



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Máster

Evaluación del riesgo de violencia externa en las aulas del  
IES Élaios: un riesgo psicosocial emergente en el sector de  
la enseñanza

Risk assessment of the external violence in IES Élaios classes: an emerging  
psychosocial risk in education sector

Autora

Ángela Espiérrez Manovel

Directora

María del Carmen Aguilar Martín

MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Facultad de Derecho

2019

## Resumen:

El presente proyecto se ha realizado como respuesta al aumento de un fenómeno presente en las aulas de educación secundaria obligatoria de nuestro sistema educativo: la violencia a la que se exponen los docentes por parte del alumnado.

Para evaluar la violencia externa como riesgo psicosocial se ha elaborado una herramienta que pretende determinar el nivel de violencia al que están expuestos algunos de los docentes del centro zaragozano de educación secundaria obligatoria IES Élaios.

Gracias a la colaboración de diez de los docentes del citado centro se ha realizado una evaluación de riesgos y su consiguiente planificación preventiva para tratar de atenuar las posibles consecuencias derivadas de la exposición a violencia laboral.

## Abstract:

This project has been made as the result of a phenomenon which has increased in currently secondary education classes, in part of our education system: the violence to which teachers are exposed by students.

To evaluate the external violence as a Psychosocial risk it has been created a tool that intends to determine the level of violence teachers are exposed to in the Zaragoza's secondary highschool, named IES Élaios.

Thanks to 10 highschool teachers, it has been created a risk evaluation and its preventive planning, trying to decrease the possible consequences created by the occupational Violence exposure.

Palabras clave:

Violencia externa laboral, educación secundaria obligatoria, riesgo psicosocial, evaluación de riesgos y planificación preventiva.

Key words:

External workplace violence, compulsory secondary education, psychosocial risk, occupational risk assessment and preventive planning.

## ÍNDICE

Capítulo I: PRESENTACIÓN GENERAL .....	5
1.1. Introducción .....	5
1.2. Objetivos .....	8
1.3. Resumen de la metodología .....	9
1.4. Aportación novedosa.....	9
Capítulo II.- MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL .....	10
2.1. Definiciones legales y regulación.....	10
2.2. Definiciones doctorales y jurisprudenciales .....	15
Capítulo III.- METODOLOGÍA .....	23
3.1. Metodología de elaboración .....	23
3.2. Limitaciones .....	24
3.3. Cuestionario de elaboración propia.....	25
Capítulo IV – CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	32
4.1. Delimitación del grupo de trabajadores que se va a evaluar .....	32
4.2. Centro en el que se va a efectuar la evaluación .....	34
Capítulo V- EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	37
5.1. Identificación de los factores de riesgo .....	37
5.2. Evaluación de riesgo .....	39
Capítulo VI- PLANIFICACIÓN PREVENTIVA .....	44
6.1. Acciones preventivas ya existentes orientadas a la reducción o eliminación de la violencia en las aulas.....	44
6.2. Medidas propuestas .....	52
Capítulo VII.- CONSECUENCIAS .....	57
Capítulo VIII.- CONCLUSIONES .....	59
Capítulo IX.- BIBLIOGRAFÍA .....	61
Anexos.....	66
Anexo I.....	66
Anexo II .....	69
Anexo III .....	77

# Evaluación del riesgo de violencia externa en las aulas del IES Élaios: un riesgo psicosocial emergente en el sector de la enseñanza.

## Capítulo I: PRESENTACIÓN GENERAL

### 1.1. Introducción

La esfera de las relaciones laborales ocupa un significativo lugar en nuestras vidas, siendo necesario que nuestro empleo nos reporte cierto bienestar para un adecuado desarrollo de nuestra persona tanto a nivel laboral como personal.

La satisfactoria evolución del papel de los riesgos de carácter psicosocial dentro de la disciplina de la Prevención de Riesgos Laborales, unida a los cambios en el modelo educativo y los valores como sociedad que se atraviesan actualmente, tienen como resultado un fenómeno de complejo tratamiento y en pleno auge de exploración: la violencia en las aulas por parte de los alumnos de la que son víctimas los docentes.

Para comenzar a entender los alcances de este fenómeno, habrá que examinar las definiciones que se contienen en la ley de aplicación.

Se entiende, según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL)<sup>1</sup>, en el artículo 4.2, como riesgo laboral:

*“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”*

Se cuenta con la peculiaridad de que no existe un listado exhaustivo de los riesgos psicosociales que deben evaluarse por el empresario, pero entendiendo que la violencia laboral se encuadra dentro de los riesgos que pueden derivarse de la actividad laboral de

---

<sup>1</sup> Vid. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995).

un individuo, el presente estudio responde a la obligatoriedad contenida en el capítulo III de la citada ley de aplicación:

*“Artículo 14. Derecho a la protección frente a los riesgos laborales.*

*1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.*

*El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.*

*Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio.*

*Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.*

*2. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta ley.*

*El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo*

*necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.*

*3. El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.*

*4. Las obligaciones de los trabajadores establecidas en esta Ley, la atribución de funciones en materia de protección y prevención a trabajadores o servicios de la empresa y el recurso al concierto con entidades especializadas para el desarrollo de actividades de prevención complementarán las acciones del empresario, sin que por ello le eximan del cumplimiento de su deber en esta materia, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercitar, en su caso, contra cualquier otra persona.*

*5. El coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores.”*

Para garantizar que esta protección es eficaz y da una cobertura óptima al trabajador, hay establecido un sistema para llevarla a cabo: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, la evaluación de riesgos y la planificación preventiva, desarrollándose siempre dentro de los principios de la acción preventiva prestables por la ley.

La evaluación de riesgos, actualmente, es la herramienta principal para una gestión efectiva de la seguridad y salud de los trabajadores. Se define<sup>2</sup> como:

*“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.”*

Relacionando las nociones legales con el tema de estudio que nos ocupa, entre las dolencias derivadas de la actividad laboral en el sector de la enseñanza se está empezando a hablar del denominado “malestar docente”, poniendo un especial foco en

---

<sup>2</sup> Vid. Artículo 3 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

la interacción con los alumnos, aunque pueda haber factores organizacionales que incidan también. Cabe decir que, así como el acoso u hostigamiento psicológico en el mundo empresarial está ligado a factores relativos a la estructura de la empresa, pero, en el caso que nos ocupa del sector docente podemos vincularlo más habitualmente a componentes sociales, tales como una disminución del prestigio de los educadores a nivel social, una atribución por parte de los padres de los alumnos del fracaso escolar de sus hijos a los maestros, no valorando la actividad del docente o un continuo cuestionamiento de la labor educativa de dichos profesionales. Factores que han ido creando una forma de violencia hacia la profesión provocando que los maestros estén cada vez más apáticos y desmotivados con su trabajo<sup>3</sup>.

## 1.2. Objetivos

El objetivo principal de este trabajo es realizar una evaluación del riesgo de violencia externa en las aulas de secundaria del centro de enseñanza IES Élaios. Para estimar la magnitud del riesgo se ha utilizado una herramienta de creación propia, en la que se ha procurado contemplar todos los factores de riesgo que conforman dicho riesgo evaluado. Después se ha concluido con su posterior fase de propuesta de medidas preventivas que, como estudiante del Máster de Prevención de Riesgos Laborales, considero apropiadas.

Como objetivo secundario, con este trabajo se pretende visibilizar la violencia externa como riesgo al que se ven expuestos los docentes y contribuir con ello a la mejora de las condiciones de trabajo de los docentes.

---

<sup>3</sup> CAMACHO GONZÁLEZ, H.M. y PADRÓN HERNÁNDEZ, M.: "Malestar docente y formación inicial del profesorado: percepciones del alumnado", *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2006, Vol. 20, núm.2.

### 1.3. Resumen de la metodología

Para la estimación de esta contingencia se ha llevado a cabo una recolección de datos para la elaboración del marco teórico del fenómeno a evaluar, de manera que, a partir de la información recopilada, se ha elaborado un cuestionario que se ha repartido los docentes del Instituto de Educación Secundaria Obligatoria Élaios, para una posterior estimación de la exposición al riesgo de violencia externa en las aulas.

En el capítulo III del presente documento se detallan los procedimientos utilizados en cada una de las fases del estudio.

### 1.4. Aportación novedosa

Mi aportación al estudio del riesgo de violencia reside en la realización de una evaluación del riesgo con su consiguiente propuesta de medidas preventivas, puesto que en los Institutos Públicos no hay protocolo para la gestión de dicho riesgo, y en el caso del IES Élaios, centro en el que se ha realizado la evaluación, tampoco contaban con ningún procedimiento interno para garantizar que sus trabajadores desarrollaban sus tareas bajo circunstancias de seguridad y salud en lo que a la violencia externa compete.

## Capítulo II.- MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

### 2.1. Definiciones legales y regulación

Como norma genérica de carácter comunitario del tema que nos ocupa en el presente estudio se subraya la Directiva del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (Directiva 98/391/CEE). Constituyó un hito fundamental para la disciplina de la Prevención, introduciendo como principios básicos la identificación del riesgo, la participación de los trabajadores o el seguimiento de las medidas adoptadas para garantizar su efectividad. Principios sobre los que se construye actualmente una buena política preventiva.

Es ya en el año 2001 cuando se dicta la Resolución 2001/2339, del Parlamento Europeo, de 20 de septiembre de 2001 sobre el acoso moral en el lugar de trabajo, que instaba a los estados miembro a la puesta en común de herramientas dirigidas a erradicar dicho riesgo y la implantación de procedimientos para solventar eventuales conflictos. Encomienda a los poderes públicos de cada uno de los estados miembro la puesta en práctica de políticas de prevención contra dicha problemática que sean eficaces.

Otra aportación, en este caso, de la Organización Internacional del Trabajo, fue la reunión de expertos que se celebró en Ginebra los días 8 al 15 de octubre de 2003 en la cual se elaboró un Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Este documento no tiene carácter vinculante desde el punto de vista jurídico y no tiene ninguna implicación jurídica en la legislación nacional, pero pretende servir de orientación para aquellos que se ocupen de combatir el fenómeno de la violencia en los lugares de trabajo en el sector servicios, por tanto, resulta interesante de mencionar en el presente estudio.

Acercándose más al riesgo objeto de evaluación, en el ámbito de la Unión Europea se acordaba en el año 2007 el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia en el Trabajo (AMEVA). Este Acuerdo destaca la necesidad de proteger al trabajador frente a cualquier daño que pueda ser provocado por situaciones de violencia en el trabajo y la

obligación de las empresas de adoptar procedimientos para evitar que tales situaciones se lleguen a materializar.

Tiene como objetivo la sensibilización de todos los agentes laborales implicados en tal fenómeno y la facilitación de pautas para identificar y abordar los problemas de violencia y acoso en el trabajo.

Además, parece ser un momento clave en cuanto a normativa se refiere para hablar de la violencia en el trabajo, puesto que el pasado 10 de junio de 2019 se adoptó en la centésima octava reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, celebrada en Ginebra, el Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Dicho convenio nace como una respuesta al notable incremento de los casos de violencia laboral, así como a la necesidad de facilitar la prevención de este tipo de comportamientos y prácticas. Es imprescindible señalar que el citado convenio, en el momento de elaboración del estudio se encuentra todavía pendiente de ratificar por todos los países a los que aplicaría. Aunque resulta previsible que termine ratificado por muchos de los países miembros, su reciente carácter impide comprobar cómo se ha incorporado a la normativa interna de cada país y por tanto, qué medidas se han adoptado para cumplir con las exigencias que en él se contienen.

El citado Convenio define la violencia y el acoso en el mundo del trabajo como:

*“un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”* (Convenio-C190, 2019, artículo 1).<sup>4</sup>

Se recogen en este convenio aspectos a destacar como la definición de víctimas de dicho fenómeno (incluye el acoso por razón de género y el acoso sexual), ampliando el concepto de víctima, independientemente del contrato que vincule al trabajador a la empresa, el sector, el momento y el lugar de los actos... el contexto protegido es el mundo del trabajo, en definitiva.

---

<sup>4</sup> Vid. C190 –Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).

Se hace hincapié en la formación y la sensibilización como medidas preventivas esenciales para erradicar la violencia en el lugar de trabajo.

Tienen un gran peso en el estudio y análisis de la violencia en el lugar de trabajo, los documentos publicados por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. En la publicación N.º. 47 se habla específicamente sobre la prevención de la violencia contra el personal del sector de la enseñanza, en ella se revelan datos tan alarmantes como que un 12% de los docentes han declarado ser víctimas de intimidaciones.

En ella se define la violencia en el lugar de trabajo como:

*“La violencia en el trabajo abarca cualquier incidente en el que una persona sufra abusos, amenazas o agresiones en su trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye insultos, amenazas o agresiones físicas o psicológicas contra una persona que se encuentre realizando su trabajo, ejercidos por personas ajenas al mismo. Esta violencia puede presentar una dimensión racial o sexual. La violencia contra el personal representa un problema de seguridad y salud laborales, que debe resolverse en el seno de la organización; no se trata de un problema de la persona en concreto.”*

En el documento citado se hace referencia a una idea muy interesante, plantea la importancia de erradicar dicho fenómeno apoyándose en la idea de que, por una parte, las empresas tienen la obligación legal de prevenir la violencia, y por otro lado, las escuelas tienen la responsabilidad social de defender los principios de respeto y dignidad.

Se aboga por la prevención en dos sentidos: evitación de los actos violentos y apoyo a la víctima en caso de que los sufra. Se destaca así mismo que al tener la violencia múltiples factores la prevención de la misma es compleja, no existiendo una única solución al problema. Las soluciones que se proponen se citarán más tarde en el presente estudio en el apartado de planificación preventiva<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/47>

Examinando la regulación a nivel estatal, en la pirámide jerárquica de la normativa de carácter nacional se sitúa a la Constitución Española. Dispone la citada norma en su artículo 40.2 la premisa de que los poderes públicos fomentarán una política que vele por la seguridad e higiene en el trabajo.

De esta manera este mandato constitucional explica la necesidad de desarrollar una política de protección mediante la prevención de los riesgos laborales, naciendo así la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

La normativa preventiva garantiza en el artículo 14 el derecho de los trabajadores a la protección frente a los riesgos laborales, entendiendo estos como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”, situando a la figura del empresario como principal obligado de garantizar la salud y seguridad de sus asalariados en todos los aspectos relacionados con el trabajo adoptando cuantas medidas sean necesarias para dicha protección y prevenir de manera eficaz. En el artículo 15 se impone la obligación de evitar el riesgo.

Por otra parte, detallando el riesgo que nos ocupa, en el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores de protección frente al acoso, en líneas generales. En esta misma norma, se garantiza que el trabajador, en la prestación de sus servicios tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (artículo 19 del Estatuto de los Trabajadores).

Tomaría parte en este fenómeno el Código Penal español, encuadrado el acoso laboral dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, regulados en sus artículos 173 a 177.

De hecho, la inaceptabilidad de estas conductas ha llevado a incluir su presencia en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, diciendo el preámbulo XI:

*“Dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionarial que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad. Con ello*

*quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas.”<sup>6</sup>*

Entendiendo en todo caso que la muestra que se va a estudiar como colectivo expuesto a la violencia laboral son los docentes de la educación pública y que, por tanto, se trata de profesionales vinculados laboralmente a la Administración General del Estado. Por esta razón se incluye dentro del marco normativo de la materia la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, que califica como infracción disciplinaria de carácter muy grave el acoso laboral, en su artículo 95.2. apartado “o”.

En lo que a la Inspección de Trabajo afecta, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social elaboró el “*Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el Trabajo*”, al cual le precedía y sirvió como base el “*Criterio Técnico 34/2003 sobre las actuaciones de la ITSS ante las conductas de acoso moral en el trabajo*”. Este documento solo nos sería de aplicación en tanto en cuanto considerásemos que la violencia a la que se exponen los docentes es ejercida dentro del seno de la organización.

Quizás, la normativa a nivel estatal que más directamente incide sobre el riesgo evaluado en el presente estudio es la Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (BOE núm. 295 de 10 de Diciembre de 2015), cuyo contenido se detallará más adelante, pudiendo ser el mismo un apoyo firme sobre el que construir las medidas preventivas para el centro educativo.

---

<sup>6</sup> Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Se han elaborado así mismo numerosas Notas Técnicas de Prevención sobre el tema objeto de estudio. El contenido de las mismas ha sido utilizado para el contenido del presente estudio, pero siempre teniendo en cuenta que el contenido de las mismas no está actualizado, por lo que se ha considerado la fecha de edición para interpretar su contenido, entendiendo que, al ser un tema de actualidad, está sometido a una evolución constante.

Algunos ejemplos de ellas, que han sido usadas como soporte para la elaboración del presente documento son: NTP 891 y NTP 892 donde se proponen procedimientos de solución autónoma de violencia laboral; NTP 823 con título “Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo”; NTP 854 en la que se define el acoso psicológico en el lugar de trabajo, NTP 489 con temática “violencia en el lugar de trabajo” y por último, NTP 476 hablando acerca del hostigamiento psicológico en el trabajo.

## 2.2. Definiciones doctorales y jurisprudenciales

Para completar y comprender la interpretación que los tribunales hacen sobre la regulación de la violencia en el lugar de trabajo y, a la vez, acercarnos al sector en el que se ha realizado el estudio, se ha tomado se ha escogido esta sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León por considerar que refleja de manera inequívoca cómo el riesgo que se analiza en el presente trabajo es una realidad para los docentes de nuestro país. El contenido de la sentencia gira en torno a un proceso de incapacidad temporal de la trabajadora afectada por el proceso de acoso psicológico por parte de los alumnos.

Los hechos que se relatan en la citada sentencia atienden conductas violentas y lesivas hacia la integridad de la profesora afectada. Algunos de ellos son: desobediencias, amenazas, conductas desafiantes, insultos, interrupciones de la clase, burlas hacia la docente, actos molestos dirigidos hacia el resto de los compañeros o abandonos del aula sin permiso previo.

Las consecuencias de dichas conductas en la salud de la trabajadora según el informe médico son: estado de ansiedad, fatigabilidad, dificultad para concentrarse, alteración del sueño, tensión, irritabilidad, actitud aprensiva y miedo a regresar al puesto de trabajo.

Por todo lo expuesto, la trabajadora inicia una baja laboral por enfermedad común con el diagnóstico de “ansiedad”, la cual dura dos meses, tras este tiempo regresa a su puesto por “mejoría que permite realizar el trabajo”.

Por lo relatado en la sentencia el protocolo que sigue el centro escolar ante tales hechos consiste en la emisión de un parte interno de comunicación de accidente por “imposibilidad psicológica de afrontar tareas docentes” y se le facilita a la profesora un enlace por correo electrónico para acceder al “protocolo de actuación ante situaciones de violencia en el trabajo” por si consideraba haber sido objeto de alguna de las situaciones que en el documento se recogían.

Sin embargo, resuelve el INSS lo siguiente:

“No se aprecia una conexión concluyente entre el diagnóstico de "estado de ansiedad" emitido el 9/1/2017 con el desempeño de su actividad laboral, puesto que dicho padecimiento pudo haber tenido su origen en cualquier otro ámbito de la vida cotidiana, entendiéndose que no es suficiente la mera alegación de que esa ansiedad deriva de su situación laboral para considerarla como derivada de contingencia profesional y sin que por otra parte exista parte de accidente de trabajo ni de enfermedad profesional que respalde la contingencia pretendida”.

Sin embargo, el Tribunal finalmente falla a favor de la trabajadora considerando que tendrán la consideración de accidentes de trabajo aquellas enfermedades que, no estando incluidas en la lista de enfermedades profesionales, hayan sido contraídas a consecuencia de la actividad laboral del afectado siempre que se pruebe que dicha patología fue contraída a causa exclusiva de ejecución del mismo. Por tanto, teniendo en cuenta que no existe un factor externo ajeno al trabajo en la vida personal de la trabajadora que haya podido desencadenar el estado de ansiedad y no teniendo constancia de procesos previos de la trabajadora de dicha patología, y además considerando que hay una incuestionable presencia de violencia en el trabajo que ha desencadenado el proceso de baja, se falla a favor de la trabajadora estimando que los hechos relatados tienen consideración de accidente de trabajo.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> (STSJ CL 1579/2018 de 31 de mayo)

Dada la complejidad de los riesgos psicosociales y la dificultad de identificar sus factores de riesgo, se ha optado por delimitar el concepto de violencia en el lugar de trabajo, tomando como referencia las definiciones de autores de reconocido prestigio para acercarse a la realidad que se pretende evaluar.

La peculiaridad del fenómeno que se va a evaluar en este proyecto es el origen de la violencia, ya que la mayoría de estudios que se han realizado sobre el riesgo de violencia se han hecho desde el enfoque de que esta proviene del seno de la organización, en este caso la violencia viene originada por un sujeto externo, encajando entonces en la perspectiva norteamericana que se explica a continuación.

La diferencia entre ambas perspectivas tiene una gran relevancia para el estudio de la violencia en las aulas: la perspectiva norteamericana aporta un enfoque de la violencia más general, tomando como referencia los actos violentos considerados individualmente, de esta manera se centra en las actitudes violentas ejercidas por clientes, usuarios u otras personas ajenas a la propia organización; mientras que la perspectiva europea se apoya en un enfoque más psicosocial y estudia los comportamientos hostiles realizados por actores pertenecientes a la propia estructura organizacional de la víctima.<sup>8</sup>

Es por lo expuesto que, el estudio del presente proyecto quedaría encuadrado en la primera de las perspectivas planteadas, ya que dentro del acoso o violencia en el trabajo en el sector de la enseñanza se puede diferenciar entre dos grandes grupos. Por una parte, hablaríamos del posible acoso que sufre un trabajador dentro de la propia organización, el cual puede provenir del jefe, de un superior o de los mismos compañeros; y por otra parte hablaríamos de la violencia evaluada en el presente documento que se asocia a los alumnos, aquellos actos hostiles, abusivos, repetidos e irrespetuosos a los que se tiene que enfrentar el docente por su ejercicio de educar.

Esta distinción se relaciona de manera directa con la clasificación de los tipos de violencia elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), que se establece en función del individuo que ejerce la violencia y el tipo de relación que existe entre las personas implicadas en el proceso.

---

<sup>8</sup> Escartín-Solanelles, J, Arrieta-Salas, C, Rodríguez-Carballeira, Á: "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio" *Actualidades en Psicología*, vol. 23-24, núm. 110-111, 2010, pp. 1-19

- *La violencia tipo I, aquella que es ejercida por un individuo que no tiene ningún tipo de vinculación con la víctima, no hay trata ni comercial ni laboral.*
- *La violencia tipo II, en la cual si existe trato o relación profesional entre el causante del acto violento y la persona que lo sufre. Estos actos suelen producirse mientras dura el servicio/prestación. Es el caso de personal sanitario, conductores de autobús, vendedores o, el colectivo que nos ocupa, los profesores, en definitiva, aquellos individuos que trabajan en el sector servicios.*
- *La violencia tipo III se caracteriza porque existe una implicación más directa entre la víctima y el perpetrador. Se encuadrarían en este tipo de violencia los actos de acoso de un trabajador a otro de la empresa o de un superior a un subordinado.*<sup>9</sup>

El hecho de hacer esta clasificación de la violencia tendrá grandes implicaciones a la hora de la planificación preventiva, puesto que las medidas a tomar serán muy diferentes en función del sujeto que esté ejerciendo la violencia.

Tras encuadrar la violencia que se va a evaluar, es importante saber qué actos se van a considerar como violencia. Para este cometido se ha recurrido a los organismos oficiales de reconocido prestigio.

Desde que se ha reconocido la violencia como riesgo laboral, los organismos oficiales han aportado definiciones para poder delimitar qué actuaciones o actitudes pueden ser catalogadas como violencia y por tanto darles el tratamiento de riesgo laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia como:

*“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.”*

Además, esta misma organización puntualiza que "la violencia en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales".

Aunque pueda llevar a confusión, no se está evaluando la violencia como sinónimo de mobbing. Es en este punto cuando conviene detallar el concepto de violencia y acoso

---

<sup>9</sup> Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. NTP 489 Violencia en el lugar de trabajo, 1998.

laboral (comúnmente conocido como Mobbing). Violencia en el trabajo sería un concepto más amplio, que engloba:

*“Todo comportamiento abusivo (gesto, palabras, comportamientos, actitudes...) que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001, p. 13)<sup>10</sup>*

Haciendo un intento de intentar acercarnos más a la violencia específica de las aulas en el sector educativo, se ha recurrido a una de las hojas informativas que la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo elaboró con el objetivo de ayudar a reducir el estrés relacionado con el trabajo. En la hoja número 24 se habla sobre la violencia procedente del exterior, señalando que:

“el concepto de violencia “exterior” en el trabajo comprende por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.”<sup>11</sup>

Dichos actos agresivos o violentos pueden tener diferentes manifestaciones, desde un comportamiento incívico faltando el respeto a los demás hasta las agresiones físicas o psicológicas con una intención de hacer daño a la otra persona.

Sin perder de vista a uno de los organismos oficiales con más prestigio dentro del mundo del trabajo, la OIT en su “Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla” entiende violencia en el lugar de trabajo como:

*“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”, y entiende además que se definirá como violencia externa aquella*

---

<sup>10</sup> Escartín-Solanelles, J, Arrieta-Salas, C, Rodríguez-Carballeira, Á: "Mobbing" o acoso laboral..." op. Cit., pág 15.

<sup>11</sup> Facts N. 24. La violencia en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. 2002.

*que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.”<sup>12</sup>*

Quizás la diferencia más relevante entre la violencia laboral en el sector de la enseñanza y el resto de los sectores se encuentra en el matiz de la definición de “acoso laboral”, que afirma que el acoso laboral implica un objetivo claro: que la persona a la que se está hostigando acabe viéndose degradada laboralmente y de esta manera obtener su abandono del puesto. En el caso de la violencia en las aulas este objetivo podría verse un tanto distorsionado, puesto que, las causas de la violencia en los centros escolares podrían tener su base en factores sociales, culturales y educacionales. Esto no quita que las consecuencias que sufre el trabajador a nivel psicológico sean comunes a las del acoso psicológico.

El hecho de que el acoso y el maltrato recibido venga de elementos externos a la organización no es motivo para dejar de darle un tratamiento desde la disciplina de la prevención de riesgos laborales, pues se debe tener muy claro que independientemente del acosador, el individuo que está sufriendo las consecuencias de dicho fenómeno lo está haciendo por su condición de trabajador y a consecuencia de la realización de sus tareas laborales.

Como factor común del acoso en la enseñanza y en el resto de los sectores como puede ser el mundo empresarial, es el autoconcepto que termina teniendo la víctima sobre sí misma, la cual acaba creyendo que realmente es una mala trabajadora, ya sea por los ataques recibidos hacia su trabajo o por su incapacidad para controlar la situación a la que se está viendo sometida.

Se debe tomar en consideración, que, el riesgo que se está evaluando tiene peculiaridades, que vienen dadas por el sujeto que ejerce la violencia. Al tratarse de un centro educativo, y estar haciendo un análisis de una conducta de adolescentes de los 12 a los 16 años, se debe tomar una perspectiva desde un punto de vista más pedagógico.

---

<sup>12</sup> Organización Internacional del Trabajo, 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” (8-15 de octubre de 2003). Ginebra.

Para abordar bien el tema, se debe enmarcar previamente en un marco educativo, el cual no puede interpretarse de manera completa sin atender a los actos disruptivos.

Los actos disruptivos se entienden como:

“Aquellas conductas que dificultan los aprendizajes y distorsionan la relación individual, y la dinámica del grupo, afectando tanto al individuo que la provoca como a los que reciben las consecuencias. Dichas conductas se entienden como resultado de un proceso que tiene consecuencias en el alumno y en el contexto de aprendizaje. Así pues, la conducta disruptiva puede identificarse con la manifestación de un conflicto y/o con la manifestación de una conducta contraria a las normas explícitas o implícitas”<sup>13</sup>

Primero deberíamos entender de qué hablamos al referirnos a un buen funcionamiento de la clase, y se entiende esto por una armonía entre las tareas, las relaciones entre los estudiantes y estos mismos con el docente, el cumplimiento de las normas...

Cuando el adolescente rompe con esta armonía lo hace a través de ciertas actitudes como: no dejar hablar a los demás, ofenderles, perder el control de sus actos, presentar comportamientos agresivos o desproporcionados ante las órdenes del profesor, negarse a cooperar, hacer todo lo posible por acaparar la atención del docente y paralizar así la clase o mostrar una actitud negativa frente a las tareas propuestas y verbalizarlo sin educación.

Es indiscutible que las conductas disruptivas afectan de manera directa al clima de la clase, al comportamiento colectivo del aula y, por tanto, al trabajo del docente. Existe por tanto la necesidad de plantear estrategias de actuación tanto para detectar dichas conductas como para reducirlas o eliminarlas.

Con todas las nociones extraídas de los diferentes expertos en el tema y las aportaciones de los organismos oficiales del mundo del trabajo, se entiende que un docente estaría expuesto al riesgo de violencia por parte de sus alumnos cuando esté sometido a conductas inapropiadas, incívicas y/o de carácter hostil, que dificulten la tarea educativa afectando al bienestar personal y profesional del individuo. Pudiendo englobar también

---

<sup>13</sup> Jurado de los Santos, P; Justiniano Domínguez, M.D, “Las conductas disruptivas y los procesos de intervención educativa en la educación secundaria obligatoria” *Boletín Redipe*, Vol.4, Nº 12, págs. 26-36, 2015.

actos destinados a menoscabar su integridad física, actos con la finalidad de dañar los objetos personales del docente o menospreciar su trabajo sistemáticamente a través de humillaciones e insultos. El denominador común de todas estas conductas será someter al individuo a situaciones que repercutan de manera directa sobre su motivación, su confort laboral y su salud física y psicológica.

## Capítulo III.- METODOLOGÍA

### 3.1. Metodología de elaboración

Con el objeto de abordar la violencia laboral externa, se ha comenzado por enmarcar el riesgo dentro de un contexto normativo, jurisprudencial y doctoral, constituyendo así el marco teórico. Algunas de las fuentes citadas están enfocadas desde la perspectiva prevencionista y otras tantas desde organismos pertenecientes al sector de la enseñanza. En base a los conocimientos teóricos que se han adquirido gracias a esta lectura, se han determinado los factores de riesgo, a los que podrían estar expuestos los docentes, elaborando así una herramienta en forma de cuestionario con 31 ítems, que tiene como objetivo concluir si en el centro IES Élaios los docentes están expuestos al riesgo de violencia externa por parte de sus alumnos y en caso de existir tal riesgo, en qué grado, si se trata de un riesgo tolerable o, por el contrario se debe elaborar un plan de acción preventiva.

Se puede decir que en el presente estudio se ha hecho una combinación de las dos metodologías: cualitativa y cuantitativa. Para una comprensión global del contexto sobre el que se va a realizar la medición, se ha utilizado un método cualitativo, consistente en la contextualización del riesgo objeto de estudio, haciendo un registro narrativo del fenómeno. Sin embargo, para la evaluación de riesgos resulta necesario trabajar con variables y asociarlas al fenómeno que previamente se ha delimitado.

Se ha seguido, por tanto, la estructura de una evaluación de riesgos: análisis del riesgo, identificando el peligro que estamos evaluando y estimación del mismo, a través de la herramienta creada para ello, haciendo una estimación de los resultados que se han obtenido, utilizando el método propuesto por el INSST, determinando si están por encima de lo aceptable o no.

Se han dejado fuera los actos violentos a los que pueden verse expuestos los docentes por parte de los padres de los alumnos, porque, aunque también sea una problemática relevante en la realidad docente y esté dentro de la considerada violencia externa, se ha considerado que intentar abarcar también estos actos violentos difuminaría el objetivo del estudio.

### 3.2. Limitaciones

Para comprender el planteamiento y la forma de elaborar el presente estudio, se procede a explicar las complicaciones y perplejidades que se han ido encontrando a lo largo de su preparación, que han podido condicionar la metodología de la evaluación.

El primer obstáculo ha venido dado, a la hora de hacer una lectura de todos los artículos y documentos que se han escrito sobre el tema a tratar, en diferenciar a la empresa privada con su estructura tradicional de jefe y empleados (en la cual la violencia puede darse en muchas direcciones pero todas ellas están estudiadas y analizadas de manera preventiva) con la estructura de un centro educativo con todas las peculiaridades que implica: centro público financiado por el Estado, personal funcionario, alumnos en vez de compañeros o clientes, los cuales a su vez son menores de edad y el peso que tienen en todo este fenómeno los padres de los alumnos, lo cual va muchas veces directamente relacionado con la conducta de los propios alumnos.

Otra de las complejidades viene referida al modelo tradicionalmente utilizado para gestionar las conductas violentas dentro del aula, el cual consiste en: infracción-sanción. He querido enfatizar la idea de que desde una perspectiva preventiva este modelo es totalmente ineficaz, pues se está pasando por alto lo más importante: prevenir que estas conductas lleguen a materializarse. Siendo evidente además que, aunque este modo de actuar esté muy arraigado en la educación de los menores no suele ser muy efectivo para reconducir la conducta de los mismos.

Además, la figura de la Dirección del centro siempre puede crear cierta controversia, pues la falta de apoyo de los docentes por parte de las personas que tienen potestad para sancionar o resolver dichos problemas, también puede ser percibida como violencia, pero no es esta la violencia que se pretende evaluar en el presente estudio, por lo que, aunque la percepción del docente pueda verse distorsionada también por el no apoyo de la Dirección y repercutir en su salud psicológica, no es algo que se vaya a evaluar.

Otro de los problemas a los que se tienen que enfrentar los docentes y que se ha querido plasmar en mi estudio son los actos violentos fuera del centro educativo, lo que sería un accidente in itinere en un contexto laboral más ordinario, pero aplicado al riesgo

psicosocial evaluado. El hecho de que el vehículo del profesor pueda sufrir daños, verse expuesto a insultos cuando termina su jornada de trabajo, o el hecho de ser amenazado dentro del aula con represalias referidas a la salida del instituto.

La complejidad de saber diferenciar a la hora de plantear los ítems del cuestionario, entre la satisfacción laboral y el clima con la violencia también ha traído cierta complejidad, pues el hecho de que todos los riesgos psicosociales tengan interrelación entre ellos dificulta la medición de la violencia, puesto que es obvio que la violencia en el aula va a traer consigo una insatisfacción laboral, pero no es este riesgo el que estamos evaluando.

Además, he querido darle peso en la presente evaluación a la figura del educador social, puesto que considero que se trata de una ventaja a la hora de resolver las cuestiones relativas a los riesgos psicosociales en las aulas.

A la hora de hacer un filtro para poder examinar ciertos factores como el sexo del alumno o el curso en el que se encuentra o la edad me he visto un poco limitada, pues estas cuestiones pueden ser un poco delicadas, por lo que he decidido evaluar la violencia sin detenerse en las características del sujeto que la ejerce, entendiendo simplemente su rol como alumno.

El hecho de que la violencia sea algo subjetiva también provoca cierta problemática, ya que cada docente percibirá como violentos algunos comportamientos que otros pueden interpretar como conductas normales en la edad de sus alumnos. O a la hora de sufrir las consecuencias, como pasa con todos los riesgos psicosociales, la forma en que afectan a la salud psicológica puede tener formas muy diferentes. Por todo ello se ha intentado plantear los ítems de manera objetiva, valorando más hechos y conductas tangibles que sensaciones.

### 3.3. Cuestionario de elaboración propia

Para que la herramienta creada refleje de manera fiable la existencia o no del riesgo que se pretende evaluar, deberá contener todos aquellos indicadores que tomando en

consideración la documentación consultada y trabajada refleje de manera inequívoca la presencia o no de violencia externa en las aulas de un centro educativo.

Para la detección del riesgo psicosocial que nos ocupa se ha optado por una evaluación cuantitativa, ya que, aunque los resultados pueden estar sesgados (por una mala formulación de las preguntas, una mala comprensión de las mismas o una mala elección de los conceptos a valorar), resulta más eficaz si en la evaluación va a participar un grupo amplio de individuos. Resultaría muy costoso en tiempo y dificultaría la interpretación de los resultados, realizar una entrevista o grupo de discusión para evaluar el riesgo de violencia.

Los resultados de la evaluación que se va a realizar van a proponer mejoras para el centro educativo, pero en ningún caso se debe entender que el cuestionario y, por ende, la planificación preventiva esté validada por ningún organismo oficial, y, por tanto, se debe entender el estudio completo bajo la premisa de que existe esta limitación. Puede tomarse como referencia, pero no se trata de una evaluación refrendada por una entidad de acreditado prestigio.

Se recalca además que, al margen de esta limitación, el cuestionario ha sido cumplimentado por 10 de los 65 docentes que trabajan en el centro, por lo que los resultados no son indicador fiable de la existencia o no del riesgo de violencia en todo el centro, sino que se va a evaluar el riesgo aplicado a estos diez docentes.

Dado que los resultados obtenidos son muy similares entre sí, se ha tomado esta homogeneidad para hacer una única evaluación del riesgo. Pese a que lo estrictamente correcto sería hacer una evaluación aplicada a cada uno de los docentes, se ha optado por una única evaluación del puesto de docente dentro del centro educativo IES Élaios.

Todos los riesgos de carácter psicosocial exigen la aplicación de un método de evaluación específico, por tanto, resultaría ineficaz aplicar los métodos validados para la detección del acoso laboral, ya que dista en muchas cuestiones del riesgo de violencia. Por esta razón se ha propuesto un cuestionario de elaboración propia que pretende acercarse más a los factores del riesgo de violencia que se han observado en las aulas del IES Élaios.

El cuestionario se compone de dos partes, una de ellas que mide las variables personales que puedan tener incidencia sobre los resultados, las cuales serán valoradas por respuestas múltiples y/o dicotómicas, y la segunda parte que irá referida a, como se indicada antes, la evaluación de los indicadores del riesgo.

Las variables personales se refieren a componentes como:

- El sexo del docente (respuesta dicotómica: hombre/mujer).
- La edad, para la cual se han establecido unos rangos consistentes en: 24-35, 36-45, 46-55 y 55 o más.
- La antigüedad con la que cuentan en el centro educativo con los siguientes rangos: entre 1 y 5 años, entre 6 y 10, entre 10 y 20 años o más de 20 años.
- Su situación administrativa (funcionario definitivo/ funcionario provisional/ funcionario en prácticas/ funcionario interino/ otra).

Estas variables serán interpretadas con el objetivo de determinar si hay diferencias significativas en función de estas características personales, de modo que pueda tener incidencia en el grado de exposición al que se ve sometido el trabajador, si es que las hubiera.

La segunda parte del cuestionario se refiere a los factores de riesgo que se han determinado. Para ello he realizado una clasificación, a modo de orientación, no reflejada como tal en el propio cuestionario, de las áreas que se van a tratar para que haya cierta equidad en la evaluación: actos disruptivos, procedimientos y posibles actitudes del docente que favorezcan conductas violentas, agresiones verbales, agresiones físicas, actos que tengan lugar en el recorrido del centro a casa y daños a objetos materiales.

Para el planteamiento de los ítems que pretender determinar si en el centro IES Élaios los docentes están expuestos al riesgo de violencia por parte de los alumnos, se han fundamentado en las siguientes fuentes legales:

Como primera referencia, el Convenio 190 de la OIT, que considera en su artículo 3 los actos violentos que puedan producirse en los desplazamientos del centro de trabajo al domicilio personal, por lo que dos de los ítems irán referidos al trayecto que realice el trabajador del centro a su casa:

- ¿te has sentido amenazado o has sentido temor en el trayecto que realizas para ir o volver del centro a tu casa?
- ¿tienes la sospecha de que tus alumnos te hayan perseguido de manera deliberada al volver a tu casa tras la jornada laboral?

Además, se hace referencia en este mismo artículo citado que se incluyen dentro de los actos que conforman la violencia laboral aquellos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación, queriendo reflejar de esta manera en el cuestionario las acciones del alumnado que impliquen reproducción de la imagen del docente en las redes sociales:

- ¿sospechas que se ha difundido tu imagen sin tu consentimiento por redes sociales o medios tecnológicos?
- ¿se ha visto dañada tu imagen personal a raíz de su divulgación en redes sociales?

En el artículo 11 del Convenio citado se da espacio a la “orientación, formación y sensibilización”, aspecto que se ha tenido en cuenta a la hora de proponer las medidas preventivas pertinentes, como base de toda planificación e incluyendo en este punto a la figura del educador social del centro.

Todas las definiciones de violencia en el trabajo tienen un punto en común: comportamientos hostiles, sean de la naturaleza que sean, que pueden provocar un daño, ya sea físico o psicológico en la persona del trabajador. Por ello en el cuestionario se ha querido determinar si los docentes sufren humillaciones verbales o físicas. Estos podrían ser los aspectos más visibles del riesgo evaluado, teniendo además múltiples manifestaciones, como las siguientes:

- ¿Te has sentido menospreciado por alguno de tus alumnos a través de gritos, insultos o gestos inapropiados?
- ¿Conoces de algún docente de tu centro que haya sido víctima de alguna agresión verbal por parte de algún alumno?
- ¿Te chillan o gritan, o elevan la voz con vistas a intimidarte?
- ¿Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de ti de manera malintencionada?

- ¿Minusvaloran y echan por tierra tu trabajo sistemáticamente no importa lo que hagas?
- ¿Te acusan injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real?
- ¿Recibes críticas y reproches por cualquier cosa que hagas o decisión que tomes en tu trabajo con vistas a paralizarte y desestabilizarte?
- ¿Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada pequeños errores o nimiedades para alterarte?
- ¿Te has sentido amenazado alguna vez por parte de algún alumno?
- ¿Conoces de algún docente que haya sido víctima de amenazas en su clase?
- ¿Has sufrido algún acto destinado a herir tu integridad física, como por ejemplo zarandeos, empujones o agarrones?
- ¿Conoces a algún docente que las haya sufrido dichas conductas por parte del alumnado?
- ¿Has sentido temor alguna vez porque esto llegara a pasar?

Se ha considerado importante determinar si son hechos aislados hacia una persona o es un fenómeno generalizado en el centro, por este motivo, se les pregunta si conocen casos de compañeros que han sufrido este tipo de conductas. Además, estas preguntas también pueden resultar útiles, ya que la subjetividad de los riesgos psicosociales pueden sesgar las respuestas, resulta interesante entonces conocer la percepción que tienen el resto de docentes de las experiencias de sus compañeros.

He considerado importante hacer hincapié en la forma que tiene el profesor en tratar a sus alumnos, pues creo que sería un fallo poner el foco únicamente en las actitudes de los alumnos sin buscar un por qué. Puede no haberlo, pero también podría ocurrir que las medidas preventivas fueran más eficaces si actuásemos poniendo en foco en las habilidades comunicativas del profesor, dotándolo de herramientas para poder disminuir la violencia en su aula.

Para poder determinar la incidencia de estos factores en la conducta de los alumnos, entendiendo que pueden manifestarse en forma de tratos de favor, falta de motivación por parte del profesor, educación sin empatía..., se han planteado las siguientes cuestiones:

- ¿Consideras que, involuntariamente, tienes tratos de favor hacia determinados alumnos?
- ¿Consideras que la metodología de tus clases es clara y tus alumnos conocen íntegramente a lo que se exponen con las infracciones y/o actuaciones no cívicas?
- ¿Consideras que los refuerzos positivos pueden modificar las conductas de los estudiantes?
- ¿Premias de la misma manera a un alumno brillante cuando obtiene buenos resultados que a un alumno más mediocre cuando sobresale de sus habituales resultados?
- ¿Consideras que potencias la motivación de tus alumnos para que triunfen académicamente?
- ¿Consideras que eres equitativo en tus clases?
- ¿Le otorgas importancia a la hora de tratar al alumno a las circunstancias personales del mismo?
- ¿Te implicas en las dificultades que pueda tener un alumno dadas sus características personales o circunstancias fuera del aula?

Tomando de referencia al Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo, atendiendo a su definición de violencia, nos encontramos con que se considera que la violencia física no solo hace referencia a aquella dirigida hacia la persona del profesor, sino también aquella que genere daños en las propiedades personales. Se ha reflejado en las siguientes preguntas:

- ¿Se han dañado objetos materiales tuyos por parte de tus alumnos o sospechas que han sido ellos?”
- ¿Se ha visto dañado tu vehículo estando dentro del parking del centro?

Otra manifestación de violencia, como se indicaba anteriormente, son los actos disruptivos. Es cierto que estos pueden ser percibidos de maneras muy diferentes, pero todas las investigaciones consultadas coinciden en que conforman una forma de violentar al profesor. Por ello se han planteado ítems en los que se pretende medir si el

docente se siente sobrepasado por las interrupciones o siente que en ocasiones pierde el control de la clase:

- ¿Te interrumpen tus alumnos de manera habitualmente no puedes terminar de impartir la materia programada para el día?
- ¿Te ves obligado a parar tus clases por el ruido que están provocando tus alumnos?
- ¿Con qué frecuencia tienes que volver a impartir materia que ya has explicado por despistes e interrupciones?
- ¿Tienes la sensación de que no puedes mantener tu clase bajo control?

Para ello, se han tomado también como referencia algunas preguntas recogidas en cuestionarios de predicción de mobbing por su similitud con el riesgo evaluado, como por ejemplo el siguiente de Comisiones Obreras: [http://ccoo.upv.es/files/Salud-Laboral-Mobbing/2008/Mobbing\\_Cuestionario.pdf](http://ccoo.upv.es/files/Salud-Laboral-Mobbing/2008/Mobbing_Cuestionario.pdf)

## Capítulo IV – CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

### 4.1. Delimitación del grupo de trabajadores que se va a evaluar

Es en el sector educativo donde más carencias presenta la actividad preventiva, así como en los sectores industriales la Prevención de Riesgos Laborales es una disciplina a la que se le confiere una gran importancia, en la enseñanza queda relegada a un segundo plano, no permitiendo un eficaz y completo cumplimiento de la norma. Sin embargo, la prevención de riesgos laborales es igual de importante en el sector citado que en cualquier otro sector de empleo, enfrentándose los docentes a numerosos riesgos por su condición de empleados.

Ya en los primeros años del siglo XXI, cuando se empezaba a tomar conciencia del riesgo de violencia en el trabajo, se detecta que las condiciones de riesgo se concentran principalmente en el sector servicios, entre algunos otros, el sector educativo; por tanto, se crea un caldo de cultivo proclive a que los docentes estén expuestos a riesgos con importantes consecuencias para su salud mental y física, sumado a la falta de herramientas que permitan gestionarlos<sup>14</sup>.

De forma más actualizada, en el año 2015 se realiza en España la Sexta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en la que se reconoce el hecho de que los trabajadores que más expuestos están a sufrir violencia en el trabajo son aquellos que trabajan de cara al público<sup>15</sup>.

Para identificar que grupo de trabajadores se va a evaluar dentro del sector de la enseñanza, se ha tomado como referencia una clasificación en grupos de trabajadores en función de las tareas que realizan, para poder delimitar así el grupo objeto de estudio y sus respectivos riesgos laborales.

La clasificación recoge los siguientes grupos de docentes:

---

<sup>14</sup> (\*) Tercera Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 2000. Luxemburgo 2001.

<sup>15</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS – España. Madrid, marzo 2017

- Profesor de primer ciclo infantil (niños de 0 a 3 años), que sería fundamentalmente el personal de guardería, en los que predomina el riesgo biológico por contacto con fluidos corporales y los riesgos ergonómicos en cuanto a sobreesfuerzos musculo esqueléticos y posturas forzadas.
- Profesor de aulas: profesores de segundo ciclo infantil (de 3 a 6 años), profesores de primaria (de 6 a 12 años) y profesores de secundaria (de 12 a 16 años).
- Profesores de educación física, que se enfrentan a fatiga física y lesiones producidas por sobrecarga muscular.
- Profesores de laboratorio para los cuales habría que orientar la prevención a la exposición a productos químicos<sup>16</sup>.

Para el presente estudio vamos a centrarnos en el segundo de ellos: los profesores de aula, en cuyo caso el riesgo identificado como más relevante y que consecuencias más dañinas genera es la violencia en las aulas. Se trata de un riesgo psicosocial emergente que debe abordarse desde la disciplina de la prevención de riesgos laborales para garantizar la seguridad y salud de los educadores.

Con el objetivo de elaborar un estudio de la problemática citada más concreto y preciso, se va a tomar como referencia la enseñanza secundaria obligatoria, por haber considerado que las características organizativas de esta etapa y el tipo de alumnado y objetivos pueden ser factores que generen una propensión mayor a sufrir la violencia en las aulas.

---

<sup>16</sup> Fuente de la información: “¿Cuáles son los principales riesgos a los que se enfrenta el personal docente de colegio?” (2018, 24 enero). Recuperado 26 julio, 2019, accesible a través de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sector-docente-i-cuales-principales-riesgos-enfrenta-person>”.

#### 4.2. Centro en el que se va a efectuar la evaluación <sup>17</sup>

El centro en el que se ha efectuado la evaluación es el Instituto de Educación Secundaria Élaios. Se halla situado en el lado suroeste del Actur, junto al costado meridional del recinto de la EXPO 2008, y fue construido el año 1988.

Durante el año 2010, debido a la demanda creciente de plazas escolares, vio la necesidad de ampliar sus instalaciones. El edificio consta de tres pisos, contando con la planta calle, y como anexos cuenta con dos gimnasios y una sala de música. Además, para las actividades de Educación Física, cuenta con el campo de fútbol del CF Ranillas y un pabellón polideportivo (accesibles ambos por acuerdo con el Ayuntamiento).



Actualmente acoge en sus instalaciones un total de casi 700 estudiantes, 65 profesores y 10 miembros del personal de administración y servicios, aunque se ha de considerar para los datos obtenidos que en el centro también se imparte bachillerato, con cuyos profesores no vamos a contar para nuestra evaluación.

Los espacios interiores del IES Élaios son variados: aulas genéricas de diferentes capacidades, aulas dedicadas a cada una de las disciplinas que se imparten en el centro, tales como laboratorios, aula de música, aula de informática, aula dedicada a las artes

---

<sup>17</sup> Fuente de la información: Toda la información relativa al centro se ha recolectado de la página web oficial del centro, accesible a través del siguiente enlace: <http://ieselaios.catedu.es/> (consultada en fecha 28 de octubre de 2019)

plásticas y dos gimnasios, departamentos didácticos, oficinas y despachos, zonas del PAS, almacenes, aseos, patios y jardines.

Para contextualizar de manera breve al centro educativo, es destacable que dentro de la zona se conoce al centro por sus altas cifras de promociones y titulaciones. Tal como se indica en su página web, se encuentra por encima de las medias aragonesas que engloban centros públicos y privados. En cuanto a la calidad de los resultados, las estadísticas arrojan la siguiente realidad:

“los sobresalientes superan a los insuficientes en más del 50% de los cursos, la promoción por imperativo legal es muy baja y hay un alto número de alumnos de 2º de bachillerato que anualmente se presentan con éxito a las pruebas de acceso a la universidad. Finalmente destacar la alta participación voluntaria del alumnado a los concursos, certámenes y actividades extraescolares y por la obtención de premios regionales, nacionales e internacionales en certámenes científicos y escolares.”

La oferta educativa del centro ha crecido exponencialmente en los últimos diez años, introduciendo en este mismo año programas bilingües en francés y en inglés, Programa de Aprendizaje Inclusivo (PAI) en 1º de la ESO, Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) 2º y 3º ESO, Programa de refuerzo educativo por las tardes AÚNA y Programa de desarrollo de capacidades PDC.

Tiene algunos programas especiales que han sido creados para mejorar el funcionamiento del centro y fomentar el desarrollo intelectual y personal de sus alumnos, algunos de estos ejemplos son:

- Programa de mediación y prevención de conflictos “alumnos ayudantes”, que se basa en la colaboración y el trabajo conjunto entre iguales para mejorar la convivencia. La idea es potenciar la participación social de los alumnos mejorando de esta manera sus habilidades comunicativas y sociales.

Esta idea nació porque cada vez más en la formación global de las personas se requiere la gestión de las emociones y el conocimiento de las emociones generadas dentro de un grupo.

- El Programa de Desarrollo de Capacidades citado anteriormente no es una materia académica, sino que las complementa. Se materializa en tres

modalidades: Periódico Digital “La VOZ del Élaios”, “English+” de mejora de las competencias lingüísticas en Inglés y “Diseño creativo con AutoCAD” dirigido a los alumnos de 1º ESO.

En estos talleres se busca que los alumnos colaboradores desarrollen capacidades como la creatividad, las habilidades sociales y el trabajo en equipo, el enfrentamiento emocional a la competición, capacidad de comunicación para exponer y defender ideas, aprender a aprender a partir del análisis de errores y de la previsión de contingencias o el conocimiento del método científico-tecnológico.

- Otro proyecto en el que se encuentra inmerso el centro objeto de estudio es el Programa AUNA, en colaboración con el Gobierno de Aragón, se ofrece a los centros un tiempo para el refuerzo y la orientación del aprendizaje fuera del horario lectivo. En estas jornadas, el personal del centro presta ayuda a los alumnos en hábitos de estudio, gestión del tiempo y organización del trabajo, dotándoles de las herramientas necesarias para hacer frente a los contenidos y competencias.

Se entiende por la citada oferta educativa del IES Élaios que es un centro comprometido con el desarrollo y bienestar de sus alumnos, pudiendo esto luego repercutir en los resultados de la evaluación realizada, incidiendo en los comportamientos de los alumnos al percibir este apoyo y preocupación por parte de los docentes.

## Capítulo V- EVALUACIÓN DEL RIESGO

### 5.1. Identificación de los factores de riesgo

La identificación de las causas del incremento de los incidentes violentos e indisciplinados en las aulas de secundaria es complejo y multifactorial. Por una parte, podemos realizar una clasificación atendiendo más a los factores puramente profesionales, tales como el entorno de trabajo y las formas de organización, los cuales se explican a continuación, pero, por otra parte, aporta mayor riqueza al estudio, entender aquellas causas relacionadas con un componente social y pedagógico.

Uno de los factores centrales y motivo por el que se ha elegido esta etapa educativa para el presente estudio es la escolarización obligatoria hasta los 16 años. Resulta complicado percibir este aspecto como algo negativo, pues ha conseguido reducir la alfabetización casi por completo, pero la cara negativa de este aspecto reside en la complicación de enseñar a quien no quiere aprender. El profesorado tiene que negociar el aprendizaje con alumnos que no tienen una buena predisposición a ello, que no valoran la obtención de un título e interpretan su estancia en los centros escolares como una pérdida de tiempo.

Es por ello, que dicho factor de riesgo tendrá más incidencia en aquellos docentes que impartan su materia en cursos inferiores tales como 1º y 2º de la ESO, puesto que la predisposición de los alumnos a adquirir conocimientos, en el mayor de los casos, es menor.

Si se pone el foco en la figura del docente, resulta complicado no recurrir a la personalidad del mismo para encontrar factores que puedan favorecer la exposición al riesgo de violencia. Con ello no se quiere decir que una personalidad atraiga más la violencia que otra, pero puede crear cierta predisposición. Entendiendo que una persona insegura o con un estilo poco enérgico o tajante puede facilitar una pérdida de control de la clase. Esto a su vez crea controversia pues puede entenderse que dichos rasgos sean consecuencia de estar sometido a mucha presión laboral proveniente de un mal trato por los alumnos.

Por tanto, ¿puede la personalidad predisponer a un individuo a ser objeto del hostigamiento psicológico?, es decir, ¿puede la personalidad del docente ser un factor de riesgo como tal?<sup>18</sup>

Se puede hacer una acertada clasificación de los factores de riesgo desde un enfoque preventivo, diferenciando entre aquellos que tienen relación con el lugar de trabajo, aquellos que se relacionan con la persona del trabajador y por último los que se relacionan con la persona que ejerce la violencia, en el caso que nos ocupa: los alumnos.

Se procede a hacer un listado de aquellos factores de riesgo que se han observado en el centro IES Élaios durante las clases de educación secundaria, dividiéndolos en aquellos relacionados con el lugar físico de trabajo, los relacionados con la figura del trabajador y los relacionados con el alumnado, y por último, los factores organizativos.

Factores relacionados con el lugar de trabajo:

- Medios materiales y aulas inadecuadas e insuficientes.
- Zonas de bajo estatus social que desencadenan una mayor dificultad en la educación de los alumnos que están acostumbrados a un ambiente en el que no se tiene el respeto como valor.
- Entorno monótono y aburrido, no invita a una actitud positiva, sino que se percibe como una obligación y/o puro trámite.

Factores relacionados con el maestro como figura del trabajador:

- Falta de habilidad de comunicación con los alumnos.
- Interferencia de los problemas personales en el trabajo.
- Falta de empatía con el alumnado
- Descoordinación con el resto de los docentes
- Negativas no razonadas a peticiones efectuadas por los alumnos
- Falta de medios para abordar los problemas individuales de los alumnos
- Mismo método de enseñanza para todos los alumnos sin tener en cuenta capacidades y dificultades individuales
- Falta de habilidades para hacer frente a las diferentes capacidades y dificultades individuales de los alumnos.

---

<sup>18</sup> Johan Hauge, L, Stale Einarse: *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*”, vol. 22, núm. 3, 2006, pp. 251-273, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, España.

Factores organizativos:

- Clases demasiado densas que impiden mantener la atención del alumnado.
- Horas seguidas de la misma materia.
- Horarios muy repetitivos.
- Inadecuación de la plantilla, lo cual se traduce en grupos de alumnos muy numerosos.
- Estilos de gestión rígidos y autoritarios, que no invitan a la colaboración del alumnado.
- Guías didácticas confusas.

Factores relacionados con los alumnos:

- Alumnos con mala predisposición a recibir la enseñanza de sus profesores.
- Entorno familiar no adecuado.
- Falta de valores como el respeto y la asertividad.
- Mal trato de otros compañeros que le incitan a revelarse contra el profesor.
- Baja tolerancia a la frustración.
- Desacuerdo con las normas del centro y/o la forma de impartir la materia por el docente.
- Desinterés ante la materia impartida.

## 5.2. Evaluación de riesgo

Para la evaluación del riesgo de violencia externa sea optado por aplicar la metodología propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: “El Método de Evaluación General de Riesgos del INSHT”, compuesto por las siguientes etapas:

- Análisis del riesgo: identificando el peligro y estimando el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.

Para la identificación de peligros habría que hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Existe una fuente de daño? La violencia externa que pueden ocasionar los alumnos.
  - ¿Qué o quiénes pueden ser dañados? Los docentes del centro.
  - ¿Cómo puede ocurrir el daño? Agresiones físicas, verbales, daños materiales o menosprecio del trabajo del profesor.
- Valoración del riesgo, cogiendo el resultado obtenido, decidir si dichos riesgos son tolerables o no. En la presente evaluación no se va a determinar si hay riesgos no tolerables, ya que ninguno tiene tal consideración, sino que se van a determinar niveles con el objeto de priorizar las medidas preventivas.

El nivel de riesgo se va a determinar en función de las indicaciones de la siguiente tabla facilitada por el Método elegido:

**Niveles de riesgo**

		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino LD	Dañino D	Extremadamente Dañino ED
Probabilidad	Baja B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

La probabilidad de que el daño ocurra se ha determinado en función de las respuestas de los cuestionarios, asociando:

- Probabilidad alta: el daño ocurrirá siempre o casi siempre → cuando la respuesta en el cuestionario sea “siempre” o “casi siempre”.
- Probabilidad media: el daño ocurrirá en algunas ocasiones → asociado a la respuesta “a veces” de la herramienta de creación propia.
- Probabilidad baja: el daño ocurrirá raras veces → asociado a la opción “rara vez” en el cuestionario.

Para determinar la potencial severidad del daño se ha tomado un criterio subjetivo, ya que el INSSST solo toma en cuenta daños físicos. Por lo que la gradación del daño es totalmente subjetiva y puede afectar de maneras muy diferentes a cada persona en función de sus herramientas personales para afrontar dichas situaciones violentas.

Tras la estimación del riesgo, en el siguiente capítulo del presente documento, se establece un plan de acción, cuyas medidas están graduadas según la urgencia en base a la siguiente herramienta facilitada por el INSSST:

Riesgo	Acción y temporización
Trivial	No se requiere acción específica
Tolerable	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Una de las trabas encontradas tras el reparto y cumplimentación de los cuestionario es ha sido que los resultados que se han obtenido han resultado ser totalmente homogéneos, puesto que no han presentado diferencias significativas entre unos docentes y otros. Por este motivo, aunque una de las bases de la Prevención de Riesgos Laborales es que la evaluación del puesto tiene que tener en cuenta las variables personales del trabajador para conocer la interacción entre las condiciones y el propio trabajador, se va a realizar una evaluación del puesto de manera unificada. Siendo así, se entenderá que la evaluación realizada en ningún caso podrá ser aplicable a un trabajador considerado especialmente sensible.

A través de las respuestas de los cuestionarios repartidos se ha procedido a estimar la magnitud de los riesgos:

RIESGO	NIVEL DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>Agresiones verbales:</b> Amenazas Gritos Humillaciones Insultos o gestos inapropiados Rumores	<b>MODERADO</b> Probabilidad: media Consecuencia: dañina	-Formación a los docentes para afrontar dichas situaciones. -Sensibilización a los alumnos de las consecuencias de dichos actos. -Códigos claros de conductas inaceptables. -Rechazo colectivo de estos comportamientos. -Folletos sobre el rechazo a dichas conductas.
<b>Menosprecio del trabajo:</b> Críticas y reproches infundados Dramatización de pequeños errores Minusvaloración del trabajo de manera sistemática	<b>TOLERABLE</b> Probabilidad: baja Consecuencia: dañina	-Programas para potenciar la buena relación entre alumnos y profesores. -Guías didácticas claras para que no se pueda acusar injustamente al profesor. -Talleres que fomenten el respeto hacia el docente.
<b>Agresiones físicas:</b> Zarandeos Empujones Agarrones	<b>TOLERABLE</b> Probabilidad: baja Consecuencia: dañina	-Protocolos claros ante caso de agresión física. -Apoyo social dentro del centro y tratamiento psicológico si lo requiriese.

<p><b>Daños a objetos materiales del profesor:</b> Daños a objetos en clase Daños al vehículo</p>	<p><b>TRIVIAL</b> Probabilidad: baja Consecuencia: ligeramente dañina</p>	
<p><b>Actos disruptivos:</b> Interrupciones continuadas Alto nivel de ruido en clase Provocación de despistes Sensación de descontrol por parte del docente</p>	<p><b>MODERADO</b> Probabilidad: alta Consecuencia: ligeramente dañina</p>	<p>-Formación a nivel pedagógico al profesor. -Nuevo planteamiento más dinámico de las clases.</p>
<p><b>Violencia por vías tecnológicas:</b> Difusión con fines negativos de la imagen del profesor. Grabaciones desautorizadas de la figura del docente. Daño del honor y la imagen personal a través de redes sociales</p>	<p><b>TRIVIAL</b> Probabilidad: baja Consecuencia: ligeramente dañina</p>	<p>-Endurecimiento del régimen interno del centro en lo que se refiere a aparatos tecnológicos.</p>
<p><b>Actitud del propio docente:</b> Tratos de favor hacia determinados alumnos No implicación en las dificultades de los alumnos Guías didácticas dudosas Ausencia de refuerzos positivos No potenciar la motivación</p>	<p><b>TOLERABLE</b> Probabilidad: media Consecuencia: ligeramente dañina</p>	<p>-Recurrir al educador social del centro para poder ahondar en las cuestiones personales de los alumnos. -Informes del educador social ante conductas o resultados preocupantes. -Reforzar positivamente los buenos resultados.</p>

Con la herramienta creada, se ha detectado que el trayecto del centro a casa del docente no presenta problemática, así como el contenido en las redes sociales.

Destaca en los actos disruptivos como factor de riesgo con peores resultados en cuanto a frecuencia, que, junto a las agresiones verbales, son las dos variables que más han destacado los docentes. El plan de acción para dichas contingencias tendrá, por tanto, más urgencia que el resto.

## Capítulo VI- PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

### 6.1. Acciones preventivas ya existentes orientadas a la reducción o eliminación de la violencia en las aulas

Debido a la creciente problemática de casos de acoso en el lugar de trabajo, se ha planteado la necesidad de dotar a la función pública de los recursos necesarios para hacer frente ante tal problemática.

*La resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado, responde ante tal necesidad.*

El objetivo del citado documento es establecer un protocolo de actuación ante las situaciones que puedan darse de acoso laboral en el seno de las relaciones laborales de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados a ella. Para ello se comete una definición de acoso laboral, entendido como acoso psicológico o moral, de la siguiente manera:

«la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud».

Por tanto, se entiende que es un protocolo dirigido a los casos de acoso laboral, pero entendiendo que puede ser enmarcado en un marco conceptual más amplio como es el de la violencia psicológica en el trabajo, incluyendo aquí todo tipo de conductas indeseables en el ámbito laboral.

Se insiste en el hecho de que para que un caso de violencia laboral sea tratado con las pautas que se contienen en el presente protocolo tienen que cumplir con el componente

de repetición y duración en el tiempo, no puede recurrirse a esta herramienta para solventar un hecho puntual y concreto.

En la resolución se citan ciertas figuras responsables del protocolo ante una situación de violencia, pero se ha intentado adaptar al centro objeto de evaluación, ya que no cuenta con las figuras que en el texto legal se refieren, es decir, se ha intentado explicar todo el proceso con la mayor adaptación posible a un centro de secundaria con el objeto de una posible sencilla aplicación directa.

Se establecen en el documento estudiado unos principios de actuación. Destaca la proposición de que cada Departamento, organismo o entidad pública deberá declarar formalmente, de forma escrita, su rechazo a todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quien sea la víctima o el acosador ni su jerarquía; así como manifestar su compromiso respecto a la erradicación del mismo. Por tanto, que la Jefatura del centro educativo IES Élaios redactara un documento en el que se opusiese a cualquier tipo de violencia y pusiese el mismo a disposición de todos los integrantes del centro, garantizando que todos ellos son conocedores de su contenido, podría ser un primer paso para combatir la violencia en las aulas, o al menos, para sensibilizar sobre la gravedad de tales incidentes.

Dice la citada resolución que debe también manifestarse que los comportamientos que supongan acoso psicológico no serán tolerados, y que, en caso de producirse, serán calificados como falta muy grave (aunque este aspecto no sería de aplicación como tal al fenómeno de la violencia en las aulas, puesto que la sanción que puedan recibir los alumnos no será de carácter laboral, sino educativo).

El procedimiento de actuación que se propone está estructurado en fases. La primera de ellas comienza con la iniciación del proceso de denuncia, mediante la presentación de un escrito que se facilita a tal efecto, y dispuesto en el presente documento como anexo núm. 3. Se presumirá que en la estructura del organismo en que sucedan los hechos denunciados deberá existir una unidad responsable de su recepción y tramitación, que además deberá estar identificada inequívocamente. Esta Unidad responsable podría identificarse en el centro con la Jefatura de Estudios en colaboración con el educador social del centro.

Tras admitir a trámite la denuncia del empleado, se procederá a la indagación y valoración inicial de los hechos acontecidos, recopilando toda la información que fuera necesaria para hacer una primera valoración del caso.

El Servicio de Prevención será el encargado de informar sobre la situación previa y cualquier posible hecho o indicador previo que pudiera ser de interés para el caso. En el centro objeto de evaluación no cuentan con Servicio de Prevención, por lo que para aplicar las instrucciones que se contienen en la citada resolución, resultaría necesario crear una comisión a tal efecto, a modo de grupo de personas con ciertos conocimientos y responsabilidad, que, en caso de violencia hacia un docente, pudieran tener la capacidad de actuar, no como Servicio de Prevención, pero si como responsables de cursar dicho trámite que se describe.

Este proceso de recopilación de información se realizará bajo los principios de: rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados. Se contempla y permite la posibilidad de someter a los implicados a entrevistas, e incluso a posibles testigos, siendo realizadas en todo caso por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos interpersonales.

Además, deberá respetarse en todo momento los derechos de cada una de las partes afectadas y proceder a la investigación con la máxima sensibilidad, dada la delicadeza del asunto tratado. Al tratarse de un centro de educación secundaria esta área tiene que potenciarse más, puesto que se trata de menores.

Tras todo este proceso se emitirá un informe de valoración inicial. La emisión de este informe tiene establecido un plazo de 10 días naturales desde que el docente presenta la denuncia.

Tras la emisión del citado informe, se podrán tomar tres vías de actuación. La primera de ellas el archivo de la denuncia por considerar que faltan indicios, la segunda, el desistimiento del denunciante o la tercera, que por actuaciones previas se haya dado por resuelto el contenido de la denuncia.

Si del referido informe se deduce que se trata de una situación de conflicto, o sea, que efectivamente se le está dando un trato agresivo al docente, se activará un mecanismo de resolución de conflictos interpersonales, si existen, o proponer la actuación de un «mediador», admitido por las partes. Es en este punto donde la figura de “educador

social” presente en los centros educativos podría ser de utilidad, entendiendo que esta persona tiene las herramientas para tratar con menores con conductas inadecuadas.

Si se deduce del informe que hay un claro caso de exposición a violencia laboral, se dispone lo siguiente: “Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, el precitado responsable podrá ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la Comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si `procede, medidas correctoras de la situación.” Dicho expediente disciplinario toma un matiz diferente en nuestro entorno educativo, por lo que habría que determinar que implicaciones tendría la sanción para el alumno, las cuales se citarán más adelante en las medidas preventivas propuestas personalmente.

Si del informe no se pueden deducir indicios claros, se pedirá opinión a un “Comité Asesor para situaciones de Acoso”, en este punto podría tomarse la decisión de seguir llevando el caso por el área de lo laboral, o recurrir a expertos en pedagogía.

Comienza en este punto la fase dos del protocolo. En esta fase la Jefatura de estudios deberá proceder a la constitución de un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles. Este Comité Asesor, por la peculiaridad de que el caso de violencia no se ocasiona entre dos adultos, deberá contar con técnicos expertos en casos de violencia laboral, pero también con expertos en comportamientos inadecuados en adolescentes. Este Comité tendrá un instructor.

Si tras una investigación de este citado Comité de lo redactado en el informe inicial no se detecta ningún indicio lo bastante grave como para proceder a actuación, se dará por finalizada la investigación. Puede ser que, llegados a este punto, los expertos pedagógicos determinen que se trata de un comportamiento dentro de lo que cabe esperar de menores de 12 a 16 años y consideren que no es necesario darle un tratamiento especial.

Si el Comité decide que se debe seguir con el procedimiento, el instructor del mismo, realizara lo que considere pertinente para recabar información adicional que pueda servir de ayuda para recabar indicios de la existencia o no de violencia laboral. Tras ello, el instructor redactará un nuevo informe en un plazo no superior a 15 días naturales, que presentará frente a los miembros del Comité Asesor.

Este informe será facilitado a la Jefatura del centro o al titular de la jefatura superior de personal precitado, del Departamento ministerial u organismo donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada, en caso de que quiera llevarse por vía administrativa.

Una vez se han pasado todos los trámites explicados, las posibilidades son las siguientes:

“Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.

Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.

Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por los empleados públicos, contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.

Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente correspondiente.”<sup>19</sup>

Se deberá llevar a cabo un seguimiento y control de las medidas propuestas frente a dicha situación, garantizando en todo caso el bienestar de la víctima, prestando también especial atención a no crear un clima de hostilidad en el centro de trabajo, que en este caso se corresponde con el centro educativo.

Señalan en el citado documento legal la importancia de una sensibilización frente al acoso, proponiendo las siguientes medidas preventivas:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos.

Esto se propone para que se pueda atajar un conflicto en su origen, por tanto, en

---

<sup>19</sup> Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.

el caso de los docentes, debería dotárseles de herramientas que permitan identificar cuando están siendo sometidos a tratos violentos por sus alumnos.

- Establecer una definición clara de las conductas prohibidas y las conductas obligatorias que se permiten en el centro.
- Integrar los códigos éticos del centro de forma transversal en toda la formación.
- Difusión efectiva de toda la información relativa al riesgo de violencia hacia los docentes, desde facilitar un protocolo en caso de acoso hasta establecer algún sistema que permita denunciar casos de violencia de forma anónima, tales como buzones, correo electrónico o teléfono.

En el contexto del presente protocolo se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

“Cualquier empleado público tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá denunciarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable público está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.”

Se establece también en la Resolución un listado tanto de los miembros de cada comisión citada, como un listado de conductas que serán consideradas acoso, pero como están muy orientadas al mundo de las organizaciones no serían de mucho interés para la presente planificación preventiva.

Por tanto, podrían seguirse, haciendo ciertas modificaciones, la resolución propuesta por la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado.

Otro de los organismos con más prestigio dentro del mundo del trabajo también propuso soluciones a tal efecto: *El Repertorio de Recomendaciones de la OIT* del que se hablaba

anteriormente en el marco normativo del tema objeto de estudio, y aunque dicho escrito tenga fecha de 2003 y se hayan hecho numerosos avances, el contenido cuenta con una gran riqueza.

Se establece un listado de esferas fundamentales a las que habría que atender para hacer frente al fenómeno de la violencia en el trabajo en el sector servicios. Estas son: políticas, identificación de los riesgos, evolución de los riesgos, prevención y control, formación, control y atenuación de las consecuencias, atención y apoyo a los trabajadores afectados y supervisión y evaluación.

La línea preventiva que se persigue en esta propuesta se basa en establecer políticas eficaces en las que gobiernos, empleadores, trabajadores y sus representantes cooperen conjuntamente para promover prácticas que luchen contra la violencia laboral.

De este documento se van a extraer los elementos que el mismo considera necesarios para que una política contra la violencia laboral sea eficaz.

Según el criterio de este Repertorio hay ciertos elementos que deberían figurar en la política:<sup>20</sup>

- Definición de “violencia en el lugar de trabajo”
- Dejar constancia a través de una declaración escrita de que no se tolerará ningún tipo de incidente violento
- Compromiso de apoyo para toda medida que tenga como objetivo garantizar un entorno seguro de trabajo
- Garantizar que los procedimientos de reclamación sean justos, impidiendo que generen represalias y evitando que sean reclamaciones abusivas o carentes de fundamento
- Programas de información, educación, formación y cuantos programas sean pertinentes.
- Medidas dirigidas a prevenir, controlar y eliminar la violencia en el lugar de trabajo
- Medidas de intervención y control de los incidentes violentos

---

<sup>20</sup> “Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla”. Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003) Ginebra.

- Compromiso de divulgación eficaz de las políticas que apliquen
- Confidencialidad

Se toma como elemento base para garantizar la eficacia de las políticas el dialogo social, entendido como un componente constante encaminado a salvaguardar la seguridad de los trabajadores.

Si tratamos la problemática desde una perspectiva puramente preventiva, resulta interesante apoyarse en la manera propuesta por el *Observatorio de Riesgos Psicosociales de la UGT* en su “*Guía de las buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros*”. En esta se propone abordar la problemática con la creación de una Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de trabajo, la cual sería encargada de elaborar una política contra dicho fenómeno y promover prácticas que eliminen la violencia en el lugar de trabajo.

Para prevenir los actos violentos se debe desarrollar un programa de salud y seguridad que incluya el compromiso de la dirección por proteger a sus trabajadores frente al riesgo, contando este programa ciertamente con los puntos presentes en una evaluación de riesgos al uso. De esta manera quedaría garantizado que se está gestionando este riesgo psicosocial a través de la identificación del peligro, formación en seguridad, salud y prevención y control e información para los trabajadores que puedan verse afectados.

La política desarrollada, así como el programa debe ser apoyado por la dirección, la cual debe mostrar una clara oposición a la violencia e implicarse en ello.

Las funciones de la Comisión de Prevención de la Violencia en el trabajo serán:

- “a) La investigación y análisis de los datos disponibles sobre los incidentes violentos.
- b) La evaluación y comprobación periódica del funcionamiento y resultados de los:
  - Sistemas de control y vigilancia de los programas y medidas de seguridad,
  - Sistemas de información y formación en materia de seguridad laboral a los trabajadores,

- Sistemas de asesoramiento y soporte a la víctima de una agresión,
  - Sistemas de divulgación de los incidentes violentos,
  - Sistemas de participación de los trabajadores en la preparación de los criterios para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos de violencia en el propio lugar de trabajo.
- c) Informar, asesorar y dar soporte, para gestionar la situación inmediata.
- d) Tratamiento de las consecuencias urgentes o inmediatas de la agresión al trabajador.
- e) Asesorar y representar jurídicamente al trabajador agredido.<sup>21</sup>

Uno de los trámites imprescindibles para una prevención eficaz de la violencia reside en la recopilación y análisis de la información e incidentes ocurridos. Resulta indispensable analizar también aquellas situaciones en las que no ha llegado a materializarse la situación violenta pero el daño pudo haber ocurrido, es decir, indicios de hostigamiento.

## 6.2. Medidas propuestas

El plan de acción que se propone podría enfocarse de diversas maneras, es interesante entender la prevención desde la clasificación de prevención primaria, secundaria y terciaria, entendiendo la primera de ellas como aquella que impide que el riesgo de origine, la segunda aquella que da los recursos y herramientas para la detección del riesgo y permite adoptar las medidas necesarias para erradicarlo, y la última que va dirigida al tratamiento de la enfermedad cuando ya se ha originado.

Si se quiere optar por una prevención eficaz de carácter primario, interesaría conocer aquellos recursos con los que podemos dotar al profesorado para hacer frente a la violencia externa por parte de los alumnos y facilitar, a través de una formación e información adecuadas, las herramientas que estos necesitan para tratar con sus alumnos.

---

<sup>21</sup> *“Guía de las buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros”: Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.*

Sin embargo, si queremos acudir a la raíz del problema, habría que dotar al docente de las herramientas necesarias para la prevención primaria de la exposición a violencia. La idea es promover la prevención primaria de dicho riesgo a través de la formación inicial del personal docente. La formación que se imparte a los futuros docentes no responde a las exigencias reales a las que luego se exponen dichos profesionales, no hay una adecuación entre las competencias adquiridas y las competencias a desempeñar luego en el puesto de trabajo.<sup>22</sup>

En este proyecto se aboga, además de adoptar una prevención primaria que dote a los docentes de las herramientas necesarias para evitar la exposición a violencia, por acabar con el modelo “infracción - comunicación al Director - sanción”. La ineficacia de este modelo ha quedado totalmente demostrada los últimos años, puesto que no ataca la raíz del problema. Se podría asociar dicho modelo con la prevención terciaria, se propone una solución cuando ya se ha creado el conflicto y el docente ya se ha visto expuesto al riesgo, es decir el peligro se ha materializado.

Por una parte, de manera genérica para todo el centro, se propone la creación de un protocolo contra la violencia externa en las aulas, similar al que propone la Resolución citada en el apartado anterior, de manera que cualquier docente que esté sometido ante tal riesgo, sepa que existe un protocolo que contempla su caso y pueda gestionarlo de la manera más sencilla posible.

Se han propuesto las siguientes medidas preventivas para el centro de educación IES Élaios.

Debido a que muchas actitudes de los alumnos están influenciadas por su entorno social y familiar, se propone un acercamiento a la familia del alumnado de manera siempre que no resulte invasiva. Se van a diseñar unos folletos de lectura fácil y amena en los que se recalque la importancia del respeto hacia los demás y la valoración de la labor del docente. El fin del folleto es la concienciación del entorno del alumno para que esto

---

<sup>22</sup> Camacho González, HM, Padrón Hernández, M: “Necesidades formativas para afrontar la profesión docente” Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, vol. 8, núm. 2, 2005.

pueda de alguna manera modificar su conducta violenta, en caso de que la tenga. Se pretende, en definitiva, actuar sobre los componentes sociales y familiares.

Otra propuesta es la realización de talleres en los que la figura del educador social (personal laboral no docente, adscrito al departamento de Orientación del centro) actúe como mediador y potencie la comunicación entre profesor y alumno. La idea es que nos alejemos de la figura inaccesible y autoritaria del profesor, para que el alumno pueda verlo como una figura a la que acudir en caso de tener un problema ya sea académico o personal. Esta comunicación mejorará considerablemente la relación profesor-alumno, siempre que haya predisposición por ambas partes.

Se conoce que en el centro se dedica una hora semanal a realizar una tutoría con el tutor de cada aula. Se propone que, en vez de tratar temas académicos, se incite al alumno a la participación a través de debates programados, con un tema diferente cada semana que pueda resultar de interés para el alumnado. Los temas a tratar podrían elegirse mediante votación en cada clase para detectar cuáles son las preocupaciones de los alumnos. Esto favorecerá un buen clima en el aula y hará sentir partícipe al alumno de las decisiones que se toman.

El foco de la planificación preventiva se quiere poner en la formación a los docentes, ya que a través de la encuesta se ha revelado que la actitud de los mismos no se caracteriza por una implicación total con los alumnos, quizás por falta de tiempo o por falta de herramientas y recursos para hacerlo. Por ello, se va a facilitar una formación a los docentes para dotarles de las herramientas pedagógicas necesarias para canalizar las conductas violentas de sus alumnos. Se considera que es un punto clave que el profesor sea capaz de orientar sus clases hacia un clima de bienestar y aprendizaje, donde no tengan cabida los actos violentos.

Se propone, además, publicar en la revista oficial del IES Élaios artículos que versen sobre el respeto a los demás, la comunicación positiva y la importancia de la labor de los docentes. Esto podría hacerse a través de contenido que resulte atractivo a los estudiantes, tales como anécdotas, viñetas... Además, se propone que las citadas horas

de tutoría se aprovechen para incitar a los alumnos a participar en la redacción de la revista de manera que lo perciban como un proyecto propio.

Para intentar reducir los actos disruptivos se ha optado por la propuesta de nuevas fórmulas educativas que resulten menos tediosas tanto para los profesores como para los alumnos.

El presupuesto que se prevé para la adopción de las mencionadas medidas no va a resultar muy elevado, puesto que se ha apostado por trabajar con los recursos del centro. La formación a los profesores sí que requerirá recursos económicos, que oscilarán los 5000 euros, comprendiendo talleres de formación a lo largo del curso académico por partes de expertos ajenos al centro educativo. Además, se valorarán conjuntamente con dichos expertos fórmulas alternativas de docencia que puedan resultar más amenas y participativas para los alumnos con miras a reducir los actos disruptivos y el descontento del alumnado.

También habrá que dotar al departamento de Orientación de recursos económicos para la organización de los talleres propulsores de la comunicación entre docentes y alumnos.

El plan de acción correspondiente a la evaluación de riesgos se resume en la siguiente tabla:

Medida preventiva	Responsable	Medios materiales	Plazo previsto	Control y seguimiento
Folletos dirigidos a familiares	Departamento de Orientación	300€	2 meses	Anual
Talleres de comunicación	Departamento de Orientación	300€	3 meses	Semestral
Tutorías semanales con temáticas	Tutor de cada aula	-	Inmediato	Semestral
Formación pedagógica a docentes	Dirección	4000€	3 meses	Anual
Publicación revista IES Élaios	Jefatura de Estudios de la ESO	300€	3 meses	Anual
Ofertar nuevas	Departamento de Orientación con	1000€	4 meses	Anual

fórmulas educativas menos tediosas	asesoramiento externo			
Creación de un protocolo de violencia	Dirección	-	5 meses	Anual

Los plazos se han establecido en base a la facilidad que habría para implantar dichas medidas unido a la urgencia del tratamiento del riesgo.

## Capítulo VII.- CONSECUENCIAS

Determinar las consecuencias que trae consigo una exposición a riesgos de carácter psicosocial no es una tarea fácil, precisamente por la subjetividad del fenómeno y la alta incidencia de la personalidad del individuo.

Se parte de la base, al hablar de las consecuencias que trae la exposición a los riesgos psicosociales, que la propia condición de riesgo ya evidencia que va a tener un impacto sobre la salud del trabajador, sea cual sea la intensidad.

La clasificación tradicional que se realiza de las consecuencias que se derivan de la violencia en el lugar de trabajo se divide en las consecuencias negativas para el trabajador que la sufre y las consecuencias negativas para la organización, que se detallarán más adelante. La peculiaridad del contexto que se está estudiando es que se introduce un tercer actor perjudicado por el mencionado riesgo: el resto de los alumnos que se encuentran en el entorno hostil, pudiendo tener efectos sobre su rendimiento y su satisfacción a la hora de cumplir con su horario escolar.

Las consecuencias directas que puede provocar estar expuesto al riesgo de violencia y la no aplicación de las medidas preventivas propuestas son las siguientes:

- Disminución de la motivación y del rendimiento personal.
- Diminución de la autoestima.
- Despersonalización.
- Síntomas psicosomáticos.
- Alteraciones emocionales.
- Pensamientos negativos sobre sí mismos, el centro y la profesión.
- Afectación de los rendimientos cognitivos.
- Conductas de evitación del trabajo.
- Disminución de los recursos emocionales y cognitivos.
- Miedo.
- Apatía.
- Sentimiento de indefensión y desesperanza.
- Ansiedad.
- Depresión

- Insomnio

Se puede realizar una segunda clasificación en función del área que se ve afectada, por una parte, la exposición a violencia externa podría tener influencia en la salud mental y social del docente, y, por otra parte, incidir directamente sobre la salud física.

Es imprescindible citar como consecuencia de la exposición a violencia en el lugar de trabajo el Trastorno de Estrés Postraumático, el cual tiene una gran incidencia en dicho fenómeno. Los síntomas del TEPT incapacitan y causan estrés de larga duración. En este caso, es importante prestar atención al apoyo que se le debe brindar a la víctima una vez ha vivido el episodio violento, para reducir los daños todo lo posible.

## Capítulo VIII.- CONCLUSIONES

El presente trabajo nace de la observación de una desprotección de los trabajadores del sector de la enseñanza. Se ha querido visibilizar un tipo de riesgo como es la violencia por parte de los alumnos que rara vez se plantea como un objetivo de la Prevención de Riesgos Laborales.

El objetivo del presente trabajo era realizar una evaluación de riesgos a través de una herramienta creada para detectar si en el centro de Educación Secundaria IES Élaios los docentes estaban expuestos al riesgo de violencia externa por parte de sus alumnos.

La evaluación no ha seguido el procedimiento habitual, ya que en el trascurso del estudio se han encontrado diferentes peculiaridades. El componente pedagógico del fenómeno tiene mucho peso en la evaluación, sin embargo debido a la disciplina a la que pertenece el proyecto se ha querido enfocar desde una perspectiva prevencionista, poniendo el foco del plan de acción en la formación a los docentes, dotándoles de herramientas que les permita gestionar dicho riesgo.

Garantizar una protección total a los docentes frente a la citada correspondencia no es, por tanto, una tarea sencilla. Para conseguir una prevención eficaz habría que atender, como se dice anteriormente, a la formación del propio docente como trabajador, pero también habría que considerar los componentes sociales y familiares del alumnado. Por ello, en la planificación preventiva propuesta se ha intentado formular medidas que atacaran la raíz del problema, como puede ser una falta de valores dentro del entorno del alumno que le predispongan a actitudes inadecuadas.

Sin embargo, la aplicación de un plan de acción a nivel interno dentro del centro, puede paliar de manera parcial el riesgo, pero se requiere de un compromiso a nivel de las administraciones públicas para establecer protocolos unificados y programas que apliquen una prevención de carácter primario.

Se ha querido apostar también en el presente proyecto por suprimir el tradicional modelo de infracción- sanción, puesto que ha quedado comprobada su ineficacia en el sistema educativo.

Con todo ello, se concluye que la eliminación de este riesgo requeriría de una concienciación a nivel social que, de alguna manera, consiguiese una implicación de los poderes públicos, el entorno social y familiar del alumnado y la organización interna del propio centro, para trabajar en conjunto por eliminar las conductas que resultan dañinas para la salud del docente.

## Capítulo IX.- BIBLIOGRAFÍA

CAMACHO GONZÁLEZ, H.M. y PADRÓN HERNÁNDEZ, M.: "Malestar docente y formación inicial del profesorado: percepciones del alumnado", *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2006, Vol. 20, núm.2.

Clemente Maestre, E, "Prevención de Riesgos Laborales en centros educativos. Promoviendo la seguridad y la salud en las escuelas". 16 de febrero de 2018. (Obtenido de: <https://www.campuseduacion.com/blog/revista-digital-docente/prevencion-riesgos-laborales-centros-educativos/>)

"¿Cuáles son los principales riesgos a los que se enfrenta el personal docente de colegio?" (2018, 24 enero). Recuperado 26 julio, 2019, accesible a través de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sector-docente-i-cuales-principales-riesgos-enfrenta-person>".

EINARSEN, STALE; JOHAN HAUGE, LARS Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 3, 2006, pp. 251-273 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España.

Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 2015 6ª EWCS – España. Madrid, marzo 2017

Escartín-Solanelles, J, Arrieta-Salas, C, Rodríguez-Carballeira, Á: "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio" *Actualidades en Psicología*, vol. 23-24, núm. 110-111, 2010, pp. 1-19

Facts N. °24. La violencia en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. 2002.

Fidalgo Ángel M. e Piñuel, Iñaki, “La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing”, *Psicothema* 2004. Vol. 16, nº 4, pp. 615-624.

García Viña, J. “La incidencia del Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo”. Universidad de Barcelona, España.

“Guía de las buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros”: Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.

“Guía de violencia en el trabajo y sus manifestaciones”. Observatorio permanente de riesgos psicosociales. Madrid, diciembre de 2008.

“Herramientas de gestión de los riesgos psicosociales en el sector educativo” de Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de FETE-UGT. (Consultado en octubre de 2019 en: <https://prl-sectoreducativo.saludlaboral.org/>)

Johan Hauge, L, Stale Einarse: *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 3, 2006, pp. 251-273, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, España.

Jurado de los Santos, P; Justiniano Domínguez, M.D, “Las conductas disruptivas y los procesos de intervención educativa en la educación secundaria obligatoria” *Boletín Redipe*, Vol.4, Nº 12, págs. 26-36, 2015.

“La OIT aprueba por fin el convenio y recomendación sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo” por página web de UGT, en 21 junio de 2019. Obtenido de: <http://www.ugt.es/la-oit-aprueba-por-fin-el-convenio-y-recomendacion-sobre-la-eliminacion-de-la-violencia-y-el-acoso>)

Marmot, M., & Wilkinson, R.G. (Eds.) (2006). *Social Determinants of Health*. Oxford: Oxford University Press.

Mejías García, A; Carbonell Vayá, EJ; Gimeno Navarro, M; Fidalgo vega, M. NTP 891 “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)”, 2011.

Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. NTP 489 *Violencia en el lugar de trabajo*, 1998.

“Sector docente I: ¿Cuáles son los principales riesgos a los que se enfrenta el personal docente de colegio?” Página web de Quirón Prevención, publicado el 24 de enero de 2018. (Obtenido de: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sector-docente-i-cuales-principales-riesgos-enfrenta-person>)

Tercera Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 2000. Luxemburgo 2001.

“Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla”. Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003) Ginebra.

Rodríguez de la Pinta, ML, Maestre Naranjo, M, Borda Olivas, JR, “Violencia externa en el trabajo en el sector servicios. Consideraciones generales, notificación y protocolo de actuación”. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Hospital Puerta de Hierro, Majadahonda, Madrid, España.

“Violencia laboral en el trabajo y sus manifestaciones” de UGT Baleares, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales.

Página web oficial del centro de Educación Secundaria Obligatoria Élaios. Obtenido en:  
<http://ieselaios.catedu.es/>

## BIBLIOGRAFÍA JURÍDICA

C190- Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 2019 (núm. 190), Organización Internacional del Trabajo [OIT]. Ginebra, 21 de junio de 2019.

Resolución 2001/2339, del Parlamento Europeo, de 20 de septiembre de 2001 sobre el acoso moral en el lugar de trabajo.

Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978 (BOE núm. 311, de 29/12/1978, páginas 29313 a 29424)

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10/11/1995).

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. (BOE núm 27, de 31/01/1997)

Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE núm. 255, de 24/10/2015)

Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (BOE núm. 152, de 23/06/2010)

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE núm. 261, de 31/10/2015)

Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. (BOE núm. 130, de 01/06/2011)

## ANEXOS

### Anexo I

A los docentes del centro educativo de Educación Secundaria IES Élaios,

Con el objeto de elaborar mi proyecto de Fin de Máster en Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza, se ha procedido a plantear una evaluación del riesgo de violencia en las aulas de secundaria por parte del alumnado al que podrían verse expuestos los docentes del centro educativo IES Élaios.

Para la detección de la exposición a tal riesgo, se ha llevado a cabo previamente una investigación del riesgo laboral a evaluar, estudiando el marco teórico de la violencia laboral externa, identificando los factores de riesgo, para después con datos contrastados, plantear un cuestionario que pretende medir, a través de posibles indicadores, si en el centro existe exposición a tal riesgo.

Por tanto, les escribo para solicitar su colaboración en este cuestionario elaborado por Ángela Espiérrez, como alumna del Máster en Prevención de Riesgos Laborales:

**"HERRAMIENTA DE VALORACIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EXTERNA EN EL IES ÉLAIOS",**

(Rellenar el cuestionario requiere unos quince minutos),

A partir de los resultados del presente cuestionario, se elaborará una evaluación del riesgo, y en base al grado de exposición que se determine, se propondrán una serie de medidas preventivas, que en ningún caso deberán implantarse como método acreditado, puesto que no se trata de un cuestionario validado por ningún organismo oficial, simplemente podrán tomarse como referencia para mejorar las condiciones laborales del centro en caso de considerarlo pertinente.

Este estudio puede ser de utilidad para considerar si los docentes están realizando su labor profesional bajo unas condiciones de seguridad y salud, garantizando su bienestar laboral y personal, y mejorando por tanto las condiciones laborales del centro IES Élaios si esto fuera posible.

Los cuestionarios deberán ser cumplimentados por un total de 30 docentes que se presten a ello. Serán anonimizados de manera que el nombre del docente colaborador no aparecerá en ningún momento en el estudio. Si que, para garantizar la utilidad del mismo, y asegurarse que ha sido cumplimentado por un trabajador, se deberán indicar las dos últimas cifras del Documento Nacional de Identidad junto a la letra.

Con miras a garantizar dicho anonimato, la persona colaboradora deberá rellenar el cuestionario en una sala donde no se encuentre ningún responsable del centro, siempre que así lo considere oportuno.

Para que la recogida y custodia sea hecha con garantías de confidencialidad, el documento se entregará al miembro encargado de la recogida metido en un sobre cerrado, que se facilitará a tal efecto.

Se garantiza, además, que las cuestiones relativas a aspectos personales del individuo tales como sexo, edad, antigüedad y modalidad laboral por la que se adscribe al centro, serán únicamente utilizadas con fines de una interpretación más completa de los resultados, en ningún caso para la identificación del individuo colaborador.

El reparto de los cuestionarios, así como la recogida de los mismos una vez cumplimentados, será realizada por el miembro de la Jefatura de Estudios del centro, Óscar Alda, de manera que se garantice el adecuado tratamiento de los documentos.

La fecha de reparto del cuestionario será el día 12 de noviembre de 2019 y su recogida se realizará el día 15 de noviembre de 2019.

El cuestionario se compone de 31 ítems, los cuales reflejan aquellos aspectos que se ha considerado conforman el fenómeno de violencia en las aulas de secundaria hacia los docentes.

La escala con la que se mide la posible frecuencia de los indicadores que determinarán la existencia de la exposición a la violencia se trata de la escala de Likert, en la que se proponen cinco opciones y se etiqueta un extremo como muy negativo y el otro como muy positivo, graduando así las respuestas, siendo en este caso 1: nunca y 5: siempre.

Los resultados y la interpretación de los mismos, así como las medidas preventivas propuestas, serán accesibles para todo aquel colaborador que lo requiera.

Agradeciendo su atención, y a la espera de los cuestionarios cumplimentados,

Ángela Espiérrez Manovel.

Anexo II

**HERRAMIENTA DE VALORACIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL  
EXTERNA EN EL IES ÉLAIOS**

**Variables personales**

- Últimas dos cifras del DNI + letra: \_\_ \_\_ + \_\_
- Sexo:
  - Mujer
  - Hombre
- Edad:
  - 24-35
  - 36-45
  - 46-55
  - 55 o más
- Antigüedad en el centro:
  - Entre 1 y 5 años
  - Entre 6 y 10
  - Entre 10 y 20 años
  - Más de 20 años
- Modalidad contractual:
  - Funcionario definitivo
  - Funcionario provisional
  - Funcionario en prácticas
  - Funcionario interino

### Medición de los factores de riesgo

1. ¿Te has sentido amenazado o has sentido temor en el trayecto que realizas para ir o volver del centro a tu casa?
  - Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
2. ¿Tienes la sospecha de que tus alumnos te hayan perseguido de manera deliberada al volver a tu casa tras la jornada laboral?
  - Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
3. ¿Sospechas que se ha difundido tu imagen sin tu consentimiento por redes sociales o medios tecnológicos?
  - Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
4. ¿Se ha visto dañada tu imagen personal a raíz de su divulgación en redes sociales?
  - Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
5. ¿Te has sentido menospreciado por alguno de tus alumnos a través de gritos, insultos o gestos inapropiados?
  - Nunca
  - Rara vez

- A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
6. ¿Conoces de algún docente de tu centro que haya sido víctima de alguna agresión verbal por parte de algún alumno?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
7. ¿Te chillan o gritan, o elevan la voz con vistas a intimidarte?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
8. ¿Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de ti de manera malintencionada?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
9. ¿Minusvaloran y echan por tierra tu trabajo sistemáticamente no importa lo que hagas?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
10. ¿Te acusan injustificadamente o falsamente de incumplimientos, errores, o fallos, inconcretos y difusos que no tienen consistencia ni entidad real?
- Nunca
  - Rara vez

- A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
11. ¿Recibes críticas y reproches por cualquier cosa que hagas o decisión que tomes en tu trabajo con vistas a paralizarte y desestabilizarte?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
12. ¿Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada pequeños errores o nimiedades para alterarte?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
13. ¿Te has sentido amenazado alguna vez por parte de algún alumno?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
14. ¿Conoces de algún docente que haya sido víctima de amenazas en su clase?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
15. ¿Has sufrido algún acto destinado a herir tu integridad física, como por ejemplo zarandeos, empujones o agarrones?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces

- Casi siempre
  - Siempre
16. ¿Conoces a algún docente que las haya sufrido dichas conductas por parte del alumnado?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
17. ¿Has sentido temor alguna vez porque esto llegara a pasar?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
18. ¿Consideras que, involuntariamente, tienes tratos de favor hacia determinados alumnos?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
19. ¿Consideras que la metodología de tus clases es clara y tus alumnos conocen íntegramente a lo que se exponen con las infracciones y/o actuaciones no cívicas?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
20. ¿Consideras que los refuerzos positivos pueden modificar las conductas de los estudiantes?
- Nunca
  - Rara vez

- A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
21. ¿Premias de la misma manera a un alumno brillante cuando obtiene buenos resultados que a un alumno más mediocre cuando sobresale de sus habituales resultados?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
22. ¿Consideras que potencias la motivación de tus alumnos para que triunfen académicamente?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
23. ¿Consideras que eres equitativo en tus clases?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
24. ¿Le otorgas importancia a la hora de tratar al alumno a las circunstancias personales del mismo?
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
25. ¿Te implicas en las dificultades que pueda tener un alumno dadas sus características personales o circunstancias fuera del aula?
- Nunca

- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

26. ¿Se han dañado objetos materiales tuyos por parte de tus alumnos o sospechas que han sido ellos?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

27. ¿Se ha visto dañado tu vehículo estando dentro del parking del centro?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

28. ¿Te interrumpen tus alumnos de manera habitualmente no puedes terminar de impartir la materia programada para el día?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

29. ¿Te ves obligado a parar tus clases por el ruido que están provocando tus alumnos?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

30. ¿Con qué frecuencia tienes que volver a impartir materia que ya has explicado por despistes e interrupciones?

- Nunca

- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

31. ¿Tienes la sensación de que no puedes mantener tu clase bajo control?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Anexo III



**BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**



Núm. 130

Miércoles 1 de junio de 2011

Sec. I. Pág. 53969

**ANEXO III**

**MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO**

**SOLICITANTE**

- Persona afectada   
  Área/Sección de Prevención   
  Recursos Humanos   
  Unidad directiva afectada  
 Comité de Seguridad y Salud   
  Delegados/das de prevención   
  Otros

**TIPO DE ACOSO**

- Moral/Laboral   
  Sexual   
  Por razón de sexo   
  Por razón de la orientación sexual  
 Otras discriminaciones (Especificar)

**DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA**

Nombres y apellidos  NIF  Sexo  H  M  
 Teléfono de contacto

**DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA**

Centro de trabajo  Unidad directiva   
 Vinculación laboral:  
 Funcionario/a   
  Estatutario/a   
  Interino/a   
  Laboral fijo   
  Laboral temporal  
 Grupo   
  Nivel   
  Antigüedad en el lugar de trabajo

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

**DOCUMENTACIÓN ANEXA**

- Sí. (Especificar)  No

**SOLICITUD**

- Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente al Acoso

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA

Código: BOE-A-2011-0628