



Serie Proyectos de Investigación e Innovación

Superintendencia de Seguridad Social
Santiago - Chile

INFORME FINAL

**Inventario d8 Violencia Externa Ejercida por Usuarios y Clientes en el
Trabajo**

Ximena Díaz
2018





SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: investigaciones@suseso.cl.

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: www.suseso.cl.

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: investigaciones@suseso.cl.

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: www.suseso.cl.

Superintendencia de Seguridad Social
Huérfanos 1376
Santiago, Chile.



INFORME FINAL

Proyecto Elaboración y validación de un instrumento que permita medir violencia externa, factores de riesgo y sus efectos en la salud mental de trabajadores y trabajadoras chilenas (Código ACHS 178-2015)

Equipo de Investigación

Ximena Díaz

Juan Pablo Toro

Cristian Villarroel

Amalia Mauro

Daniela Campos

Centro de Estudios de la Mujer

Universidad Diego Portales

Ministerio de Salud

Centro de Estudios de la Mujer

Contraparte técnica ACHS

Este proyecto fue realizado con financiamiento de la Asociación Chilena de Seguridad a través de la Fundación Científica y tecnológica FUCYT

Fecha de ejecución: 15 de octubre de 2015 al 15 de enero de 2018

INDICE	Pág.
Resumen	2
I. Introducción	3
II. Marco teórico	5
III. Objetivos e hipótesis	9
IV. Metodología general	
<i>Primera etapa:</i> grupos focales y panel de expertos	10
<i>Segunda etapa:</i> validación semántica	11
<i>Tercera etapa:</i> diseño y selección de la muestra primera fase trabajo de terreno, análisis factorial exploratorio	12
<i>Cuarta etapa:</i> trabajo de terreno segunda fase, análisis factorial y estandarización del instrumento. Instrumento definitivo	15
V. Resultados generales	
<i>Elaboración y validación de un instrumento para medir violencia externa y factores de riesgo en la población asalariada chilena</i>	26
<i>Cómo se vive la violencia externa en el trabajo</i>	26
<i>Presencia e intensidad de la violencia externa</i>	32
<i>Violencia laboral externa y presencia de psicopatología</i>	35
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	39
Bibliografía	41
Anexo	
Índice de cuadros, Tablas y Gráficos	44

RESUMEN

La violencia en el trabajo constituye un problema de salud pública mundial y es un importante estresor social de la vida laboral. La violencia es externa cuando es ejercida por personas que no tienen una relación profesional directa con la víctima (pacientes, clientes, estudiantes o asaltantes). En Chile, los vínculos entre violencia laboral externa y salud mental de trabajadores/as han sido poco estudiados, en parte por la inexistencia de instrumentos que permitan medirla y estimar sus asociaciones con salud mental.

Objetivo. Elaborar y validar un instrumento para medir y caracterizar violencia externa de trabajadores/as de la salud, educación, retail y administración pública, sus factores de riesgo y estudiar efectos en su salud mental. **Metodología.** La investigación se realizó en cuatro etapas que permitieron elaborar y aplicar el instrumento definitivo.

Resultados. Se validó el instrumento elaborado. Su aplicación reveló que más del 90 % de los encuestados/as estuvieron expuestos a alguna situación de violencia externa durante los últimos 6 meses, aunque aproximadamente la mitad de ellos/as estimó que su intensidad fue baja. El sector que presenta mayor nivel de presencia e intensidad de la violencia es el retail. El sector de la salud muestra valores inferiores de presencia e intensidad que el retail, pero relativamente cercanos a los que se constatan en el sector de la administración pública. El sector de la educación presenta los valores más bajos. A diferencia de otros estudios, en este, las mujeres experimentan menor presencia e intensidad de violencia que los hombres. Pero, “ser mujer” es considerado un factor de riesgo por hombres y especialmente por mujeres. Hombres y mujeres que habían sufrido experiencias de violencia externa Alta o Moderada fueron quienes reportaron mayores indicios de presencia de psicopatología.

I.INTRODUCCIÓN

Justificación del estudio

Diversos autores han señalado que la violencia en el trabajo constituye uno de los estresores sociales más importantes de la vida laboral actual (Hoel, Einarsen & Cooper 2003; Di Martino, Hoel y Cooper 2003; Di Martino, 2002; Chappell y Di Martino, 2006).

En Chile, como en otros países del mundo, los problemas de salud mental representan una de las primeras causas de morbilidad de la población adulta. La información disponible indica que esta tendencia ha tendido a acrecentarse en los últimos años (licencias de tipo curativo FONASA e ISAPRES, encuestas nacionales de salud y de calidad de vida realizadas del Ministerio de Salud, la primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida realizadas por el MINSAL, DT, & ISL en el 2011, entre las fuentes más importantes.

En lo que respecta a trabajadores/as afiliados/as a la ACHS, un estudio (Garrido 2012 en Ansoleaga et al. 2012) informa que durante el año 2011, se registraron 4.456 atenciones por afecciones de salud mental que representaron un 14,4% del total de las enfermedades profesionales acogidas en la ACHS en ese año, que equivalen a 28.163 días laborales perdidos. Asimismo, señala que del total de los trabajadores acogidos al sistema de mutuales (ley 16.744) el número de trabajadores con afecciones de salud mental de origen laboral aumentó en un 632% en 10 años.

Los vínculos entre violencia laboral y trastornos en la salud mental de trabajadores y trabajadoras han sido muy poco estudiados en el país. El estudio citado anteriormente (Díaz et al 2015) realizado para validar y estandarizar en Chile el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo Ivapt-Pando, encontró resultados convergentes entre la prevalencia de violencia y salud mental. Dicho en otros términos, la proporción de encuestados/as con presencia de indicios de psicopatología aumenta a medida que aumenta el nivel de violencia, en todos los sectores de actividad y en mujeres y hombres.

Dados los antecedentes expuestos, se ha planteado en el contexto de las políticas públicas sobre riesgos psicosociales en Chile, la necesidad de incluir los riesgos psicosociales asociados a la violencia externa y disponer de información respecto a la situación actual de trabajadores y trabajadoras en relación con este problema y a los efectos en su salud mental, a fin de elaborar un protocolo de pesquisa de factores de riesgo que permitan promover acciones, actividades de prevención, y de cambio en las condiciones de seguridad de los ambientes laborales.

No obstante, todo ello solo puede ser posible si se cuenta primero con mediciones válidas y confiables del problema (Macía 2008) para lo cual se necesita a su vez contar con un instrumento para medir en forma estandarizada y con precisión la presencia de violencia externa, de su manifestaciones y de los factores de riesgos o desencadenantes de violencia, lo cual permitirá, a su vez, establecer las asociaciones existentes con problemas de salud mental de la población trabajadora.

El problema que enfrentamos es que una extensa revisión de estudios nacionales e internacionales realizada sobre esta materia reveló la ausencia de instrumentos estandarizados que permitan visibilizar la diversidad de formas que puede asumir la violencia externa. Los estudios revisados muestran la existencia de una diversidad de instrumentos: encuestas, preguntas, reactivos distintos para medir violencia externa, o bien reactivos muy generales que no permiten medir con precisión la diversidad de formas que esta puede asumir. Así también se han planteado una variedad de propuestas de acciones de prevención (Boletín Oficial de Aragón 2014, Unión general de trabajadores, UGT-Observatorio de riesgos psicosociales s/f., OIT 2003, entre otros).

Con todos estos antecedentes, este proyecto se propuso elaborar y validar un instrumento para medir y caracterizar la violencia laboral externa que afecta a la población trabajadora en el país y detectar los principales factores que inciden en su desencadenamiento. Contar con un diagnóstico certero y oportuno del problema permitirá desarrollar estrategias o acciones de prevención, mitigación y afrontamiento que traerán beneficios para los y las trabajadoras mejorando la calidad de vida en el trabajo y la disminución de problemas de salud mental. También traerá beneficios para la empresa o institución tales como aumento de la productividad, disminución de licencias y ausentismo y de rotación laboral, entre los principales.

Objetivos del proyecto

Objetivo general

Elaborar y validar un instrumento para medir y caracterizar la violencia externa de la que son víctimas trabajadores/as de la salud, educación, retail y administración pública, sus factores de riesgo y estudiar los efectos en su salud mental, a fin de contribuir al diseño de acciones y medidas de prevención.

Objetivos específicos

1. Elaborar y validar un instrumento para medir y caracterizar violencia externa en trabajadores y trabajadoras de 4 sectores: salud, educación, retail y administración pública.
2. Establecer el grado de exposición a violencia externa de los/as trabajadores/as de los grupos seleccionados, frecuencia y formas que asume (verbal, psicológica, física, entre otras).
3. Identificar los factores de riesgo asociados a la presencia de violencia provocada por personas externas a las organizaciones o instituciones vinculadas con la organización del trabajo, calidad del empleo, ambientes de trabajo, entorno social y características individuales.
4. Identificar los grupos de trabajadores/as más expuestos teniendo en cuenta las características del puesto de trabajo, las ramas de actividad en que trabajan, edad, género, y pertenencia a grupos discriminados (etnias, migrantes, entre otras).
5. Establecer la asociación entre la exposición a violencia externa y problemas de salud mental.
6. Entregar recomendaciones relativas a medidas y acciones de prevención y de actuación ante la violencia externa en sus dos formas descritas.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha reconocido internacionalmente que la violencia y el acoso psicológico en el trabajo constituyen uno de los problemas de salud pública que mayor preocupación provocan en el mundo por su creciente magnitud (Hoel, Einarsen & Cooper 2003; Di Martino, Hoel y Cooper 2003; Di Martino, 2002; Chappell y Di Martino, 2006).

Gran parte de los estudios sobre el tema se han focalizado en identificar las diversas formas de violencia que se dan al interior de los lugares de trabajo, esto es, entre personas que desempeñan sus actividades al interior de una organización, institución o empresa. Estos estudios han entregado antecedentes relativos a las personas o grupos más vulnerables a la violencia, a los factores facilitadores o promotores de violencia, a formas de enfrentamiento de parte de las víctimas y a sus efectos a nivel de las personas, de los colectivos laborales y de las empresas, entre otros temas abordados.

Si bien los agentes agresores o instigadores de violencia pueden encontrarse al interior de las organizaciones -compañeros, superiores o subordinados-, numerosos estudios han mostrado que en determinadas actividades laborales los y las trabajadoras están sometidas a riesgos que pueden afectar su seguridad y salud y que tienen un origen externo a la empresa, organización o institución.

Se trata del problema de la violencia externa, definida como aquella ejercida contra un/a trabajador/a por terceras personas, esto es, por personas sin relación profesional directa con la víctima, en el lugar de trabajo. Esta puede ser a la vez de dos tipos. La violencia tipo I que se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima (como asaltos y robos). La violencia tipo II se caracteriza porque en estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el/la causante del acto violento y la actividad profesional del trabajador y se producen habitualmente mientras hay un intercambio de bienes y servicios. 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 y trabajadoras con usuarios. (Pérez y Nogareda 1998); Eurofound 2012; Eqcotesst 2011; Einarsen y Skogstad 1996; European Agency for Safety and Health at Work 2010; Leather 2002 en Cooper&Swanson s/f).

En Chile, la problemática de la violencia externa se ha instalado en la discusión sobre las condiciones de trabajo. Prueba de ello es el tratamiento que recibió en los “Coloquios de Salud Ocupacional 2014” organizados por el Departamento de Salud Ocupacional del Ministerio de Salud, donde una de las problemáticas abordadas desde el mundo sindical y académico fue la “Preocupación por la violencia de los pacientes hacia trabajadores y trabajadoras en el Sector Salud”, esto es, violencia generada por los usuarios del servicio. La preocupación por este problema radica en la ausencia de un protocolo de pesquisa de factores de riesgo asociados a la prevalencia de violencia externa que permita promover acciones, actividades de prevención y por otra parte, cambios en las condiciones de seguridad de los ambientes laborales.

No obstante, el abordaje de este problema se ha visto limitado por la escasa información disponible en el país sobre esta materia. Algunos estudios realizados sobre violencia externa se han focalizado en la violencia tipo II, referida a aquella en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y el trabajador, lo cuales

han entregado indicios de que grupos importantes de trabajadores y trabajadoras están expuestos a sufrir diversas formas de violencia provocada por personas externas a sus instituciones u organizaciones. Entre estos podemos señalar los siguientes:

Un trabajo de Paravic et al. (2004) sobre violencia percibida en trabajadores de atención primaria en salud reveló que el 28% de los funcionarios que sufrieron algún tipo de violencia, identifica como agresores a los usuarios del servicio/pacientes. Los/as trabajadores/as que con mayor frecuencia son objeto de este tipo de agresiones son auxiliares paramédicos y administrativos, quienes tienen el mayor contacto directo con el público, y enfrentan las primeras demandas de los usuarios quienes, cuando no son satisfechas, generan situaciones conflictivas.

Un estudio sobre riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras asalariadas en el país reveló que hombres y mujeres identifican como principales causantes de acoso psicológico a sus superiores (50% aproximadamente), seguidos por los compañeros de trabajo y clientes o usuarios en proporciones similares (23% y 21% respectivamente). Asimismo, del total de personas que trabajan en atención a público, 25,7% había vivido situaciones de tensión con el público (23,8% de hombres y 28,5% de mujeres) (Proyecto Araucaria 2007/2012).

Finalmente, un estudio realizado para la Validación y estandarización del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO (Díaz et al. 2015), incluyó como indagatoria preliminar tres reactivos referidos a violencia externa, los cuales revelaron que un 4,5% de hombres y mujeres había sido agredido físicamente, un 17,5% había sido víctimas de agresión verbal, y un 11,2% señaló haber sido objeto de maltrato, humillación, ridiculización o menosprecio por parte de personas ajenas a su organización o institución, en forma frecuente o muy frecuentemente (Díaz et al 2015).

A nivel internacional se encuentran otras evidencias.

Resultados de un estudio en Québec, Canadá, sobre condiciones de trabajo y empleo, señala que del total de trabajadores y trabajadoras que sufrieron acoso psicológico en los últimos doce meses (12,6% de hombres y 17,3% de mujeres), más de un tercio identificó una persona externa a la organización como agresor/a, refiriéndose a clientes de la organización, pacientes, estudiantes u otro. Al analizar solo el grupo de personas acosadas que trabaja en atención a público, se constata que un 39% de ellas atribuye el acoso a una persona externa, por el contrario un 95% de las personas acosadas que no trabajan con público atribuyen el acoso a un miembro de la organización. Esta diferencia es particularmente marcada en el caso de las mujeres. Se estima que el 19% de las que trabajan en contacto con público son víctimas de acoso psicológico frente al 10% de las que no trabajan con público. Asimismo el estudio revela que entre las personas con mayor riesgo de sufrir acoso sexual y violencia física se cuentan aquellas que trabajan en el sector público o en contacto con público (Eqcotesst 2011).

En el año 2007, un informe de Eurofound (2007) sobre la situación de los países europeos, reveló que uno de 20 trabajadores (5%) reportó haber sido objeto de violencia, observándose grandes variaciones entre países. De ese 5%, la mayoría había sido afectada por violencia causada por personas externas al lugar de trabajo. Entre los sectores que habían sufrido más violencia se encuentran los/as trabajadores/as de la salud y del sector público lo cual podría explicarse, según el informe, porque el 50% de

ellos/as señaló que su trabajo implica el trato directo con clientes al menos tres cuartas partes de su tiempo.

Asimismo, en el año 2012, otro estudio de esta misma Fundación destaca nuevamente que sectores económicos como salud, educación y comercio, y ocupaciones como servicios, ventas, involucran mayor tiempo dedicado al contacto con clientes, situación que los expone especialmente a violencia externa. Por otra parte, señala que, en general, son las mujeres más que los hombres quienes tienen un trabajo que involucra contacto con personas externas y por ello están más expuestas a violencia, siendo este un aspecto más de la división del trabajo según el género (Eurofound 2012).

El reiterado señalamiento de diversos estudios acerca de la mayor exposición del personal de salud a violencia externa, es confirmada por Cooper y Swanson (s/f) en una recopilación de estudios sobre violencia en este sector, estimando que los trabajadores y trabajadoras de la salud presentan un riesgo 16 veces mayor de sufrir violencia de pacientes/clientes, que trabajadores/as de cualquier otro servicio. Sobre este mismo aspecto, el año 2008, una encuesta sobre violencia y acoso en países miembros de la Unión Europea reveló que en muchos de ellos, los/as empleados/as de ciertas ocupaciones tienen un elevado riesgo de sufrir violencia causada por personas externas. Entre estas ocupaciones están los trabajadores/as de la salud, educación, hotelería, restaurantes y comercio así como miembros de prisiones, y personal de seguridad (European Agency for Safety and Health at Work 2010). Otro estudio realizado en España sobre violencia externa en el sector de transporte terrestre, identificó que la violencia externa es un factor de riesgo muy alto, con un valor superior mayor que 3.5 en una escala de 1 a 5 (European Agency for Safety and Health at Work s/f).

Cabe señalar que al igual que lo constatado en Chile, en otros países la mayor parte de los estudios se han focalizado en violencia externa en que los/as causantes son usuarios de los servicios que se prestan (Violencia tipo II). Se encontró un estudio realizado por el Instituto Finlandés de Salud en el Trabajo focalizado en violencia tipo I, que señala que altos porcentajes de establecimientos han sido víctimas de violencia externa: 37% de quioscos y 25% de tiendas de comestibles habían sufrido robos o intentos de robos, la casi totalidad de los establecimientos consultados habían sufrido hurtos -en el 14% cada semana- y en el 73% se habían producido otras situaciones violentas y amenazantes (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, 2003).

Enfoques explicativos de la violencia externa

Los enfoques explicativos de la violencia externa señalan que puede ser resultado de interacciones interpersonales negativas, las que, a su vez, están insertas en un contexto organizacional y social más amplio en el cual se desarrollan. Se ha puesto particular atención a algunos factores que podrían influenciar la naturaleza de los intercambios entre las partes que interactúan. Tales factores se extienden desde características de los sujetos involucrados, pasando por la naturaleza y motivo de sus interacciones, hasta el ambiente y el contexto sociocultural en el cual estas tienen lugar.

En esta perspectiva, el foco de la explicación de la agresión y violencia debe ponerse en un análisis situacional y no solo en la relación agresor/víctima. En otras palabras, la violencia externa en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un

problema estructural y estratégico con raíces en factores sociales, económicos, organizacionales y culturales (Leather 2002; OIT,OMS,CIE,ISP 2002).

Diversos autores han señalado que lo que resulta importante como punto de partida, es proceder al análisis de las situaciones potencialmente agresivas que se producen en los centros de trabajo para identificar los riesgos (Rodríguez et al. 2011). En esta perspectiva, se ha señalado que hay ciertos procesos, situaciones e interacciones inherentes al trabajo que exponen a los/as trabajadores/as a un mayor riesgo de sufrir violencia externa en el lugar de trabajo como son: trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos; realizar tareas de control o vigilancia; ofrecer servicios de asistencia, consejería o educación; trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas; y trabajar de cara al público (Boletín Oficial de Aragón 2014).

Otras teorías señalan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, ya sea por imitación de acontecimientos familiares, culturales de los propios medios de comunicación o por la posible consecuencia que sigue en algunos casos a ciertos actos de violencia, lo que tiende a reforzar la conducta violenta. También son fuentes de violencia la adopción de valores que soportan la violencia, aludiendo con ello al contexto sociocultural más amplio en que se insertan las organizaciones. Así también, la violencia ha sido explicada por sentimientos de injusticia generados por inequidades económicas y el inadecuado y desigual acceso a bienes y oportunidades. (Pérez y Nogareda 1998) Por otra parte, autoras como Billing (Alvesson and Billing 1997 y Krieger (Krieger et al. 2006) señalan la necesidad de considerar en los estudios sobre violencia laboral, las discriminaciones sociales y de género predominantes en la sociedad en general, y que se reproducen en las prácticas y sistemas de interacciones cotidianas.

III. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

Objetivo general

Elaborar y validar un instrumento para medir y caracterizar la violencia externa que de la que son víctimas trabajadores/as de la salud, educación, retail y administración pública, sus factores de riesgo y estudiar los efectos en su salud mental, a fin de contribuir al diseño de acciones y medidas de prevención.

Objetivos específicos:

Elaborar y validar un instrumento para medir y caracterizar violencia externa en trabajadores y trabajadoras de 4 sectores: salud, educación, retail y administración pública

Establecer el grado de exposición a violencia externa de los/as trabajadores/as de los grupos seleccionados, frecuencia y formas que asume (verbal, psicológica, física, entre otras).

Identificar los factores de riesgo asociados a la presencia de violencia provocada por personas externas a las organizaciones o instituciones vinculadas con la organización del trabajo, calidad del empleo, ambientes de trabajo, entorno social y características individuales.

Identificar los grupos de trabajadores/as más expuestos teniendo en cuenta las características del puesto de trabajo, las ramas de actividad en que trabajan, edad, género, y pertenencia a grupos discriminados (etnias, migrantes, entre otras).

Establecer la asociación entre la exposición a violencia externa y problemas de salud mental

Entregar recomendaciones relativas a medidas y acciones de prevención y de actuación ante la violencia externa en sus dos formas descritas.

Hipótesis

Trabajadores y trabajadoras que han sido víctimas de violencia laboral externa tipo I y II, tienen mayor posibilidad de presentar problemas de salud mental que aquellos/as que no han sido víctimas de dichas situaciones.

Los/as trabajadores/as que obtengan mayores puntajes en el instrumento de violencia externa elaborado tendrán mayor riesgo relativo de presentar trastornos emocionales.

Las mujeres trabajadoras del sector salud, educación, retail y administración pública tienen una mayor exposición a violencia externa tipo II que sus pares hombres, lo que se traduce en la percepción de mayores problemas en el ámbito de su salud mental.

IV. METODOLOGÍA GENERAL

Etapas del proceso

El proceso de validación y estandarización del instrumento “Encuesta sobre Violencia externa en el lugar de trabajo” se realizó mediante técnicas cualitativas y cuantitativas, y se desarrolló en cuatro etapas que se describen a continuación.

Primera etapa: elaboración primera y segunda versión del instrumento

- i. Elaboración de un instrumento preliminar (primera versión) mediante grupos focales
- ii. Validación de contenido del instrumento mediante panel de expertos
- iii. Elaboración de segunda versión del instrumento corregida

Segunda etapa: Validación semántica de la segunda versión del instrumento

- i. Validación semántica: aplicación de la encuesta a 46 trabajadores/as
- ii. Elaboración tercera versión del instrumento

Tercera etapa: trabajo de terreno

- i. Diseño y selección de la muestra
- ii. Trabajo de terreno primera fase
- iii. Análisis factorial exploratorio: instrumento definitivo (cuarta versión)

Cuarta etapa: Trabajo de terreno segunda fase, análisis psicométrico

PRIMERA ETAPA: grupos focales y panel de expertos. Elaboración de una primera (preliminar) y segunda versión del instrumento

El primer paso en la elaboración de la primera versión (preliminar) del instrumento, fue la realización de siete grupos focales con trabajadores y trabajadoras de los cuatro sectores económicos seleccionados, cuyas ocupaciones les exige la atención a distintos tipos de público. Participaron 34 trabajadores en total. Se les pidió que conversaran acerca de experiencias de violencia vividas en sus lugares de trabajo, de sus manifestaciones, de la frecuencia con que ocurren, de los o las causantes de tales situaciones y de los factores que a juicio de ellos/as facilitaban la ocurrencia de tales conductas. Las discusiones de los grupos fueron grabadas y posteriormente transcritas. A los participantes se les explicó, antes de comenzar la entrevista, que la información entregada sería confidencial y la participación anónima. Se les pidió firmar la carta de consentimiento informada aprobada por el Comité de Ética e Investigación de la Universidad Diego Portales.

En el marco del análisis cualitativo de los grupos focales, después de haber hecho las transcripciones respectivas, se elaboraron dos listas: una sobre las conductas de violencia descritas por los/as participantes y otra con los factores desencadenantes de la misma, que sirvieron de base para sugerir los ítems que se incluirían en el cuestionario. En base a la información entregada por los/as participantes en los grupos focales y a revisión bibliográfica sobre formas de medición utilizadas en estudios sobre violencia

externa, el equipo elaboró una primera versión (preliminar) del instrumento y del cuestionario de datos generales.

A continuación se invitó a un grupo de expertos/as en el tema a participar en una actividad de validación de contenidos del instrumento. A la misma asistieron 8 personas representantes de Mutuales, Instituto de Salud Laboral, IST, Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Seguridad Social, Académicos, más los miembros del equipo de investigación. A partir de los comentarios recogidos, se reformuló el instrumento presentado dando lugar a la segunda versión del mismo.

Cabe destacar que todos/as los/as asistentes a la reunión concordaron en la importancia que tiene de abordar el tema de la violencia laboral externa, pensando en futuras intervenciones.

SEGUNDA ETAPA: validación semántica. Tercera versión del instrumento

El objetivo de esta etapa del proyecto fue realizar la adaptación semántica de la segunda versión del instrumento. Se buscaba conocer el grado de comprensión del lenguaje utilizado, y si la formulación de las preguntas expresaban satisfactoriamente la información que cada una buscaba medir.

Para cumplir con el objetivo se aplicó esta segunda versión de la encuesta a un total de 46 trabajadores/as del sector de la salud (profesionales y no profesionales), del sector del retail (cajeras/os, y trabajadores/as de venta) y en educación a docentes de educación básica y media de establecimientos públicos y subvencionados. Pese a los esfuerzos realizados por el equipo, en esta etapa no se pudo concretar la aplicación de encuestas a trabajadores de la administración pública.

El proceso de revisión nos permitió detectar varios problemas. La mayor parte referidas a falta de comprensión de las preguntas y del tema de estudio

En base a estas observaciones se rediseñó la encuesta introduciéndole algunos cambios:

- Considerando que es una encuesta autoaplicada, se perfeccionaron las instrucciones. Se decidió anexar una hoja con instrucciones precisas y claras al comienzo de la encuesta, destacando (letra más grande, algunas palabras en negrilla) las palabras claves del estudio: qué es la violencia externa y quienes están expuestos a ella y que la participación es voluntaria, la información es anónima y confidencial.
- Se reformularon algunas preguntas simplificando el lenguaje, se eliminaron algunos textos que las hacían muy largas, se acortó la formulación cuando fue posible, se subrayaron los conceptos centrales de cada pregunta y se simplificaron y estandarizaron las alternativas de respuestas, y en la sección de datos generales se mejoró la diagramación para facilitar las respuestas. En el instructivo y al comienzo de la encuesta se insiste en responder todas las preguntas.
- Se decidió reemplazar la escala K6 sobre distrés emocional por el General Health Questionnaire (GHQ 12). Esta escala ha sido utilizada en numerosos estudios sobre salud mental realizados en Chile, y presenta además la ventaja de que hará posible hacer comparaciones con los resultados obtenidos en el estudio sobre violencia interna, por cuanto se utilizó esta misma escala, y determinar

cuál de las dos formas de violencia se asocia con mayor fuerza a salud mental de los y las trabajadoras.

- Considerando que la pregunta central de la encuesta era la Pregunta 1, referida a las experiencias de violencia externa vividas por los/as encuestados/as, nos pareció adecuado poner esa pregunta después de la referida a “causas” de la violencia externa, las que en general fueron muy bien respondidas. Con este cambio de orden se buscó no enfrentar de inmediato a los/as encuestados/as con una experiencia que puede ser sensible, sino que introducirlo al tema a través de opiniones sobre aspectos generales no relacionados con su propia experiencia.

Con los cambios mencionados se elaboró la tercera versión del instrumento.

TERCERA ETAPA: diseño y selección de la muestra, trabajo de terreno primera parte, análisis factorial exploratorio

La muestra: población objetivo, tamaño de la muestra y selección de los casos

Se definió como población objetivo a los/as trabajadores/as asalariados/as de las empresas adheridas a la ACHS, pertenecientes a cuatro sectores de la economía: comercio, salud, educación y administración pública, de la Región Metropolitana, y que se relacionan con público. En el comercio, vendedores/as, cajeros/as, guardias; en salud, trabajadores no profesionales y profesionales no médicos en atención a público; en educación, docentes de enseñanza básica y media y en administración pública, personas que atienden público.

El tamaño muestral se estableció en base a la población ocupada a nivel de la Región Metropolitana en cada rama seleccionada. Se estimó un tamaño muestral de 384 casos con un 95% de confianza.

Tamaño universo: 1.314.560
 Probabilidad de ocurrencia: 0,5
 Nivel de Confianza: 95%
 Error máximo de estimación: 5,0%
 Muestra: 384 casos

Las cuotas por sector se establecieron de acuerdo a los datos de la población ocupada en cada sector económico, en la RM, de acuerdo al siguiente cuadro (Cuadro 1)

Cuadro 1. Distribución de las cuotas muestrales por sector económico

Ocupados Región Metropolitana * Sector	Comercio al por mayor y al por menor	%	Administración pública	%	Enseñanza	%	Servicios sociales y de salud	%	Total
Total Ocupados	717,460	54,58	165,640	12,6	246,850	18,78	184,610	14,04	1.314.560
Nº Muestra	210	54,58	48	12,6	72	18,78	54	14,04	384

Fuente: Nueva Encuesta Nacional de Empleo. INE 2015

La selección de los casos se programó en dos etapas:

Primera etapa: selección de una muestra aleatoria de empresas asociadas a la ACHS para cada uno de los sectores, en base a los siguientes criterios:

- Salud, establecimientos municipalizados y pertenecientes a la Red Asistencial de Salud (MINSAL);
- Educación, establecimientos municipalizados, particulares subvencionados y particulares.
- Comercio: trabajadores/as de atención directa a público.
- Administración pública, funcionarios que atienden público

La muestra quedaría constituida por 1 empresa de cada sector económico por cada zona geográfica de la Región Metropolitana (norte, oriente, sur y poniente).

Segunda etapa: Selección intencionada de trabajadores/as de los grupos de ocupación más expuestos a violencia laboral de las empresas priorizadas.

Trabajo de terreno primera parte

En el trabajo de terreno se enfrentaron dificultades que impidieron cumplir con los criterios de aleatoriedad establecidos en el diseño muestral.

A pesar de reiterados esfuerzos de profesionales de la ACHS y del equipo del proyecto, solo una de las empresas seleccionadas (sector educación) accedió a colaborar en el estudio. Se enfrentaron diversos obstáculos: la ausencia de respuesta a numerosas cartas solicitando entrevistas lo que muestra una probable falta de interés en el estudio; la falta de tiempo manifestada por otras instituciones para atender a nuestra solicitud; el paro del sector público que detuvo los avances que se habían logrado en el Servicio de Salud Metropolitano Central y en la Municipalidad de Quilicura; y en algunos casos la remoción o reemplazo temporal de jefaturas que habían autorizado el estudio y se avanzaba en la concreción del mismo.

De acuerdo con la ACHS, el equipo desarrolló otras estrategias para lograr avanzar. Por una parte se diseñó una encuesta para aplicar en línea que facilitó la aplicación del instrumento en algunos sectores. Una segunda estrategia fue solicitar apoyo a trabajadores/as, dirigentes/as sindicales, profesionales, funcionarios/as con los que el equipo compartía experiencias previas de trabajo.

Estas nuevas estrategias nos permitieron avanzar en la aplicación de las encuestas. Cuando se alcanzó el número de 250 casos se realizó el análisis factorial exploratorio.

Análisis factorial exploratorio

Tal como fue contemplado en el proyecto, y dado que no existen instrumentos que midan violencia laboral externa, el equipo de investigación comprometió 2 análisis factoriales de los datos. Un primer análisis exploratorio, con el fin de determinar las propiedades psicométricas del instrumento, destinado a:

- a) Evaluar la variabilidad interna de cada una de las preguntas o reactivos,
- b) Realizar un análisis con todos los ítems para determinar el grado de consistencia entre las preguntas que forman parte del instrumento, y
- c) Colapsar preliminarmente los factores en sus medias

Las pruebas se realizaron bajo las siguientes características y resultados estadísticos:

Sobre la Muestra	
Número de casos que formaron parte de la muestra	189
Sectores productivos donde se aplicó el cuestionario	Comercio y educación
Sobre los Análisis Estadísticos	
Resultado prueba KMO	Adecuado
Resultado Prueba de Barlett	Adecuado
Normalidad Multivariada	No. Selección de método de estimación PA.
Método de extracción de factores	Máxima verosimilitud

Cargas Factoriales

Se utilizó un valor de eigen value mayor a 1 como criterio para determinar el número de factores. Una solución de cinco factores fue arrojada tras éste. Siguiendo a Matsunaga (2010), se tomó un criterio conservador de .7 para determinar la inclusión de ítems en cada dimensión. Ninguna de ellas debió ser suprimida.

Los factores presentan altos niveles bajo la prueba de alpha de Cronbachs, todos superiores a .898. Dadas las poco significativas diferencias en la confiabilidad total al retirar cada ítem, no se recomienda la eliminación de reactivos.

En base a estos resultados la tercera versión del instrumento no se modificó.

Descripción del instrumento definitivo

El instrumento elaborado consta de 4 partes. La primera parte consta de dos escalas. Una compuesta por 14 reactivos (ítems) que plantean una aseveración o afirmación sobre alguna situación, comportamiento, constituyente de maltrato o violencia laboral por parte de clientes/usuarios. La segunda compuesta por 4 reactivos que describen situaciones de violencia ejercida por personas que no tienen una relación legítima de trato con las víctimas: delincuentes o asaltantes. En ambas escalas se solicita al trabajador/a que señale las conductas de violencia que ha experimentado en su trabajo y también la frecuencia de dichas conductas o comportamientos. Se proporcionan cuatro opciones de respuesta (de 1=nunca a 4= siempre). Estas respuestas permiten contar con información sobre la presencia de conductas que se consideran maltrato o violencia laboral externa así como sobre su intensidad. Se pide también señalar quienes son las personas que ejercen violencia (clientes, pacientes, usuarios, estudiantes, entre otros) y el sexo de estas.

En la segunda parte se pregunta por las causas o los factores que posibilitan el desencadenamiento de maltrato por parte de personas ajenas a la empresa o institución y la frecuencia con que ocurren. Se proporcionan cuatro opciones de respuesta (de 1=nunca a 4=siempre). Estos factores se subdividieron en 3 categorías: Factores relacionados con el lugar de trabajo (empresa o institución), factores relacionados con el usuario y factores relacionados con el/la trabajador/a.

En la tercera parte se solicita a los/as encuestados/as responder al GHQ-12 sobre percepción de salud general. Por último se le solicita información general, sociodemográficos y laborales: sexo, edad, nivel de educación, puesto o cargo que ocupa, antigüedad en la empresa/institución, tipo de contrato y de jornada horario de trabajo.

CUARTA ETAPA: Trabajo de terreno segunda fase, análisis psicométrico y estandarización del instrumento

Trabajo de terreno segunda fase

Después de realizado el análisis factorial exploratorio se continuó la aplicación de la encuesta hasta completar la muestra. La muestra efectiva quedó compuesta de 554 trabajadores y trabajadoras superando los 384 casos de la muestra propuesta (Cuadro 2)

Características de la muestra

A continuación en el cuadro 2 se presentan los valores comprometidos y los valores logrados en cada uno de los sectores. En todos los sectores se sobrepasó la cuota establecida, debido al interés que suscitó el estudio entre los trabajadores/as y sus dirigencias. La excepción fue en el sector del retail, donde la cuota estimada no se logró, dada la dificultad de involucrar empresas en el estudio.

Cuadro 2: Distribución de la muestra según sector económico

Sector Productivo	Cuota Comprometida	Total cuestionarios aplicados	Variación respecto de lo comprometido
Educación	72	99	+37,5
Salud	54	122	+125,9
Retail	210	195	-7,1
Administración Pública	48	138	+187,5
Total	384	554	+ 44,3

Cabe señalar que lograr la muestra de trabajadores/as encuestados fue una tarea difícil para el equipo de investigación. El proyecto original consideraba el apoyo y gestión de la ACHS en la obtención de una muestra aleatoria dentro de sus empresas adheridas (1 empresa de cada sector económico por cada zona geográfica de la Región Metropolitana). Dicha situación sólo se logró con una empresa.

Respecto de las características de la muestra obtenida, cabe señalar que un 52,3% de los valores válidos corresponden a mujeres y un 47,7% son hombres; más del 70% tiene entre 25 y 55 años de edad; el 51,6% tiene contrato indefinido; un 85,6% de los encuestados trabaja a jornada completa, y tienen mayoritariamente, entre 1 y 15 años de antigüedad en su empresa/institución.

Es interesante destacar que los/as trabajadores/as del sector público muestran contratos más precarios de trabajo que el sector privado. Teniendo esto en consideración, los resultados señalan que en la administración pública y en el sector de la salud los

contratos indefinidos solo cubren al 26% y al 24% de trabajadores/as respectivamente. El resto de los contratos es a “contrata” y a “honorarios” con un 43,8% y un 15,7% en el sector de la salud respectivamente, y a “contrata” en la administración pública con un 61,2% de los contratos. Por su parte, en el retail el 85 % de trabajadores/as tienen contrato indefinido. En el sector de la educación (escuelas municipales y particular subvencionadas), si bien se mantiene una alta proporción de contratos “indefinidos” (62,6%) existe también una proporción de trabajadores/as con contratos precarios (24,2% a plazo fijo y 11% a contrata).

Es necesario tener en consideración que la muestra no se seleccionó de acuerdo a criterios de aleatoriedad por lo que estos resultados no pueden ser generalizados a todos los/as trabajadores/as de cada sector.

Análisis psicométrico y estandarización del instrumento

Avanzado el proceso de levantamiento de información en base a la muestra final obtenida, se realizó un segundo análisis factorial, cuyo objetivo fue:

- a) Analizar la consistencia interna de los datos
- b) Realizar pruebas de validez convergente
- c) Establecer la correlación entre los distintos factores y la medida de salud (GHQ-12)
- d) Establecer puntos de corte o baremos sobre el grado de exposición a violencia externa. El punto de corte se realizó mediante una curva ROC utilizando un método de Youden que busca la maximización de la especificidad y sensibilidad del baremo.

Previo a la exploración de la estructura del instrumento sobre violencia externa, se realizaron pruebas de adecuación muestral. La prueba de Kayser-Meyer-Olkin (KMO) que evalúa la cantidad de varianza explicada por los factores entregó un valor de .946 lo que indica que existe suficiente varianza explicada por éstos. Por otro lado la prueba de esfericidad de Bartlett, cuya hipótesis nula es que la matriz de correlaciones es una matriz de identidad (varianza 1 y correlaciones 0) resultó significativa [$\chi^2(990)=15024.961$, $p=.000$], lo que indica que las variables están relacionadas entre sí y resulta razonable realizar el análisis factorial.

A fin de explorar la estructura del instrumento se realizó un análisis factorial mediante un método de extracción por ejes principales. Este método resulta más adecuado que el método de Máxima Verosimilitud al ser más robusto para trabajar variables que contienen únicamente cuatro puntos y no se distribuyen normalmente.

Por otro lado, se utilizó un método de rotación oblicuo “Promax” al considerarse que teóricamente los factores deben estar relacionados entre sí. Además, el número de factores fue determinado por el criterio de un autovalor mayor a 1. Se suprimieron todas las cargas menores a .40, al ser consideradas como indicativas de ítems poco confiables. Es posible ver la matriz de cargas factoriales rotadas en la Tabla 1.

Es posible observar que la solución factorial seleccionada constó de siete factores correlacionados entre sí (ver tabla 1) que explicaron un 67.2% de la varianza. Un primer factor que explicó un 34.1% de la varianza recogió aquellas preguntas del apartado 1 que representan manifestaciones graves de violencia, incluyendo la violencia física por parte de los usuarios, además de las preguntas del apartado 4 que incluyen la violencia ejercida por delincuentes. Este factor, entonces, es capaz de recoger las manifestaciones de violencia más asociadas al riesgo de la integridad física. Un segundo factor que explicó un 12.3% de la varianza recogió aquellas manifestaciones de violencia no física por parte de los usuarios y que no implican un riesgo inminente a la integridad física del trabajador. El tercer factor explicó un 7.7% de la varianza y recogió todas las causas de violencia que tienen que ver con el usuario, mientras que el cuarto factor que explicó un 4.3% de la varianza recogió las causas de violencia que tienen que ver con las capacidades laborales del trabajador. El quinto factor explicó un 3.6% de la varianza y recoge las causas de violencia asociadas a la logística del lugar de trabajo, mientras que el sexto factor explicó un 2.7% de la varianza y recoge las causas de violencia asociadas al apoyo que brinda el lugar de trabajo a sus funcionarios. Finalmente, el séptimo factor explicó un 2.6% de la varianza y recoge las causas de violencia relacionadas a las características personales del funcionario.

Individualmente, la pregunta 1.10 asociada a las amenazas de violencia física presentó una carga cruzada entre el factor 5 y 6, mientras que la pregunta 5.10 asociada a que el trabajador no cuenta con información suficiente como causa de violencia no tuvo carga superior a .40 en ningún factor, indicando que no es un ítem que represente de manera confiable alguna de las dimensiones. Se considera tomar ambos ítems con precaución al momento de la utilización del instrumento. El ítem 4.3 presentó una carga pequeña mayor a 1, sin embargo, es consistente teóricamente y es el mejor representante del factor, lo que puede ser interpretado como un ítem altamente confiable. Estos ítems han sido marcados en negrita en la Tabla 1

Tabla 1
Matriz de Cargas Rotadas

	Factor						
	1	2	3	4	5	6	7
P4.3	1.012						
P4.2	.969						
P4.1	.821						
P1.13	.815						
P4.4	.788						
P1.12	.692						
P1.14	.668						
P1.11	.580						
P1.10	.526	.465					
P1.7		.867					
P1.3		.844					
P1.5		.810					
P1.6		.796					
P1.4		.780					
P1.9		.741					
P1.2		.661					
P1.1		.646					
P5.8		.642					
P6.16			.823				
P6.15			.790				
P6.13			.790				
P6.19			.778				
P6.18			.718				
P6.17			.578				
P6.14			.495				
P6.12			.408				
P7.26				.967			
P7.25				.916			
P7.24				.866			
P7.27				.723			
P7.23				.610			
P5.4					.835		
P5.3					.807		
P5.2					.742		
P5.5					.469		
P5.6					.438		
P5.1					.405		
P5.8						.874	
P5.9						.745	
P5.11						.511	
P5.7						.487	
P5.10							
P7.21							.802
P7.22							.676
P7.20							.618

Se computó una matriz de correlaciones entre los factores seleccionados y la medida de salud general (GHQ-12). Los valores de intensidad de la correlación (r) pueden ser observados en la diagonal inferior, mientras que los valores de probabilidad (p) ajustados por comparaciones múltiples mediante un método de Holm-Bonferroni¹ pueden ser observados en la diagonal superior. (Tabla 2)

Tabla 2

Matriz de correlaciones entre los factores y salud general.

	Fact1	Fact2	Fact3	Fact4	Fact5	Fact6	Fact7	GHQ12
Fact1	1	0	0	0	0	0	0	0.01
Fact2	0.65	1	0	0	0	0	0	0
Fact3	0.22	0.53	1	0	0	0	0	0.01
Fact4	0.41	0.44	0.38	1	0	0	0	0.01
Fact5	0.24	0.4	0.57	0.42	1	0	0	0.01
Fact6	0.17	0.36	0.51	0.35	0.62	1	0	0
Fact7	0.32	0.34	0.41	0.59	0.44	0.35	1	0
GHQ12	0.11	0.19	0.13	0.14	0.13	0.17	0.15	1

Nota: La diagonal superior indica los valores de probabilidad (p) mientras que la diagonal inferior indica la intensidad de las correlaciones.

Es posible observar que todos los factores se encuentran correlacionados entre sí, mientras que las correlaciones entre los factores y la salud general (mental) son de una intensidad baja. Este nos parece un resultado esperable ya que la violencia externa podría ser considerada una variable distal en la cadena causal hacia los problemas de salud mental. Se recomienda incluir para futuros estudios posibles variables moderadoras o mediadoras de esta relación.

Por otro lado, es posible observar en la tabla 3 las medias por sector de las variables de interés.

Tabla 3

Medias por sector.

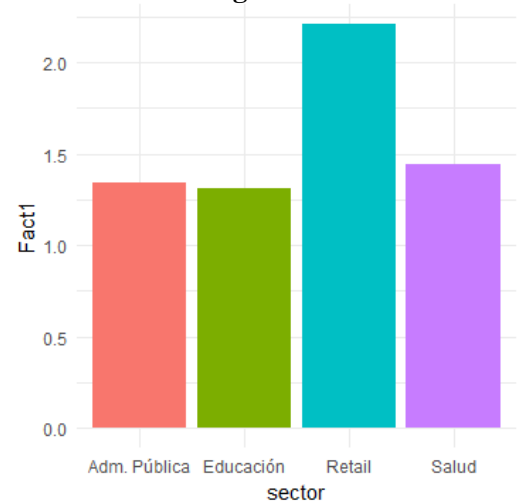
Sector	Fact1	Fact2	Fact3	Fact4	Fact5	Fact6	Fact7	GHQ12
Educación	1.31	1.80	2.74	1.88	2.32	2.44	2.13	2.04
Salud	1.44	2.15	2.84	1.70	2.67	2.74	1.90	1.73
Retail	2.21	2.43	2.57	2.09	2.53	2.70	2.25	2.00
Adm. Pública	1.34	2.12	2.82	1.62	2.60	2.83	2.02	2.03

Para realizar un “benchmarking” entre los distintos sectores respecto a la intensidad de la violencia y sus causas, se realizó una prueba de ANOVA de una vía con los factores como variable dependiente y los sectores como factores, con un valor p crítico de 0.05.

¹ Al contrastar muchas hipótesis simultáneamente se aumenta el riesgo de error de tipo I (falsos positivos), por lo anterior, y para obtener estimados más robustos es necesario ajustar el valor Alpha por comparaciones múltiples y hacerlo más estricto.

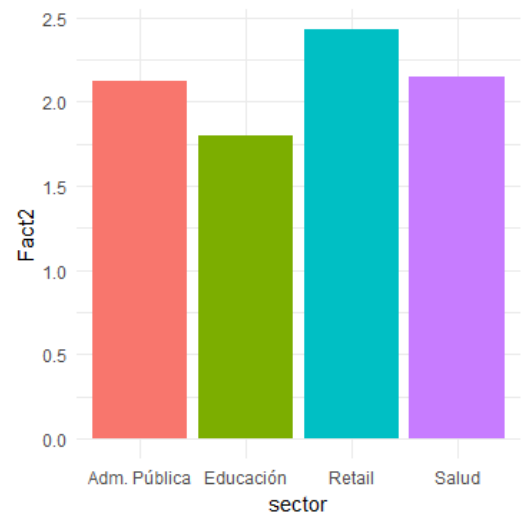
En el caso del primer factor (ítems de la pregunta 1 que representa manifestaciones graves de violencia, además de ítems de la pregunta 4, violencia por delincuentes) se encontró un efecto significativo del sector en la intensidad de la violencia física [$F(1,546) = 7.81, p=.005$], el que se evaluó en más detalle utilizando contrastes no planificados con un método de ajuste Bonferroni, el que indicó que Retail presenta un nivel significativamente mayor de intensidad de la violencia grave que todos los demás sectores, los que no se diferenciaron entre ellos.

Figura 1



En el caso del segundo factor (manifestaciones de violencia no física por parte de los usuarios), se encontró un efecto significativo del sector en la intensidad de la violencia no física [$F(1,545) = 12.51, p=.000$], el que se evaluó en más detalle utilizando contrastes no planificados con un método de ajuste Bonferroni, el que indicó que retail presenta un nivel significativamente mayor de intensidad de la violencia no física que todos los demás sectores. Por otro lado, educación presentó un nivel significativamente menor de intensidad de la violencia no física que los demás sectores.

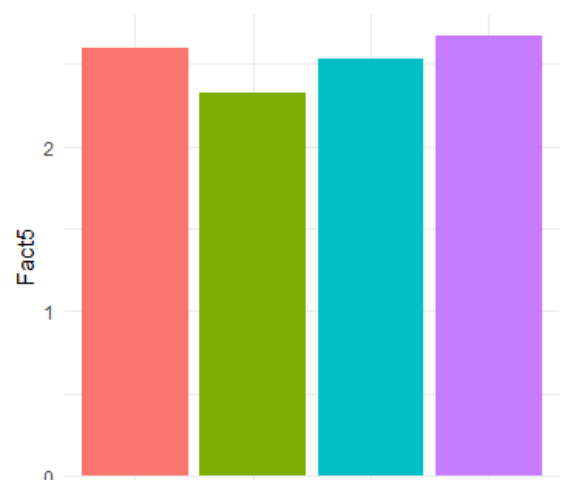
Figura 2



En el caso del tercer y cuarto factor, indicativos de las causas de la violencia relativas a los usuarios [$F(1,548) = .057, p=.811$] y a las capacidades del trabajador [$F(1,541) = .84, p=.36$] no se encontraron diferencias significativas según el sector.

Figura 3

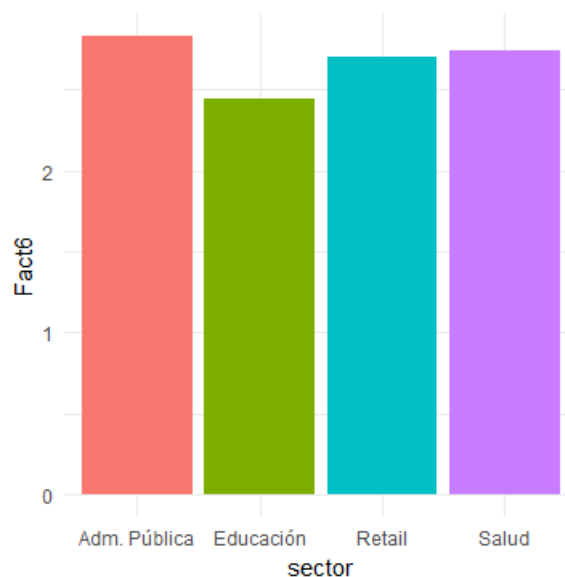
En el caso del quinto factor (acusas de la violencia asociadas al lugar de trabajo), se encontró un efecto significativo del sector en la intensidad de las causas de la violencia asociadas a la logística del lugar de trabajo [$F(1,551) = 4.575, p=.033$], el que se evaluó en más detalle utilizando contrastes no planificados con un método



de ajuste Bonferroni, el que indicó que educación presenta un nivel significativamente menor de esta intensidad que salud y administración pública, y sin embargo no se diferenció significativamente del sector retail.

Figura 4

En el caso del sexto factor (apoyo del lugar de trabajo a funcionarios/as), se encontró un efecto significativo del sector en la intensidad de las causas de la violencia asociadas al apoyo que brinda el lugar de trabajo a sus funcionarios [F(1,551) = 10.95, p=.001], el que se evaluó en más detalle utilizando contrastes no planificados con un método de ajuste Bonferroni, el que indicó que educación presenta un nivel significativamente menor de esta intensidad que todos los demás sectores, los que no se diferenciaron entre sí.



En el caso del séptimo factor, no se encontró un efecto significativo del sector en las causas de violencia relativas a las características personales del trabajador [F(1,542) = .187, p=.666].

En términos generales es posible observar que retail lidera los indicadores de violencia externa, tanto física como no física, mientras que educación presenta niveles significativamente menores de violencia no física. Respecto a las causas de la violencia, no se observan diferencias significativas en aquellas atribuidas tanto a los usuarios, como a las capacidades y características personales del trabajador. Sin embargo, educación presentó en general menores niveles de la intensidad de las causas de violencia externa asociadas al apoyo y a la logística brindada por el lugar de trabajo.

Se probaron además las diferencias por sexo en la intensidad de la violencia externa y sus causas a través de pruebas T para muestras independientes.

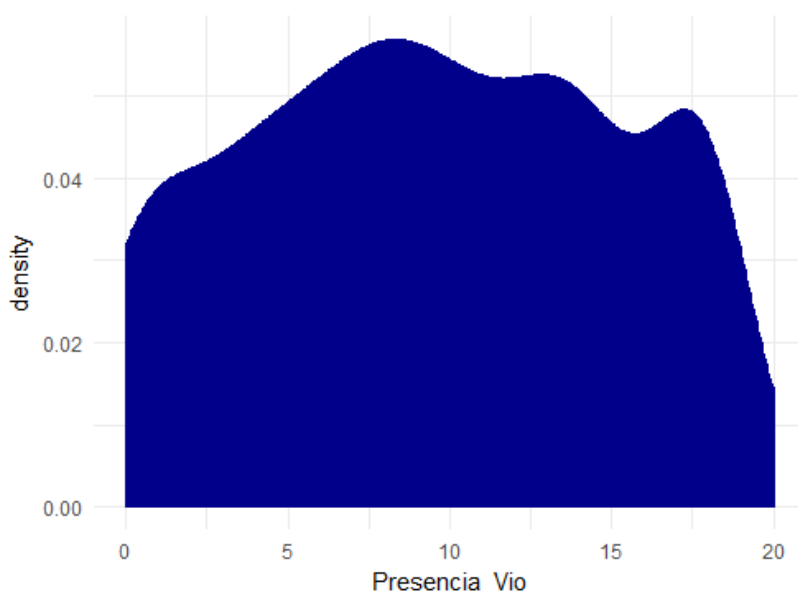
Se observó una diferencia significativa entre hombres (M=1.89) y mujeres (M=1.46) en la intensidad de la violencia física (Factor 1); t(461)=6.34, p=.000. También se observó una diferencia significativa entre hombres (M=2.63) y mujeres (M=2.80) en las causas de violencia que tienen que ver con el usuario (Factor 2); t(505)=3.04, p=.002. Por otro lado, no se observaron diferencias significativas en los demás factores entre hombres y mujeres.

Lo anterior indica, en términos generales, que hombres y mujeres experimentan de manera equivalente la violencia no física, mientras que los hombres experimentan en mayor medida violencia física. Por otro lado, hombres y mujeres reportan equivalentes niveles de la intensidad en las causas de la violencia, a excepción de aquellas que tienen que ver con el usuario donde las mujeres reportan niveles significativamente más altos.

Cálculo de Puntajes punto de corte en referencia a la distribución de los puntajes del instrumento

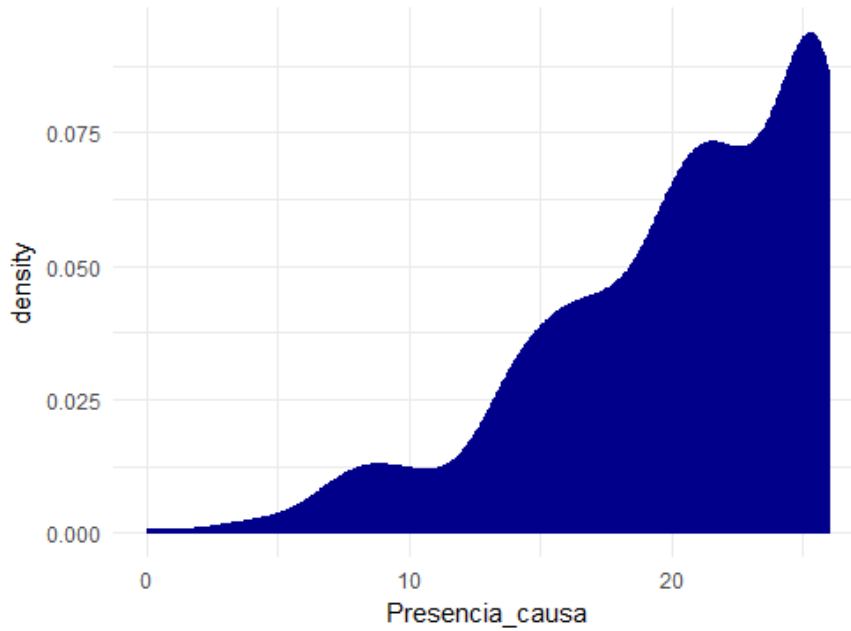
Se calcularon los puntajes para establecer la presencia de violencia y de sus causas, tomando como referencia de ausencia el valor 1 (Casi nunca, nunca). Se recodificaron las variables de la siguiente forma: 1=0, 2=1, 3=1, 4=1. Los puntajes de la variable recodificada fueron sumados para crear el índice de presencia de violencia externa. Para calcular la **presencia de violencia** se tomaron en cuenta únicamente los ítems de las preguntas 1 y 4, y se tomaron como valores de referencia aquellos que representan -1 (3.87), 0 (9.49), 1 (15.11) desviaciones estándar de la media. No se tomó en cuenta el valor de +2 desviaciones estándar dado que la distribución no permitió un valor real en este punto al contar con poca dispersión. Los puntajes brutos asociados se encuentran entre paréntesis. La escala cuenta con un rango de 0 a 18 puntos. (Figura 5)

Figura 5: Gráfico de densidad (histograma) de la presencia de la violencia externa



Para calcular la **presencia de causas de violencia** se tomaron en cuenta únicamente los ítems de las preguntas 5, 6 y 7, y se tomaron como valores de referencia aquellos que representan -2 (9.84), -1 (15.8) y 0 (20.32) desviaciones estándar de la media. No se tomó en cuenta el valor de +1 desviación estándar ya que su puntaje aproximado se encontró fuera del rango (26 puntos) al contar con una distribución con asimetría negativa. Los puntajes brutos asociados se encuentran entre paréntesis. La escala cuenta con un rango de 0 a 26 puntos.

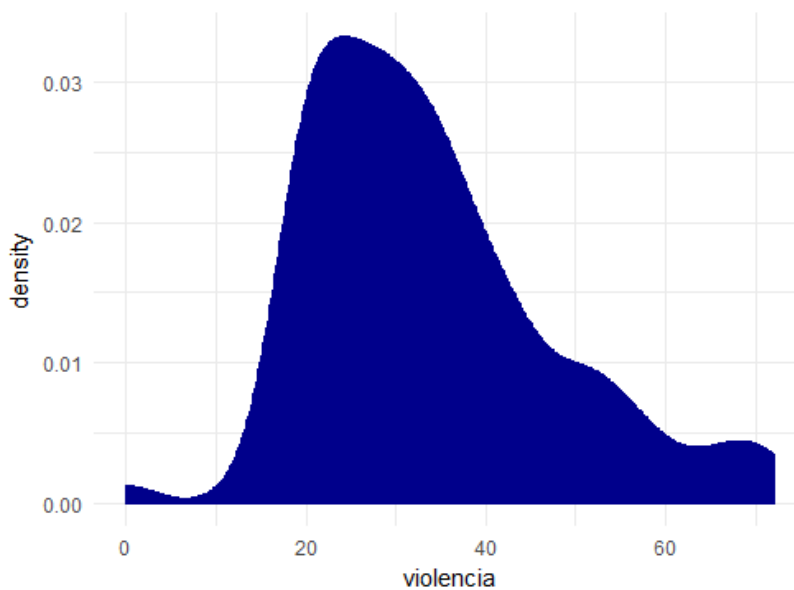
Figura 6: Gráfico de densidad (histograma) de la presencia de causas de la violencia externa



Para calcular la intensidad de la violencia y de sus causas se sumaron los puntajes brutos de las escalas.

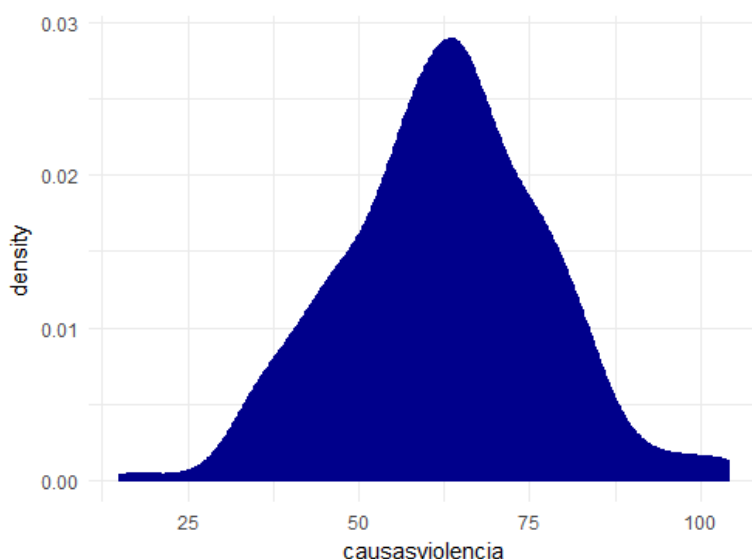
En el caso de la **intensidad de la violencia** se tomaron en cuenta únicamente los ítems de las preguntas 1 y 4, y se tomaron como valores de referencia aquellos que representan -2 (6.18) -1 (20.02), 0 (33.86), 1 (47.7) y 2 (61.54) desviaciones estándar de la media. No se tomó en cuenta el valor de -2 desviaciones estándar dado que el puntaje mínimo en la escala es de 18 puntos. Los puntajes brutos asociados se encuentran entre paréntesis. La escala cuenta con un rango de 18 a 72 puntos.

Figura 7: Gráfico de densidad (histograma) de la intensidad de la violencia externa



En el caso de la **intensidad de las causas de la violencia** se tomaron en cuenta únicamente los ítems de las preguntas 5, 6 y 7, y se tomaron como valores de referencia aquellos que representan -2 (32.91) -1 (47.69), 0 (62.47), 1 (77.25) y 2 (92.03) desviaciones estándar de la media. No se tomó en cuenta el valor de -2 desviaciones estándar dado que el puntaje mínimo en la escala es de 18 puntos. Los puntajes brutos asociados se encuentran entre paréntesis. La escala cuenta con un rango de 26 a 104 puntos.

Figura 8: Gráfico de densidad (histograma) de la intensidad de las causas de la violencia externa



Fórmula de cálculo de presencia e intensidad de violencia y de causas de violencia

La PRESENCIA de **violencia** externa se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 18 posibles de las P.1 y P.4 respondieron “siempre”, “a menudo” o “pocas veces”.

La **presencia** de la violencia externa en el/la trabajador/a estudiado/a será considerada:

- Nula** = 0 ítems positivos.
- Muy baja** = Entre 1 y 3 ítems positivos.
- Baja** = Entre 4 y 9 ítems positivos.
- Moderada** = Entre 10 y 14 ítems positivos.
- Alta** = Entre 15 y 18 ítems positivos.

La INTENSIDAD de la violencia se cuantifica sumando la frecuencia de las situaciones de violencia externa señaladas por los sujetos y se obtiene otorgando a las respuestas dadas por el sujeto el siguiente puntaje:

Siempre	= 4
A menudo	= 3
Pocas Veces	= 2
Casi nunca, Nunca	= 1

Por ejemplo, si la persona encuestada señala haber estado expuesta a 5 situaciones de violencia de las 18 que figuran en el instrumento, es decir aquellas en las que respondió “siempre” o “a menudo” o “pocas veces”, su puntaje es 5 y la **presencia** de violencia es baja en este caso.

Si de las 18 situaciones, 2 ocurrieron “siempre”, 2 ocurrieron “a menudo”, 1 ocurrió “pocas veces” y 13 ocurrieron “nunca o casi nunca”, la **intensidad** de la violencia será de $2 \times 4 + 2 \times 3 + 1 \times 2 + 13 \times 1 = 29$ puntos. En este caso la **intensidad** es baja.

La INTENSIDAD de la **Violencia** en el/la trabajador/a estudiado/a se considerará conforme a la siguiente tabla:

Alta Intensidad (ocurre siempre)	= 62 a 72.
Intensidad media-alta (ocurre a menudo)	= 48 a 61.
Mediana Intensidad (ocurre pocas veces)	= 34 a 47.
Baja Intensidad (ocurre casi nunca)	= 18 a 33.

La PRESENCIA de **causas** de violencia externa se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 26 posibles de las P.1, P.2, y P.3 presentaron un valor distinto de 1 (Casi nunca, nunca).

La presencia de las causas de la violencia externa será considerada:

1 = Nula	= 0 ítems positivos.
2 = Muy baja	= Entre 1 y 9 ítems positivos.
3 = Baja	= Entre 10 y 15 ítems positivos.
4 = Moderada	= Entre 16 y 19 ítems positivos.
5 = Alta	= Entre 20 y 26 ítems positivos.

V. RESULTADOS GENERALES

Elaboración y validación de un instrumento para medir violencia externa y factores de riesgo en la población asalariada chilena

El proyecto se propuso elaborar y validar un instrumento para medir violencia externa y factores de riesgo en la población asalariada chilena. Como fue revisado en los puntos anteriores, este proceso contó con etapas de validación cualitativa y cuantitativa. En esta última etapa se realizaron dos procesos de validación psicométrica. Todas las pruebas estadísticas demostraron que el instrumento cumple con sus objetivos de medición, y está construido de manera tal que entrega un diagnóstico de la presencia e intensidad de violencia externa percibida, con diferencias entre trabajadores y trabajadoras de atención directa a público, es decir, es capaz de discriminar diferenciadamente la exposición al factor de riesgo y sus causas.

A juicio del equipo, realizar análisis factorial en dos momentos fue una decisión acertada, ya que permitió corregir algunos reactivos que, si bien la evidencia internacional los señalaban como determinantes, para el caso de nuestro país, y nuestra cultura laboral, no tenían igual peso en términos de causalidad de la violencia externa. El proceso también permitió hacer ajustes semánticos al cuestionario.

En términos de representatividad, el instrumento cumple con los requisitos para ser utilizado en diversos sectores productivos, dado que cuenta con una escala capaz de discriminar diferentes situaciones de presencia e intensidad de la violencia externa.

Secundariamente se plantearon en el proyecto objetivos tendientes a establecer el grado de exposición a violencia externa de los/as trabajadores/as de los grupos seleccionados, frecuencia y formas que asume (verbal, psicológica, física, entre otras), identificar los factores de riesgo, los grupos de trabajadores/as más expuestos y establecer asociaciones entre exposición a violencia externa y problemas de salud mental.

Cómo se vive la violencia externa en el trabajo. Percepciones de trabajadores y trabajadoras de cuatro sectores: educación, salud, retail y administración pública

i. Formas de maltrato o violencia externa

Se exponen en primer lugar las respuestas obtenidas respecto a las formas o tipos de conductas de violencia experimentadas por los/as trabajadores/as así como la frecuencia con que ellas ocurrieron. En el Cuadro 3 se observan las conductas que fueron reportadas con más frecuencia (Siempre o A menudo) tanto por los usuarios o clientes de los servicios como por delincuentes. Como es posible apreciar, en términos generales los hombres que trabajan en los sectores Salud y Educación perciben más situaciones de violencia de parte de las personas a las que prestan servicios que las mujeres. Delincuentes, ladrones y asaltantes destacan en el ámbito del Retail.

Se observan diferencias entre hombres y mujeres en el tipo de situaciones de violencia que con mayor frecuencia experimentan unos y otras. Más allá del número de conductas o manifestaciones de violencia a las que están expuestos/as- las mujeres experimentan menor presencia que los hombres de violencia física, es decir, señalan menos que ellos

conductas como “amenazas de violencia física”, “agresiones físicas sin armas” y agresiones físicas con armas” y “atentados contra las instalaciones...”, en todos los sectores. Los reactivos más señalados por ellas en todos los sectores son “miradas o gestos intimidatorios o amenazantes”, “reacciones de enojo exageradas”. Las mujeres que trabajan en el retail señalan además “gritos”, “insultos, garabatos y groserías” y “trato prepotente” de parte de los clientes, siendo esta última forma de violencia señalada también por gran parte de las trabajadoras de la salud y la Administración Pública.

Cuadro 3: Situaciones de Maltrato o Violencia por sector y sexo (en %)

Reactivos de maltrato o violencia (Suma de “A menudo” + “Siempre” > 20%)		Educación		Salud		Retail		Administración Pública	
		Hombre N=21	Mujer N=78	Hombre N=40	Mujer N=82	Hombre N=132	Mujer N=55	Hombre N=63	Mujer N=66
Situaciones de maltrato o violencia provocadas por las personas que usted atiende	Miradas o gestos intimidantes o amenazantes	23,8	26,0	45,0	39,0	47,7	52,7	28,6	33,3
	Acusaciones injustificadas ante mis superiores	23,8	24,4	27,5	12,2%	42,6	41,8	33,3	28,8
	Amenazas de reclamos ante la empresa o superiores	23,8	24,4	35,0	28,4	41,5	42,6	42,9	43,9
	Comentarios ofensivos o burlas hirientes	19,0	19,5	35,0	35,4	40,0	41,5	34,9	36,4
	Reacciones de enojo exageradas por tonterías o pequeñeces	28,6	35,9	30,0	40,0	43,8	45,5	41,3	50,0
	Gritos (“me han echado la foca”)	14,3	20,5	47,5	35,4	47,3	48,1	23,8	30,3
	Trato prepotente	28,6	28,9	47,5	42,7	47,7	46,3	41,3	55,4
	Insultos, garabatos o groserías	19,0	11,5	32,5	32,9	46,9	44,4	22,2	30,3
	Descalificaciones, me tratan de inepto, incapaz o flojo	9,5	7,7	23,1	23,2	46,2	41,8	27,0	30,3
	Amenazas de violencia física	9,5	6,4	20,0	13,4	39,5	29,1	17,5	9,2
	Atentan contra las instalaciones: rompen vidrios, golpean puertas, etc.	14,3	9,1	17,5	22,0	41,2	34,5	12,7	7,6
	Agresiones físicas sin armas (manotazos, empujones, patadas, escupos, etc.)	9,5	6,4	10,0	16,0	40,0	25,9	12,9	9,1
	Agresiones físicas con armas (cuchillo, pistola, cortaplumas, etc.)	4,8	1,3	0,0	6,1	32,8	22,6	4,8	1,5
	Acoso o agresiones sexuales: gestos, tocaciones, comentarios insinuantes no deseados con contenido sexual	0,0	2,6	0,0	2,4	33,3	31,5	6,3	6,1
Situaciones de violencia provocadas por delincuentes, ladrones, mecheros o asaltantes	Insultos, garabatos o groserías	9,5	11,8	27,5	16,0	58,8	32,7	12,7	4,5
	Amenazas de violencia física: te voy a pegar, matar, etc.	9,5	9,2	17,5	6,3	53,1	31,5	11,1	4,5
	Agresiones físicas con o sin armas: golpes, patadas, empujones, puñetazos, etc.	9,5	9,3	7,5	2,5	41,9	29,1	4,8	1,5
	Acoso o agresiones sexuales: gestos, tocaciones, comentarios insinuantes no deseados con contenido sexual	5,0	10,5	5,0	1,2	36,2	14,5	4,8	1,5

ii. Causantes de la violencia externa

Respecto de los causantes de las situaciones de violencia externa por parte de las personas a quienes se les presta un servicio, estos varían dependiendo del sector productivo y el tipo de destinatario al que ofrece sus servicios (Cuadro 4). Así por ejemplo, en el caso del sector educación, los trabajadores hombres señalan a los estudiantes como los principales agresores (57%), mientras que las mujeres consideran que son igualmente apoderados y estudiantes quienes más las agreden (46,7%). En el sector salud, trabajadores hombres y mujeres coinciden en su apreciación de que los familiares o amigos de los pacientes son los principales agresores (47,5% y 48,7% respectivamente). En el Retail, también coinciden trabajadores y trabajadoras en señalar a los clientes como los mayores agresores. En el sector público por el contrario, se observa diferencias entre hombres y mujeres trabajadoras respecto a quienes son los principales agresores. El 82% de las mujeres identifican a los/as usuarios/as o beneficiarios/as de ser los principales agresores, frente al 68% de los varones.

Cuadro 4: Principales causantes de violencia externa por sector y sexo (en %)

Causantes de maltrato o violencia		Educación		Salud		Retail		Administración Pública	
		Hombre N=21	Mujer N=78	Hombre N=40	Mujer N=82	Hombre N=132	Mujer N=55	Hombre N=63	Mujer N=66
¿Quién o quiénes han sido, mayoritariamente, los o las causantes de las situaciones de maltrato o violencia externa vividas por usted en su lugar de trabajo?	Estudiantes	57,1	44,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Apoderados	28,6	46,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Clientes	0,0	0,0	10,0	1,3	75,9	74,0	11,1	4,5
	Pacientes	0,0	0,0	30,0	37,2	0,0	0,0	0,0	0,0
	Familiares o amigos de pacientes	0,0	0,0	47,5	48,7	0,0	0,0	0,0	0,0
	Usuarios/as, beneficiarios/as	9,5	0,0	0,0	6,4	0,0	0,0	68,3	81,8
	Otros	14,3	9,3	12,5	6,4	19,2	27,0	20,6	13,6

iii. Causas o factores de riesgo de violencia externa

Respecto a las causas o factores de riesgo de la violencia externa, en primer lugar es posible señalar que la mayor percepción de causas de maltrato o violencia están relacionadas con el lugar de trabajo y con características del/la usuario/a. Los reactivos que tienen la mayor puntuación (suma de respuestas “a menudo” + “siempre”) son:

Principales causas de maltrato o violencia externa relacionadas con el lugar de trabajo (Cuadro 5)

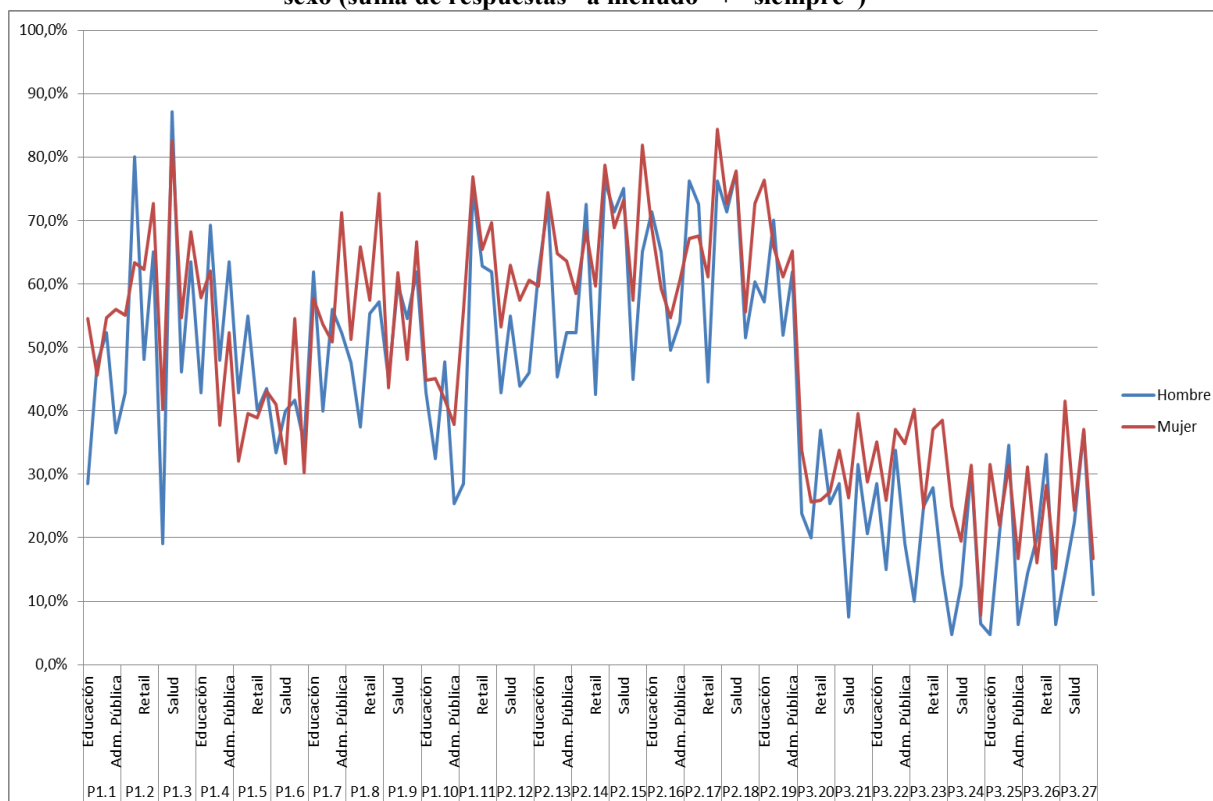
- Personal insuficiente para atender a los/as usuarios/as (59,9%)
- Demora en la atención / largos tiempos de espera (57,4%)

Principales causas de maltrato o violencia externa relacionadas con el/la usuario/a (Cuadro 6)

- Usuario/a poco receptivo/a a las explicaciones que se le entregan y que no atiende a los motivos que se le indican (63,9%)
- Usuario/a mal informado/a (63,7%)

Aquellas causas referidas al trabajador/a o funcionario/a tienen una menor ponderación. Empero, cabe destacar que el “Ser mujer” y “Ser extranjero” son mencionados por un significativo 35% y 25%, respectivamente, de las trabajadoras versus un 23% de los hombres (Gráfico 9 y Cuadro 7).

Gráfico N° 9. Causas de maltrato o violencia en términos de frecuencia, por sector productivo y sexo (suma de respuestas “a menudo” + “siempre”)



Si se consideran los distintos sectores estudiados, se puede observar que en el ámbito de la administración pública, las principales causas de maltrato o violencia relacionadas con el lugar de trabajo están relacionadas con:

- Falta de personal
- Ausencia de protocolos institucionales para abordar las situaciones de violencia.

En el sector de la educación el apoyo y logística brindados por el lugar de trabajo, fue la causa menos mencionada. (Cuadro 5)

Cuadro 5: Factores de Maltrato o Violencia relacionados con el lugar de trabajo por sector y sexo (%)

Factores de maltrato y violencia (Suma de “A menudo” + “Siempre” > 60%)	Educación		Salud		Retail		Administración Pública	
	Hombre n= 21	Mujer n=78	Hombre n=40	Mujer n=82	Hombre n=132	Mujer n=55	Hombre n=63	Mujer n=66
Personal insuficiente para atender a los usuarios	42,86	55,13	80,00	63,41	48,09	62,26	65,08	72,73
Demora en la atención / largos tiempos de espera	19,05	40,26	87,18	82,50%	46,15	54,72	63,49	68,18
Escaso tiempo para atender las necesidades del usuario	42,9	57,9	69,2	62,0	48,0	37,7	63,5	52,3
Falta de capacitación a los/as trabajadores/as para manejar situaciones problemáticas o conflictivas con el usuario	61,9	57,7	40,0	53,7	56,1	50,9	52,4	71,2
No existen protocolos de actuación y enfrentamiento de situaciones problemáticas	47,6	51,3	37,5	65,9	55,3	57,4	57,1	74,2
No hay apoyo de la empresa o institución para enfrentar problemas con los/as usuarios/as (“nos dejan solos para resolver los problemas”)	45,0	43,6	60,0	61,7	54,5	48,1	61,9	66,7
Falta de protección a los/as trabajadores/as (barreras físicas, guardias escasos o que no pueden actuar, etc.)...	28,6	55,8	75,0	76,8	62,9	65,5	61,9	69,7

Respecto de los reactivos referidos a causas de maltrato o violencia más frecuentes relacionadas con el usuario/a, cabe destacar que las mujeres declaran mayor percepción de este tipo de situaciones que los hombres, en particular en el sector Retail y en Administración Pública. En esta última, más de un 80% de las trabajadoras señalan que el/la usuario/a es poco receptivo/a a las explicaciones que se le entregan y que no atiende a los motivos que se le indican, o que el/la usuario/a está mal informado/a. (Cuadro 6)

Cuadro 6. Causas de violencia externa relacionadas con el/la usuario/a por sector y sexo (en %)

Causas (Suma de “A menudo” + “Siempre” > 60%)								
Factores de maltrato	Educación		Salud		Retail		Administración Pública	
	Hombre N=21	Mujer N=78	Hombre N=40	Mujer N=82	Hombre N=132	Mujer N=55	Hombre N=63	Mujer N=66
Usuario insatisfecho con la atención o servicio que recibe o ha recibido por parte de la empresa o institución	42,9	53,2	55,0	63,0	43,8	57,4	46,0	60,6
Usuario con comportamiento evidentemente inestable, agresivo,	61,9	59,7	72,5	74,4	45,4	64,8	52,4	63,6
Usuario con expectativas de atención o servicio superiores o distintas a las que recibe	52,4	58,4	72,5	68,3	42,6	59,6	76,2	78,8

Usuario poco receptivo a las explicaciones que se le entregan y que no atiende a los motivos que se le indican	71,4	68,8	75,0	73,2	45,0	57,4	65,1	81,8
Usuario no respeta, se salta procedimientos	71,4	68,8	65,0	59,3	49,6	54,7	54,0	60,6
Usuario mal informado	76,2	67,1	72,5	67,5	44,5	61,1	76,2	84,4
Características sociales del público que atiende (población agresiva, con poca educación)	71,4	72,7	77,5	77,8	51,5	55,6	60,3	72,7
Usuario prepotente	57,1	76,3	70,0	65,9	51,9	61,1	61,9	65,2

Con respecto a las causas más frecuentes de maltrato o violencia relacionadas con características del/la trabajador/a, se constata que aparece un grupo de causas de maltrato o violencia vinculadas a la discriminación. Así por ejemplo, en Educación, Retail y Administración Pública, el ser mujer es una causa mencionada por alrededor del 40% de las trabajadoras. En Retail y Educación también son muy mencionadas el ser extranjero/a o pertenecer a alguna etnia o raza. Las diferencias sociales entre el usuario/a y el trabajador/a son asimismo reportadas por el 31% de las mujeres en Educación y el 33% y 28% de los y las trabajadoras del Retail, respectivamente. (Cuadro 7)

Cuadro 7: Causas de maltrato o violencia externa relacionadas con el/la trabajadora por sector y sexo (en %)

Factores de maltrato (Suma de “A menudo” + “Siempre” >20%)	Educación		Salud		Retail		Administración Pública	
	Hombre N=21	Mujer N=78	Hombre N=40	Mujer N=82	Hombre N=132	Mujer N=55	Hombre N=63	Mujer N=66
Al trabajador/a le cuesta entender, comprender, ponerse en el lugar del/a usuario/a	23,8	33,8	20,0	25,6	36,9	25,9	25,4	27,3
El trabajador/a no tiene experiencia suficiente para atender los problemas del usuario	28,6	33,8	7,5	26,3	31,5	39,6	20,6	28,8
El trabajador/a no está capacitado/a para atender los problemas del usuario	28,6	35,1	15,0	25,9	33,8	37,0	19,0	34,8
Ser mujer	10,0	40,3	25,0	24,7	27,9	37,0	14,3	38,5
La orientación sexual (ser lesbiana, gay, transexual)	4,8	25,0	12,5	19,5	30,8	31,5	6,5	7,8
Ser extranjero/a	4,8	31,6	20,5%	22,0	34,6	31,5	6,3	16,7
Pertenecer a alguna etnia o raza en particular	14,3	31,2	20,0	16,0	33,1	28,3	6,3	15,2
Diferencias sociales entre usuario y trabajador/a	14,3	41,6	22,5	24,4	36,9	37,0	11,1	16,7

Presencia e intensidad de la violencia externa

En base a los resultados obtenidos se elaboraron dos indicadores de violencia: presencia e intensidad. El primero referido al número de situaciones de violencia que los/as entrevistados/as señalaron haber vivido en los últimos seis meses. El segundo referido a la frecuencia con que estas situaciones ocurrieron (“siempre”, “a menudo”, “pocas veces”, “nunca o casi nunca”)

En lo que respecta a la presencia de violencia externa, los datos del cuadro 10 muestran que el 94% de los hombres y el 96% de las mujeres han estado expuestos a alguna situación de violencia en su lugar de trabajo causada por terceros durante los últimos 6 meses, aunque los hombres experimentaron un número mayor de situaciones de violencia que las mujeres. Por esto, y de acuerdo al indicador de presencia propuesto en este estudio, la presencia de violencia es más alta en los hombres que en las mujeres. A diferencia de otros estudios sobre violencia, en los que las mujeres reportan mayor exposición, en este, menos mujeres que hombres reportaron en el período estudiado alta presencia de violencia laboral externa (44% de mujeres versus 58% de hombres mencionaron entre 10 y 18 reactivos o situaciones de violencia) (Cuadro 8).

En segundo lugar, el análisis de los resultados obtenidos respecto a la presencia de violencia según sector estudiado muestra que el Retail es el sector donde la presencia de violencia externa es más alta: 72% de los/as encuestados reportan haber experimentado un moderada o alto nivel de violencia. Es decir respondieron positivamente a 10-18 reactivos. En el sector de la salud y la administración pública sobre el 40% de las respuestas se concentran en solo tres de los 18 reactivos o situaciones de violencia descritas en la escala. En el sector de la educación la presencia e intensidad de la violencia es mucho más baja que en los sectores anteriores. (Cuadros 10 y 11)

Cuadro 8. Presencia de violencia externa por sexo (en %)

Sexo	Presencia de violencia externa (Número de reactivos señalados)				
	<i>Nula (0 ítem)</i>	<i>Muy baja (1- 3 ítems)</i>	<i>Baja (4 – 9 ítems)</i>	<i>Moderada (10-14 ítems)</i>	<i>Alta (15-18 ítems)</i>
Hombre N=256	6,0 N=15	11,0 N=28	25,0 N=63	25,0 N=65	33,0 N=85
Mujer N=281	4,0 N=12	12,0 N=35	40,0 N=112	30,0 N=83	14,0 N=38

Cuadro 9. Intensidad de la violencia externa por sexo (en %)

Sexo	Intensidad de la violencia (Número de reactivos más frecuencia de ocurrencia)			
	<i>Baja (ocurre casi nunca)</i>	<i>Mediana (ocurre pocas veces)</i>	<i>Media alta (ocurre a menudo)</i>	<i>Alta (ocurre siempre)</i>
Hombre N= 256	49,0 N=126	27,0 N=70	16,0 N=40	8,0 N=20

Mujer N=281	64,0 N=179	26,0 N=72	8,0 N=22	3,0 N=8
-----------------------	---------------	--------------	-------------	------------

Si bien Salud presenta niveles de presencia e intensidad menores que en el Retail, estos son más altos comparando con Educación y Administración Pública. Educación es el sector estudiado que presenta niveles significativamente menores de presencia e intensidad de violencia. (Cuadro 10 y 11)

Cuadro10. Presencia de violencia externa por sector (en %)

Sector	Presencia de violencia externa (Número de reactivos señalados eb cada sector)				
Sector	Nula N=27	Muy baja N=63	Baja N=175	Moderada N=148	Alta N=123
Educación N=99	9,0	21,0	44,0	18,0	7,0
Salud N=122	4,0	13,0	35,0	35,0	12,0
Retail N=187	5,0	4,0	19,0	28,0	44,0
Admi Pública N=129	9,0	14,0	38,0	25,0	13,0

Cuadro 11: Intensidad de la violencia externa por sector (en %)

Sector	Intensidad de la violencia externa (Número de reactivos señalados más frecuencia de ocurrencia)			
Sector	Baja (ocurre casi nunca) N= 305	Mediana (ocurre pocas veces) N= 142	Media alta (ocurre menudo) N=62	Alta (ocurre siempre) N=28
Educación N=99	80,0	15,0	4,0	1,0
Salud N=122	65,0	25,0	9,0	1,0
Retail N=187	36,0	31,0	21,0	12,0
Administració Pública N=129	67,0	26,0	5,0	2,0

Con respecto a la percepción de violencia externa según la edad de los/as trabajadores/as, quienes reportan una percepción más alta son los/as más jóvenes particularmente el grupo de menos de 25 años, de los cuales casi un 60% señala haber experimentado violencia moderada y /o alta. Esta cifra disminuye paulatinamente a medida que aumenta la edad hasta llegar a un 47% en trabajadores/as de más de 55

años, cifra que representa igualmente un porcentaje muy significativo. En estos últimos grupos, predomina la percepción de que la presencia de violencia es “baja” y/o “muy baja”. (Cuadro 12)

Cuadro12. Presencia de violencia externa por edad (en %)

Presencia de violencia externa por edad	Edad			
	Menos de 25 años N=39	De 25 a 39 años N=191	De 40 a 55 años N=200	Más de 55 años N=64
<i>Nula (0 ítem)</i>	7,7	4,2	4,5	7,8
<i>Muy baja (1-3 ítems)</i>	5,1	11,0	14,0	14,1
<i>Baja (4-9 ítems)</i>	28,2	31,9	33,5	37,5
<i>Moderada (10-14 ítems)</i>	30,8	26,2	26,5	34,4
<i>Alta (15-18 ítems)</i>	28,2	26,7	21,5	6,3

No obstante las diferencias en la percepción de presencia de violencia según la edad, la percepción de intensidad de la violencia es similar en todos los grupos y se concentra en las respuestas de baja y mediana intensidad. Esto significa que habiendo estado expuestos los/as trabajadores/as a diversas formas de violencia estas ocurrieron de manera poco frecuente (Cuadro 13).

Cuadro 13. Intensidad de violencia externa por edad (n %)

Intensidad de violencia externa por edad	Edad			
	- de 25 años N=39	de 25 a 39 años N= 191	de 40 a 55 años N=200	más de 55 años N=64
<i>Baja (ocurre casi nunca) N= 305</i>	53,8	52,4	60,2	67,2
<i>Mediana (ocurre pocas veces) N= 142</i>	30,8	26,7	24,9	28,1

Media alta (ocurre a menudo) N=62	7,7	15,7	11,4	1,6
Alta (ocurre siempre) N=28	7,7	5,2	3,5	3,1

Al analizar las asociaciones entre antigüedad de las personas encuestadas en su empleo actual, no se constataron diferencias entre ellas. Una proporción importante de todos/as los/as trabajadores/as (oscilando entre 60% y 40%), independientemente del tiempo que llevan en el empleo actual reportan una presencia de violencia moderada y/o alta, versus porcentajes menores que reportan baja presencia de violencia externa. Por otra parte, tampoco se constataron diferencias significativas entre presencia e intensidad de la violencia según el tipo relación contractual con la empresa en la que trabajan.

Violencia laboral externa y presencia de psicopatología

Al establecer correlaciones entre los factores referidos a formas de violencia (Preguntas 1 y 4) y la medida de salud general (GHQ-12) se pudo una baja intensidad de dicha correlación. Sin embargo, al analizar las asociaciones entre presencia de violencia y GHQ 12 considerando las diferencias de sexo, se constató que una proporción relativamente importante de hombres y mujeres que habían sufrido experiencias de maltrato o violencia externa Alta o Moderada (18% y 15% respectivamente) reportaron indicios de presencia de psicopatología. Asimismo, con respecto a la intensidad o frecuencia de ocurrencia de las diferentes manifestaciones de violencia, las cifras del cuadro 14 muestran que trabajadores y trabajadoras que experimentaron una intensidad de violencia de Alta y Media Alta son, a su vez, quienes presentan mayores indicios de presencia de psicopatología en comparación con aquellos/as que no han estado expuestos a violencia externa (alrededor del 20% versus un 10%)

Cuadro 14: Presencia e intensidad de las situaciones de violencia externa por GHQ12 y sexo

		Hombre			Mujer		
		Ausencia de psicopatología	Sospecha psicopatología subumbral	Indicativo presencia psicopatología	Ausencia de psicopatología	Sospecha psicopatología subumbral	Indicativo presencia psicopatología
Presencia de situaciones de violencia	Nula	14	1	0	9	2	1
		93,3%	6,7%	0,0%	75,0%	16,7%	8,3%
	Muy Leve	25	0	3	30	3	2
		89,3%	0,0%	10,7%	85,7%	8,6%	5,7%
	Leve	53	3	7	87	7	18
		84,1%	4,8%	11,1%	77,7%	6,3%	16,1%
	Moderada	40	14	11	61	10	12
		61,5%	21,5%	16,9%	73,5%	12,0%	14,5%
Alta	58	11	16	27	4	7	
	68,2%	12,9%	18,8%	71,1%	10,5%	18,4%	
Intensidad	Baja	104	9	13	142	14	23

de las situaciones de violencia	intensidad	82,5%	7,1%	10,3%	79,3%	7,8%	12,8%
	Mediana intensidad	39	15	16	50	10	12
		55,7%	21,4%	22,9%	69,4%	13,9%	16,7%
	Intensidad media- alta	34	2	4	18	1	3
		85,0%	5,0%	10,0%	81,8%	4,5%	13,6%
	Alta intensidad	13	3	4	5	1	2
		65,0%	15,0%	20,0%	62,5%	12,5%	25,0%

V. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es necesario comenzar señalando que el proyecto cumplió con todos los objetivos planteados en su formulación.

Se cumplió el primer objetivo de elaborar y validar un instrumento para medir violencia externa y factores de riesgo en la población asalariada chilena mediante un proceso que incluyó etapas cualitativas y cuantitativas, y un proceso de validación psicométrica en dos momentos del trabajo de terreno. Todas las pruebas estadísticas demostraron que el instrumento cumple con sus objetivos de medición, y está construido de manera tal que entrega un diagnóstico de la presencia e intensidad de violencia externa percibida y que es capaz de discriminar diferenciadamente según sectores la exposición al factor de riesgo y sus causas.

En relación al segundo objetivo, los resultados revelaron que la violencia externa se vive cotidianamente en los lugares de trabajo. Con mayor o menor frecuencia, la experimentan prácticamente todos y todas los trabajadores/as de los cuatro sectores estudiados. Se constatan, sin embargo, diferencias y similitudes entre ellos.

Al comparar sectores, se observa que el Retail presenta un nivel significativamente mayor de presencia e intensidad de la violencia que todos los demás sectores, los que no se diferenciaron entre ellos y un nivel significativamente mayor de intensidad de la violencia. En general, los estudios sobre este problema han destacado que uno de los sectores mayormente expuestos a diversas formas de violencia es el sector de la salud, hallazgo que no se verifica en este estudio. La presencia e intensidad de la violencia en este sector muestra valores inferiores pero relativamente cercanos a los que se constatan en el sector de la administración pública, lo cual nos parece importante destacar, en especial si se tiene en consideración que estamos hablando de instituciones públicas puesto que los establecimientos de salud en los cuales se aplicó el instrumento pertenecen al sistema público de salud. El sector de la educación es el que presenta menor presencia e intensidad de violencia externa.

En relación a las formas que asume la violencia se observan diferencias relevantes entre sectores. En concordancia con una mayor presencia e intensidad, los/as trabajadores del Retail señalan estar expuestos a 12 de las 14 situaciones descritas en el instrumento, versus los otros sectores estudiados en los que las respuestas se concentran en un número bastante menor de situaciones.

Al comparar las percepciones de hombres y mujeres en estos aspectos, llama la atención en primer lugar que las mujeres experimentan menor presencia e intensidad de violencia que los hombres, resultado que marca una tendencia contraria a resultados de otros estudios. Asimismo, se observan diferencias entre ellos relativas a las situaciones de violencia que enfrentan, destacándose una menor presencia de violencia física en las mujeres en todos los sectores y mayor presencia de violencia psicológica (“miradas o gestos intimidatorios o amenazantes”, “reacciones de enojo exageradas”, “gritos”, “insultos, garabatos y groserías” y “trato prepotente”).

En relación a los factores de riesgo (Objetivo 3), un hallazgo relevante es que los/as trabajadores/as de todos los sectores de ambos sexos, señalan que estos derivan principalmente de condiciones del lugar de trabajo y de los/as clientes o usuarios/as y en

mucho menor medida de sus propias características. La “edad” de los/as trabajadores/as no constituye un factor de riesgo en tanto no se asocia ni a presencia ni intensidad de la violencia, es decir no hay grupos de edad más expuestos a violencia que otros, ni en hombres ni en mujeres. Asimismo, tampoco son factores de riesgo la calidad del empleo (tipo de contrato), ni la antigüedad en el empleo.

Comparando sectores, es importante destacar que nuevamente se constatan similitudes entre las percepciones de los/as trabajadores/as del retail y de la administración pública. Ambos/as coinciden en considerar, en proporciones mucho más alta que otros sectores) que los factores causales de la violencia externa son algunas condiciones del lugar de trabajo (“personal insuficiente para atender a los/as usuarios/as”, “demora en la atención/largos tiempos de espera” “escaso tiempo para atender necesidades del/a usuario/a”, “falta de apoyo de la empresa o institución para enfrentar problemas con los/as usuarios/as” y “falta de protección”). Asimismo, proporciones mayores de trabajadores/as de la salud que de los otros sectores opinan que las características o formas de comportamiento de los/as usuarios/as son las causantes de la violencia, opiniones en buena parte compartidas por los/as trabajadores/as de la administración pública.

De acuerdo a los resultados presentados (Objetivo 4), los grupos más expuestos son los trabajadores y trabajadoras del retail, seguidos por aquellos/as que se desempeñan en el sector de la salud y de la administración pública. A la pregunta de los factores de riesgo asociados a características de los y las trabajadores/as, un 34,6% de las mujeres y un 22,6% de los hombres respondió el “ser mujer”, un 24% respondió “ser extranjero”, un 22,5% respondió “pertenecer a una etnia o raza en particular” y un 24% respondió la “orientación sexual” de el o la trabajadora. De aquí se puede inferir entonces que pertenecer a uno de estos grupos sitúa a las personas en situación de riesgo de experimentar violencia externa.

Uno de los objetivos de este estudio (Objetivo 5) fue medir las asociaciones entre exposición a violencia externa y problemas de salud general medidos a través del GHQ 12 (Global Health Questionnaire) dado que en la etapa cualitativa del estudio los y las participantes en los grupos focales señalaron con bastante énfasis el malestar psicológico y temor que les provocan tanto el maltrato de parte de las personas que atiende como la amenaza latente de maltrato.

Sin embargo, en el estudio cuantitativo las correlaciones entre presencia de violencia y salud general son de una intensidad baja, lo cual es esperable si se considera que la violencia externa es una variable distal de la cadena causal de los problemas de salud general. Se recomienda incluir para futuros estudios posibles variables moderadoras o mediadoras de esta relación.

No obstante, se confirman las hipótesis de una mayor posibilidad de sufrir problemas de salud mental de las víctimas de violencia laboral versus las que no han sido víctimas, en tanto hombres y mujeres que reportaron haber sido víctimas violencia externa Alta o Moderada fueron quienes reportaron mayores indicios de presencia de psicopatología. Asimismo, trabajadores y trabajadoras que experimentaron una intensidad de violencia Alta y Media Alta presentaron mayores indicios de presencia de psicopatología en comparación con aquellos/as que no habían estado expuestos a violencia externa (aproximadamente 20% versus un 10%).

La tercera hipótesis del estudio no se confirma en tanto, como ya hemos señalado, las mujeres experimentaron menor presencia e intensidad de la violencia en todos los sectores, y los indicativos de presencia de psicopatología muestran muy pocas diferencia entre hombres y mujeres.

VII. RECOMENDACIONES (Objetivo 6)

La violencia producida por agentes externos al trabajo es un problema reconocido mundialmente y su prevención y enfrentamiento se recogen en numerosos manuales y guías de acción (Prevent Violence at Work 2017, Crisis Prevention Institute 2017; Chappell y Di Martino, 2006). Las recomendaciones abarcan tres tipos de intervenciones, unas de tipo preventivo, otras sugeridas para un mejor enfrentamiento de los incidentes violentos y, en tercer lugar, recomendaciones para el manejo posterior de las consecuencias de dichos incidentes.

A continuación se destacan algunas recomendaciones sugeridas a partir de los resultados de nuestro estudio y la revisión bibliográfica realiza sobre el tema:

1. Desnaturalizar el problema como un riesgo inherente a determinados puestos en el lugar de trabajo –empresa, institución - para lo cual se recomienda organizar sesiones de toma de conciencia acerca de los tipos y expresiones de violencia externa, de los/as causantes, y del derecho a recibir tratos respetuosos de parte de los usuarios (clientes, pacientes, parientes o amigos de pacientes, estudiantes, apoderados. Usualmente sólo una pequeña porción de estas conductas son registradas, existiendo un gran volumen de incidentes que no constan en ninguna parte porque no son percibidos como violencia externa y no son denunciados.
2. Usualmente solo una pequeña porción de estas conductas son registradas, existiendo un gran volumen de incidentes que no constan en ninguna parte. De aquí una tercera recomendación es crear un sistema de registros de los hechos de violencia, que permita identificar los factores de riesgo de cada puesto de trabajo, conocer el perfil de las personas afectadas y de los/as causantes. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (Pérez y Nogareda 1998), propone como método de registro y análisis de los problemas relativos a violencia en el trabajo la matriz Haddon, que cruza en un tabla de doble entrada las tres fases de un evento (pre-incidente, incidente, post-incidente) con cuatro factores epidemiológicos: factor humano, vehículo-agente, factor ergonómico, factor entorno socio-cultural). Considera también el análisis del lugar y de las prácticas de trabajo (procedimientos, entorno), medidas de prevención y de apoyo a las víctimas.
3. Aplicar un instrumento en el lugar de trabajo en el que se quiere intervenir que permita determinar qué trabajadores y trabajadoras, de qué sexo y en que puestos, están expuestos a violencia externa, qué formas (situaciones) de violencia están presentes, y a qué factores atribuyen la misma, todo ello con el fin de poder proponer acciones adecuadas a cada situación. Los/as

trabajadores/as expuestos a violencia, las expresiones de violencia y los factores que las provocan no son los mismos ni para los diferentes sectores, ni para las trabajadoras/ que ocupan distintos puestos de trabajo, ni según el sexo.

4. Promover una política de prevención de la violencia en el trabajo que involucre a cada nivel de la organización: la gerencia, los/as trabajadores/as, los/as dirigentes sindicales, asegurando que la política sea bien conocida y aplicada. Esta política debe incorporar medidas de protección de los/as trabajadores/as expuestos/as a violencia externa, que incluya aspectos de diseño del puesto que ocupan y el lugar de trabajo. Así por ejemplo, según el lugar de trabajo y el puesto que ocupan trabajadores y trabajadoras, contar con sistemas de control de acceso y salida, barreras físicas que diseño adecuado de los lugares de trabajo, iluminación, mobiliario, guardias de seguridad capacitados, etc. En nuestro estudio una alta proporción de trabajadores y trabajadoras de Salud, Retail y Administración Pública señalaron la falta de protección a los trabajadores – barreras físicas, falta de guardias, etc.- como factor que puede desencadenar violencia física. En cuanto a las medidas relacionadas a la organización y diseño del trabajo mismo, cobra suma importancia limitar la insatisfacción de los clientes o usuarios por medio de una atención rápida y eficiente, la que puede obtenerse, por ejemplo, rotando trabajadores para los puestos de mayor demanda o incrementando el personal en los horarios críticos. En nuestro estudio numerosos trabajadores y trabajadoras, en particular del Sector Salud y Administración Pública apuntaron como importante factor desencadenante de la violencia externa la falta de apoyo brindada por la institución. Otros de los factores causantes de violencia externa identificados, sobre todo en Salud y Administración Pública fueron la falta de personal y la demora en la atención. Con todo, en general se recomienda el uso de medidas preventivas mixtas, dependiendo del tipo de riesgos específicos a los que cada puesto se expone.
5. Para mejorar el enfrentamiento de las situaciones de violencia externa, es importante disponer de protocolos claros de manejo de conductas violentas, establecer líneas de comunicación efectivas (los agresores aprovechan el silencio de víctimas y testigos), proveer a los/as trabajadores/as de instrucciones para desactivar o inhibir las reacciones hostiles que provengan de clientes, pacientes, público en general, dotar al/a empleado/a de recursos para detectar a tiempo la escalada violenta de modo de poder desactivarla. En nuestro estudio, los trabajadores y trabajadoras, de todos los sectores estudiados señalaron la falta de capacitación con que cuentan para manejar situaciones problemáticas o conflictivas con el usuario, lo que puede desencadenar alguna expresión de violencia externa.
6. Desde la perspectiva de las relaciones laborales se ha señalado la importancia de generar redes de apoyo entre compañeros. Para el manejo posterior de estos incidentes se recomienda disponer de procedimientos y protocolos de actuación post – incidente que incluyan el tratamiento médico y psicológico necesario para las víctimas. En nuestro estudio los trabajadores y trabajadoras encuestados de todos los sectores señalaron la ausencia de protocolos institucionales para abordar las situaciones problemáticas como un factor desencadenante de violencia externa.

En base a lo anterior, se podrían desarrollar las siguientes recomendaciones Generales y por Sector:

1. Información al personal para reconocer la violencia como un factor de riesgo (formas de violencia, principales agentes y víctimas, incidencia, factores causales, etc.) que debe ser abordado colectivamente como equipo de trabajo y como organización. Especial foco en grupos de trabajadores de mayor vulnerabilidad.
2. Informar al personal sobre los procedimientos de denuncia de situaciones de violencia en cada lugar de trabajo
3. Establecer un procedimiento de registro y seguimiento de situaciones violentas denunciadas
4. Capacitar para entregar herramientas a las personas expuestas para identificar conductas agresivas y manejar eficazmente episodios de violencia individual y colectivamente

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2003. *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Alvesson, M. & Billing, Y.D. 1997. *Understanding Gender and Organization*. London: SAGE

Boletín Oficial de Aragón. 2014. Protocolo de Atención ante Violencia Externa en el lugar de trabajo del personal de Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Número 226, 18/11/2014.

Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional –CCOHS. 2017. Violence in the Workplace. Documento de internet, extraído el 15 de Agosto de 2017 del sitio (<http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>)

Crisis Prevention Institute. 2017. Proactive Strategies for Promoting a Safe and Respectful Workplace. Documento de internet, extraído el 12 de agosto de 2017 del sitio <http://www.mvacl.ca/proactive-strategies-for-promoting-a-safe-and-respectful-workplace.pdf>

Chappell, D. & Di Martino, V. 2006. *Violence at Work* (3a. Ed.). Ginebra, Suiza: International Labour Office.

Cooper, C. L. & Swanson. s/fecha *Workplace violence in the health sector. State of the Art*. International Council of Nurses.

Díaz, X.; Mauro, A., Toro, JP., Villarroel, C., Campos, D. 2015. Validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo -IVAPT-PANDO- en tres ámbitos laborales chilenos. *Revista Ciencia & trabajo, versión On-line* ISSN 0718. 2449. *Cienc Trab.* vol.17 no.52 Santiago abr. 2015

Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C.L. 2003. *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburgo

Di Martino, V. 2002. Workplace violence in the health sector. Country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus an additional Australian study. Synthesis report. Encontrado en www.who.int/violence_injury_prevention/injury/en/Wsynthesisreport.pdf

Einarsen, S. & Skogstad, A. 1996. Bullying at work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. Division of Work and Organizational Psychology. Department of Psychosocial Science. University of Bergen, Norway. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996, 5(2): 185-201.

EQCOTESST. 2011. Michel Vézina, Esther Cloutier, Susan Stock, Katherine Lippel, Éric Fortin, Alain Delisle, Marie St-Vincent, Amélie Funes, Patrice Duguay, Samuel

Vézina, Pascale Prud'homme. Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST). Québec : Institut national de santé publique du Québec, Institut de la statistique du Québec et Institut de recherche Robert-Sauv.

European Agency for Safety and Health at work. 2010. *European Risk Observatory Report. Workplace Violence and Harassment: a European picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

European Agency for Safety and Health at work. Assessing and tracking external violence at work. Case Studies. s/f

Eurofound. 2012. *Fifth European Working Conditions Survey*. 2012. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Eurofound. 2007. *Fourth European Survey on Working Conditions*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Garrido, P. 2012. Diagnóstico Situacional Servicios de Salud Mental Red ACHS (No publicado) en Ansoleaga et al. "Indicadores de efectividad en intervenciones para el reintegro al trabajo y evaluación de su impacto preventivo de recaídas en trastornos depresivos calificados de origen laboral" (2012).

Hoel, H., Einarsen, S. & Cooper, C.L. 2003. *Bullying and emotional abuse in the workplace*. International perspective in research and practice. London/New York: Taylor & Francis.

Krieger, N, Waterman, P.D., Hartman, C., Bates, L., Stoddard, A.M., Quinn, M., Sorensen, G., & Barbea, E. 2006. "Social hazards on the job: workplace abuse, sexual harassment, and racial discrimination— a study of black, latino, and white low-income women and men workers in the United States". *International Journal of Health Services*, Volume 36, Number 1: 51–85.

Leather, P. 2002. Workplace violence: Scope, definition and global context. En Cary L. Cooper and Naomi Swanson, *Workplace violence in the health sector*. State of the Art. International Council of Nurses.

Macía Sepúlveda, F. 2008. "Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria". *Psicología y Salud*, julio-diciembre, año/vol. 18. Universidad Veracruzana, Xalapa, México: 247-254.

OIT. 2003. Programa de actividades sectoriales. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

OIT, OMS, CIE, ISP 2002. Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra.

Paravic, T., Valenzuela S. y Burgos, M. 2004. "Violencia Percibida por Trabajadores de Atención Primaria de Salud". *CIENCIA Y ENFERMERÍA* 10(2): 53-65.

Pérez Bilbao, J., Nogareda Cuixart, C. 1998. *NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo*. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales en España. Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Prevent Violence at Work (2017). Basic recommendations for preventing violence in the workplace. Documento de internet, extraído el 15 de Agosto de 2017 del sitio <http://www.prevention-violence.com/en/ext-210.asp#>

Proyecto Araucaria 2007-2012. Coordinadora de proyecto: Ximena Díaz. Centro de Estudios de la Mujer y Universidad de Ottawa. www.proyectoarauca.cl.

Rodríguez de la Pinta, M.L., Maestre Naranjo, M. y Borda Olivas, J.R. 2011. "Violencia externa en el trabajo en el sector Servicios. Consideraciones generales, notificación y protocolos de actuación." *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo* [online], vol.57, suppl.1, pp.53-71. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500005>

Unión General de Trabajadores-UGT, Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. *La gestión de riesgo de violencia de terceros (violencia externa) en el sector servicios públicos, enseñanza y transporte. Reglas y prácticas para prevenirla*. España.

INDICE DE CUADROS

	P
Cuadro 1. Distribución de las cuotas muestrales por sector económico	13
Cuadro 2. Distribución de la muestra según sector económica	16
Cuadro 3. Situaciones de maltrato o violencia por sector económico y sexo	28
Cuadro 4. Principales causantes de violencia por sector económico y sexo	29
Cuadro 5. Factores de maltrato o violencia relacionados con el lugar de trabajo, por sector y sexo	31
Cuadro 6. Causas de violencia externa relacionados con el/la usuario/a por Sector y sexo	31
Cuadro 7. Causas de maltrato o violencia externa relacionadas con el/la trabajador/a por sector y sexo	32
Cuadro 8. Presencia de violencia externa por sexo	33
Cuadro 9. Intensidad de violencia externa por sexo	33
Cuadro 10. Presencia de violencia externa por sector	34
Cuadro 11. Intensidad de violencia externa por sector	34
Cuadro 12. Presencia de violencia externa por edad	35
Cuadro 13. Intensidad de violencia externa por edad	35
Cuadro 14. Presencia e intensidad de las situaciones de violencia externa por GHQ12 y sexo	36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de cargas rotadas	19
Tabla 2. Matriz de correlaciones entre los factores y salud general	20
Tabla 3. Medias por sector	20

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Primer factor por sector	21
Figura 2. Segundo factor por sector	21
Figura 3. Quinto factor por sector	21
Figura 4. Sexto factor por sector	22
Figura 5. Gráfico de densidad (histograma) de la presencia de violencia externa	23
Figura 6. Gráfico de densidad (histograma) de la presencia de causas de violencia externa	24
Figura 7. Gráfico de densidad (histograma) de la intensidad de violencia externa	24
Figura 8. Gráfica de densidad (histograma) de la intensidad de las causas de violencia externa	25