

Proyecto P178-FUCYT ACHS
Enero 2018

Guía de uso IVET

INVENTARIO DE VIOLENCIA
EXTERNA EJERCIDA POR
USUARIOS Y CLIENTES EN
EL TRABAJO

GUIA DE USO IVET

INVENTARIO DE VIOLENCIA EXTERNA EJERCIDA POR USUARIOS Y CLIENTES EN EL TRABAJO
ESTUDIO EN CUATRO SECTORES ECONÓMICOS: SALUD, EDUCACIÓN, RETAIL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SANTIAGO, ENERO 2018

EQUIPO INVESTIGADOR:

XIMENA DÍAZ:	CENTRO DE ESTUDIOS DE LA MUJER
AMALIA MAURO:	CENTRO DE ESTUDIOS DE LA MUJER
JUAN PABLO TORO:	PROGRAMA DE ESTUDIOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO, UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES
CRISTIÁN VILLARROEL:	MINISTERIO DE SALUD
DANIELA CAMPOS:	JEFA DE DEPARTAMENTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD

CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES.....	4
2.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	5
3.	EL INSTRUMENTO	7
4.	CÓMO APLICAR EL INSTRUMENTO	8
5.	INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO	9
6.	CÁLCULO E INTERPRETACIÓN DE LOS PUNTAJES DEL INSTRUMENTO.....	10
7.	CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	13
8.	IVET. INVENTARIO SOBRE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO.....	14

1. ANTECEDENTES

Se ha reconocido internacionalmente que la violencia en el trabajo constituye un problema de salud pública mundial por su creciente magnitud y porque es considerada uno de los estresores sociales más importantes de la vida laboral actual. La violencia laboral puede tener un origen interno, cuando se da entre los trabajadores, incluidos directivos y supervisores, o externo, cuando es ejercida contra un/a trabajador/a por personas que no tienen una relación profesional directa con la víctima en el lugar de trabajo. Estas personas pueden ser usuarios de los servicios (pacientes, clientes, estudiantes) o personas que no tienen relación legítima de trato con la víctima, como asaltantes.



Este proyecto se propuso elaborar un instrumento para medir en forma estandarizada y con precisión la presencia de violencia externa en Chile, sus manifestaciones y los factores de riesgos o desencadenantes de violencia, lo cual permitirá promover actividades de prevención y de cambio en las condiciones de seguridad de los ambientes laborales.

Desde octubre de 2015 a enero de 2018 el Centro de Estudios de la Mujer y el Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo de la Universidad Diego Portales, con el apoyo de la Fundación Ciencia y Tecnología (FUCYT) de la Asociación Chilena de Seguridad, realizaron un trabajo de elaboración y validación de un instrumento para cumplir con dichos objetivos.

2. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

El estudio se focalizó en cuatro sectores económicos cuyos trabajadores/as realizan atención a público entre sus tareas más importantes: salud, educación, retail y administración pública. Se determinó una cuota de casos a estudiar por sector en función de la población ocupada en el sector en la RM. Inicialmente se seleccionó al azar un número de empresas de dichos sectores, pero debido a dificultades para acceder efectivamente a esas empresas e instituciones, la muestra final quedó determinada por trabajadores/as y empresas que voluntariamente accedieron a realizar el estudio.



La elaboración y validación del instrumento se realizó siguiendo las siguientes etapas:

- Primera etapa: construcción del instrumento que contempló dos pasos. Primero, se realizaron discusiones con grupos de trabajadores/as de los sectores de estudio para conocer las formas de violencia externa experimentadas en los lugares de trabajo, los/as causantes y sus opiniones respecto a los factores causantes o facilitadores de tales conductas. En base a sus respuestas se elaboró un primer instrumento. El segundo paso fue la validación de contenidos de dicho instrumento, para lo cual se convocó a un grupo de expertos/as en la materia para recoger sus opiniones sobre el instrumento elaborado. A partir de los comentarios recogidos, se reformuló el instrumento presentado dando lugar a la segunda versión del mismo.
- Segunda etapa: validación semántica. Esta versión del instrumento se aplicó a trabajadores/as de los sectores estudiados para conocer el grado de comprensión del lenguaje utilizado, y si la formulación de las preguntas expresaban satisfactoriamente la información que cada una buscaba medir. En base a los comentarios recibidos se rediseñó el instrumento.

- Tercera etapa: aplicación del instrumento a una parte de la muestra y realización de un análisis factorial preliminar que dio lugar al instrumento definitivo.
- Cuarta etapa: aplicación del instrumento a la muestra completa y realización de un análisis psicométrico del instrumento completándose con ello el proceso de validación y estandarización del mismo.



Luego del proceso de elaboración y validación del instrumento, este quedó constituido de tres partes:

Primera parte

- Tipos de violencia y causantes
Preguntas 1, 2, 3, y 4



Segunda parte

- Factores causales o desencadenantes de violencia externa
Preguntas 5, 6 y 7



Tercera parte

- Datos socio demográficos

4. CÓMO APLICAR EL INSTRUMENTO

Este instrumento fue diseñado para ser autoaplicado a pequeños grupos de trabajadores/as, siempre con la presencia de una persona experta que explique claramente los objetivos del instrumento, la forma de responder y que pueda contestar las dudas que surjan en el proceso de llenado.

Idealmente, se espera que las empresas e instituciones donde se va a hacer el estudio faciliten la aplicación de la encuesta, proveyendo de un espacio físico y de tiempo a sus trabajadores/as para que puedan reunirse y contestarla.

Cuando la empresa no facilita espacios para aplicar el instrumento, una modalidad que fue efectiva en el proceso de validación que describimos, es aplicarlo con la colaboración de los/as dirigentes/as sindicales o gremiales de cada sector. Estos/as pueden facilitar el local del sindicato o del gremio y convocar a trabajadores/as para que las respondan. En este caso se mantiene el requerimiento de la presencia de una persona que explique los objetivos, las instrucciones y responda dudas. Esta persona puede ser un/a experta o un o una dirigente/a capacitado/a para ello por el equipo de investigación.



5. INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO

Es necesario comenzar señalando que este instrumento es anónimo (nadie puede ser identificado a través del cuestionario), es confidencial (responder es un acto secreto) y es voluntario (cada persona decide si contesta o no).

A continuación, por razones éticas, es necesario pedirles a las personas que van a responder que firmen una **carta de consentimiento informado** -de la cual se les debe entregar copia firmada por la persona responsable del estudio- en la que se señala que han aceptado responder voluntariamente a esta encuesta, y por otra parte, que se le asegura que la información que entreguen será estrictamente confidencial, que su identidad no será revelada y que publicaciones que deriven del estudio se harán de forma tal que no sea posible identificar la fuente de la información. (Se adjunta Anexo con Carta ejemplo)

Al recibir la encuesta, revisar si algunas preguntas no han sido respondidas, y en este caso tratar que en lo posible sean respondidas. Se debe solicitar que respondan la sección general final relativa a características socio laborales de cada persona.

Fórmula de cálculo

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:

1	=	Nula	=	0 ítems positivos.
2	=	Muy baja	=	Entre 1 y 3 ítems positivos.
3	=	Baja	=	Entre 4 y 9 ítems positivos.
4	=	Moderada	=	Entre 10 y 14 ítems positivos.
5	=	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

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

Alta Intensidad	=	62 a 72.
Intensidad media-alta	=	48 a 61.
Mediana Intensidad	=	34 a 47.
Baja Intensidad	=	19 a 33.



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 PRESENCIA de **causas** de violencia externa se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 27 posibles de las P.5, P.6, y P.7 presentaron un valor distinto de 1 (Casi nunca, nunca). Es decir, los/as encuestados/as respondieron “siempre” o “a menudo” o pocas veces”.

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 27 ítems positivos

La INTENSIDAD de las causas de 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



La INTENSIDAD de las **causas** de Violencia Psicológica en el/la trabajador/a estudiado/a se calcula siguiendo igual procedimiento que en el caso de INTENSIDAD de la violencia y se considerará conforme a la siguiente tabla:

Muy alta Intensidad	= 92 a 108
Alta Intensidad	= 77 a 91
Intensidad media-alta	= 62 a 76
Mediana Intensidad	= 48 a 61
Baja Intensidad	= 27 a 47

7. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., **he aceptado responder voluntariamente** una encuesta sobre relaciones laborales. La información que entregue será **ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL** y usada con fines exclusivamente académicos y conocida solo por el equipo de investigación. **MI IDENTIDAD NO SERÁ REVELADA** y las publicaciones que deriven del estudio se harán de forma que no sea posible identificar la fuente de la información.

FIRMA

Fecha:

Ciudad:

Profesional a cargo del estudio:

Dirección electrónica:

Teléfonos:

IVET. INVENTARIO SOBRE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO

Hay trabajadores y trabajadoras cuya tarea principal es prestar servicios o atender a personas, como profesores, personal de salud, funcionarios públicos que atienden personas, cajeros/as de tiendas, guardias, entre otros.

Estos trabajadores y trabajadoras se exponen a situaciones de maltrato o violencia causadas por las personas a las que prestan servicios (por ejemplo clientes, usuarios, estudiantes, apoderados, pacientes). A este problema se le llama VIOLENCIA EXTERNA.

Esta encuesta busca conocer las causas por las que, a su juicio, esto ocurre y saber si usted ha vivido alguna situación de maltrato o violencia externa en su trabajo.

Esta información permitirá recomendar algunas acciones tendientes a reducir este problema y a promover espacios de trabajo saludables.

Su participación es VOLUNTARIA. Lo que usted responderá es Estrictamente CONFIDENCIAL Y ANÓNIMO.

POR FAVOR LEA ATENTAMENTE LAS PREGUNTAS Y RESPONDA CADA UNA DE ELLAS.

ENCUESTA SOBRE VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Sector Productivo

(1)
(3)

(2)
(4)

Folio

P.1 ¿Ha vivido las siguientes SITUACIONES DE MALTRATO O VIOLENCIA EXTERNA <u>provocadas por las personas a las que usted atiende o presta servicios</u> , en los últimos 6 meses?, ¿Con qué frecuencia?		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	pocas veces	Casi nunca, Nunca
1.	Miradas o gestos intimidantes o amenazantes	(4)	(3)	(2)	(1)
2.	Acusaciones injustificadas ante mis superiores	(4)	(3)	(2)	(1)
3.	Amenazas de reclamos ante la empresa o superiores	(4)	(3)	(2)	(1)
4.	Comentarios ofensivos o burlas hirientes	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	Reacciones de enojo exageradas por tonterías o pequeñeces	(4)	(3)	(2)	(1)
6.	Gritos ("me han echado la foca")	(4)	(3)	(2)	(1)
7.	Trato prepotente	(4)	(3)	(2)	(1)
8.	Insultos, garabatos o groserías	(4)	(3)	(2)	(1)
9.	Descalificaciones, me tratan de inepto, incapaz o flojo	(4)	(3)	(2)	(1)
10.	Amenazas de violencia física	(4)	(3)	(2)	(1)
11.	Atentan contra las instalaciones: rompen vidrios, golpean puertas, etc.	(4)	(3)	(2)	(1)
12.	Agresiones físicas sin armas (manotazos, empujones, patadas, escupos, etc.)	(4)	(3)	(2)	(1)
13.	Agresiones físicas con armas (cuchillo, pistola, cortaplumas, etc.)	(4)	(3)	(2)	(1)
14.	Acoso o agresiones sexuales: gestos, tocaciones, comentarios insinuantes no deseados con contenido sexual.	(4)	(3)	(2)	(1)
15.	Otras situaciones que usted considere como agresiones o violencia: descríbalas				

P.2. ¿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? Puede marcar más de una alternativa.

1. Estudiantes	
2. Apoderados	
3. Clientes	
4. Pacientes	
5. Familiares o amigos de pacientes	
6. Usuarios/as, beneficiarios/as	
7. Otros (Especifique)	

P.3. ¿De qué sexo son las personas que mayoritariamente son causantes de las situaciones de maltrato o violencia externa vividas por usted en su lugar de trabajo?

1. Hombre	
2. Mujer	
3. Ambos por igual	

P.4. ¿Ha vivido alguna de las siguientes situaciones de violencia provocadas por <u>delincuentes, ladrones, mecheros o asaltantes</u> en los últimos seis meses?, ¿con qué frecuencia?		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
1.	Insultos, garabatos o groserías	(4)	(3)	(2)	(1)
2.	Amenazas de violencia física: te voy a pegar, matar, etc.	(4)	(3)	(2)	(1)
3.	Agresiones físicas con o sin armas: golpes, patadas, empujones, puñetazos, etc.	(4)	(3)	(2)	(1)
4.	Acoso o agresiones sexuales: gestos, tocaciones, comentarios insinuantes no deseados con contenido sexual.	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	Otras situaciones que usted considere como agresiones o violencia: (Describala)				

Factores que causan violencia externa

P.5. Cuáles son a su juicio los factores que causan maltrato o violencia externa <u>relacionados con el lugar de trabajo</u> ¿con qué frecuencia ocurren?		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
No deje ninguna frase sin marcar por favor					
1.	Información deficiente, contradictoria o equivocada, de la empresa o institución, a los usuarios.	(4)	(3)	(2)	(1)
2.	Personal insuficiente para atender a los usuarios	(4)	(3)	(2)	(1)
3.	Demora en la atención / largos tiempos de espera	(4)	(3)	(2)	(1)
4.	Escaso tiempo para atender las necesidades del usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
5.	Lugares de espera y de atención inadecuados (malas condiciones materiales, físicas y ambientales)	(4)	(3)	(2)	(1)
6.	Fallas tecnológicas ("se cae el sistema") que demoran o paralizan la atención	(4)	(3)	(2)	(1)
7.	Falta de capacitación a los/as trabajadores/as para manejar situaciones problemáticas o conflictivas con el usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
8.	No existen protocolos de actuación y enfrentamiento de situaciones problemáticas	(4)	(3)	(2)	(1)

9.	No hay apoyo de la empresa o institución para enfrentar problemas con los/as usuarios/as (“nos dejan solos para resolver los problemas”)	(4)	(3)	(2)	(1)
10.	El/la trabajador/a no tiene información suficiente para dar respuestas satisfactorias al usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
11.	Falta de protección a los/as trabajadores/as (barreras físicas, guardias escasos o que no pueden actuar, etc.)...	(4)	(3)	(2)	(1)

P.6. Cuales son a su juicio los factores que causan maltrato o violencia externa <u>relacionados con el usuario</u> ¿Con qué frecuencia ocurren? No deje ninguna frase sin marcar por favor		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, Nunca
12.	Usuario insatisfecho con la atención o servicio que recibe o ha recibido por parte de la empresa o institución	(4)	(3)	(2)	(1)
13.	Usuario con comportamiento evidentemente inestable, agresivo,	(4)	(3)	(2)	(1)
14.	Usuario con expectativas de atención o servicio superiores o distintas a las que recibe	(4)	(3)	(2)	(1)
15.	Usuario poco receptivo a las explicaciones que se le entregan y que no atiende a los motivos que se le indican	(4)	(3)	(2)	(1)
16.	Usuario no respeta, se salta procedimientos	(4)	(3)	(2)	(1)
17.	Usuario mal informado	(4)	(3)	(2)	(1)
18.	Características sociales del público que atiende (población agresiva, con poca educación)	(4)	(3)	(2)	(1)
19.	Usuario prepotente	(4)	(3)	(2)	(1)

P.7. Cuáles son a su juicio los factores que causan maltrato o violencia externa <u>relacionadas con el/la trabajador/a o funcionario.</u> ¿Con qué frecuencia ocurren? No deje ninguna frase sin marcar por favor		Frecuencia			
		Siempre	A menudo	Pocas veces	Casi nunca, nunca
20.	Al trabajador/a (funcionario/a) le cuesta entender, comprender, ponerse en el lugar del/a usuario/a	(4)	(3)	(2)	(1)
21.	El trabajador/a (funcionario/a) no tiene experiencia suficiente para atender los problemas del usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
22.	El trabajador/a (funcionario/a) no está capacitado/a para atender los problemas del usuario	(4)	(3)	(2)	(1)
23.	El hecho de ser mujer	(4)	(3)	(2)	(1)
24.	La orientación sexual (ser lesbiana, gay, transexual)	(4)	(3)	(2)	(1)
25.	Ser extranjero/a	(4)	(3)	(2)	(1)
26.	Pertenecer a alguna etnia o raza en particular	(4)	(3)	(2)	(1)
27.	Diferencias sociales entre usuario y trabajador/a	(4)	(3)	(2)	(1)
28. ¿Considera que hay otra causa de maltrato o violencia externa que no ha sido señalada? Especifique					

DATOS GENERALES. Marque la alternativa que corresponda

8. Sexo	
1. Hombre	
2. Mujer	

9. Edad	
1. Menos de 25 años	
2. De 25 a 39 años	
3. De 40 a 55 años	
4. Más de 55 años	

10. Nivel de estudios	
1. Enseñanza Básica	
2. Enseñanza Media	
3. Formación Técnica (CFT)	
4. Formación Profesional (IP)	
5. Educación Universitaria	

11. Tipo de institución o empresa donde trabaja	
1. Privada	
2. Pública	
3. Subvencionada	
4. Otra (especifique)	

12. Nos podría decir ¿cuál es su cargo o puesto de trabajo?
13. ¿Qué hace principalmente en su trabajo?

14. Tipo de Contrato	
1. Indefinido	
2. A plazo fijo	
3. A honorarios	
4. A contrata	
5. Otro	

15. Horario de trabajo	
1. Diurno	
2. Nocturno	
3. Turnos rotativos día/noche	
4. Otro. Especificar	

16. Su jornada de trabajo es	
1. Completa	
2. Parcial	
3. Otra	

17. Antigüedad en la empresa/institución	
1. Menos de 6 meses	
2. Entre 6 meses y un año	
3. Más de un año y hasta 5 años	
4. Más de 5 años hasta 15 años	
5. Más de 15 años	

18. ¿En qué comuna está su lugar de trabajo?