



PRE TEXTOS

BOLETÍN ACADÉMICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

Número 6
Cali, Colombia / Noviembre-diciembre de 2023
Periodicidad: Trimestral / ISSN: 2805-6728

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA, UNA PROBLEMÁTICA QUE AFECTA AL SECTOR SALUD

Los centros de atención en salud en nuestro país han venido enfrentando situaciones de violencia hacia su personal, gestadas por los propios usuarios o sus familiares. La literatura muestra que es una problemática que sucede en todo el mundo, la cual se reconoce como la violencia ocupacional externa (VOE), definida entre otros, como

Un acto (normalmente aislado) de agresión verbal, física, simbólica o económica ejecutado por un agente ajeno a la organización (cliente, consumidor, paciente, etc.) sobre una persona que le está prestando un servicio profesional en su contexto normal de trabajo dentro de la organización. (Gálvez Hernando *et al.*, 2019, p. 5)

Muchos países han reconocido la VOE como un riesgo psicosocial que afecta la esfera de lo individual, organizacional y social. Sin embargo, en Colombia, aunque es una problemática que se vive en la cotidianidad, no se reconoce *per se*, sino que se confunde con otras

ADANEYS
ÁLVAREZ
RAMÍREZ

Profesora programa de
Psicología. Magíster en
Psicología; doctoranda en
Psicología, integrante del
Grupo de Investigación
Estéticas Urbanas y
Socialidades (GEUS).
Email:
aalvarez01@usbcali.edu.co

COMITÉ EDITORIAL

- Gloria Mercedes Sánchez Cifuentes: decana Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
- Paula Andrea Hernández Quintero: directora del programa de Psicología
- Julio César Rubio Gallardo: director Lic. Literatura y Lengua Castellana
- Martha Lucía Quintero Torres: directora Lic. Educación Infantil

Editor: Editorial Bonaventuriana - Universidad de San Buenaventura Cali •
Director Editorial: Claudio Valencia Estrada
Diseño y diagramación: Diego Alejandro Soto Cardona



UNIVERSIDAD DE
SAN BUENAVENTURA

LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA, UNA PROBLEMÁTICA QUE AFECTA AL SECTOR SALUD



violencias; además de naturalizarse como algo propio de la profesión del personal de salud.

Los ejercicios empíricos han permitido identificar en las voces de médicos, enfermeros, auxiliares y personal administrativo que la VOE impacta negativamente su subjetividad, salud física, satisfacción laboral y vocación por el servicio que prestan a la sociedad, debido a que experimentar con constancia amenazas, agresiones físicas, daños a las instalaciones y mobiliarios, lleva a desplazar su rol de cuidadores de la salud pública. Si bien la violencia siempre ha existido, cabe preguntarse ¿por qué y cómo ha llegado a uno de los sectores que más impacto social tiene como lo es la salud? Quizá no hay una respuesta exacta al respecto dada la complejidad del cuestionamiento; empero, se intentará exponer en este escrito algunos elementos que sirven para reflexionar sobre el fenómeno de la VOE.

El primero de ellos tiene que ver con los cambios que las sociedades han suscitado en busca de desarrollos que las hagan más competitivas y globales. Se habla, entonces, del proceso de mercantilización en los años 80-90, cuando la salud se convirtió en un negocio o una mercancía, como lo señalan algunos autores, inscribiéndose en las lógicas de competitividad y eficiencia; respondiendo al orden neoliberal de favorecer el rendimiento financiero en unos pocos, en menoscabo de una salud sustentada como bien público. Lo anterior puede verse reflejado en lo que constituye el segundo elemento de reflexión: las condiciones de trabajo que han asumido y a las que se ha adaptado el personal de salud.

De este modo, su función de cuidador humanizado frente a la atención del paciente se ha desplazado en la conversión a un agente que vende servicios de salud; marcando una relación mercantil instrumentalizada (personal de salud-cliente), más que el vínculo humanizado (personal de salud-paciente) que configura todo un sentido de cuidado y atención hacia el individuo que pretende ser asistido como paciente. Además, están las exigencias de cumplimiento de metas del sistema competitivo en términos de número de pacientes atendidos. De forma similar sucede con el descuido de su rol de cuidador para centrarse en tareas



Foto tomada de: www.abc.es

administrativas (por ejemplo, llenar planillas), como bien lo señalan algunas enfermeras profesionales en entrevistas: “el nuevo sistema subsume la profesión de enfermería a una actividad de escritorio”; dejando de lado lo que Boff (2020) define como relación de cuidado en un vínculo sujeto-sujeto.

En este orden de ideas, las políticas neoliberales han causado condiciones precarizadas, cuya manifestación se constituye en la flexibilización laboral; esta menoscaba la calidad de vida del trabajador en salud, puesto que debe moverse en el mercado en formas de relación multiempleo y con contrataciones poco estables.

Desde otra perspectiva, los ejercicios empíricos realizados permiten identificar que, a lo largo de su experiencia profesional o de oficio, los trabajadores del campo de la salud se preguntan “¿qué me espera durante el desempeño de mi labor tanto en el área asistencial como en la comunitaria, la empresarial o el ejercicio independiente?”. Este interrogante se va fortaleciendo o desdibujando con el correr del tiempo y es ahí cuando entienden si escogieron o no de forma acertada el saber que los

acredita como trabajadores del área de la salud. Lo expuesto es acorde con lo planteado por Gatti (1998): “el ejercicio de una profesión marca profundamente la vida de una persona, sea en su dimensión de autorrealización personal, como en la dimensión de apertura hacia los miembros de una comunidad, con un carácter de compromiso y responsabilidad social” (p. 42).

Ahora bien, otrora, desempeñarse en este sector conllevaba unas cualidades y habilidades humanas: convicción o vocación, mística, creatividad, habilidad, responsabilidad, compromiso y prestigio social. Hoy por hoy, esa figura se desdibuja en el ámbito de las exigencias mercantilistas, en cuanto que dichos atributos se instrumentalizan en pro del cumplimiento de metas; en últimas, ese ser humano personal de salud se ve abocado a una actitud de agresión que se enmarca como uso de la violencia ocupacional externa hacia algunos o todos los miembros de un gremio médico y de enfermería.

Situaciones como la utilización de lenguaje soez, los insultos, la altanería en reclamos, las expresiones de contenido sexual, el impedir que se vistan uniformes o distintivos en áreas externas a la institución

LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA, UNA PROBLEMÁTICA QUE AFECTA AL SECTOR SALUD

hospitalaria, los golpes y las amenazas son aspectos que atentan contra la integridad física, psicológica y emocional del personal de salud. El deterioro social se encuentra patente en los ataques a ambulancias y a las instalaciones asistenciales, las agresiones a mano armada al personal, el hurto de elementos hospitalarios, la falta de reconocimiento al personal, el irrespeto a los símbolos institucionales de salud, entre otros. Nos encontramos en una sociedad que ha perdido los cánones de autoridad, su respeto a ellos y reconocimiento; resultado de los cambios socioculturales.

En la actualidad, estos actos violentos se han acentuado, de modo que permiten observar la decadencia en la escala de valores en comparación con el pasado. La degradación social, el resentimiento, los sentimientos de venganza y de dolor permean las instituciones asistenciales, burlando la normatividad y la dignidad humana de quienes cumplen con la labor hospitalaria-asistencial. ¡Qué bueno sería volver a recoger las banderas de la cultura del respeto por el ser humano y por la constitución y la jerarquización de los valores fundamentales, cuyo asidero deben ser la familia, la escuela y la sociedad!

“EL EJERCICIO DE UNA PROFESIÓN MARCA PROFUNDAMENTE LA VIDA DE UNA PERSONA, SEA EN SU DIMENSIÓN DE AUTORREALIZACIÓN PERSONAL, COMO EN LA DIMENSIÓN DE APERTURA HACIA LOS MIEMBROS DE UNA COMUNIDAD”

REFERENCIAS

Boff, L. (2020). O Cuidar e o ser cuidado na prática dos operadores de saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(2), 392.

<https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.31002019>

Gálvez Hernando, G., Selva Olid, C., y Blanch i Ribas, J. M. (2019). Violencia ocupacional en un hospital manifestada a través de reclamaciones. *Athenea Digital*, 19(2), e2247.

<https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/356056>

Gatti, G. (1998). *Ética de las profesiones formativas*. San Pablo.

