

# **Trabajo final de máster**

**2016-2017**

## **Desarrollo e implantación de un protocolo de violencia laboral en una residencia geriátrica.**



**Universidad Miguel Hernández.**

**Alumno: José Manuel Pamies Manresa.**

**Tutor: Rosario Parets Llorca.**



## **INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

D<sup>a</sup> Rosario Parets Llorca, Tutora del Trabajo Fin de Máster, titulado “Desarrollo e implantación de un protocolo de violencia laboral en una residencia geriátrica” y realizado por el estudiante D. José Manuel Pamies Manresa.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 8 de Junio de 2017

Fdo.: Rosario Parets Llorca

Tutor TFM

**MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Campus de Sant Joan - Carretera Alicante-Valencia Km. 87

03550 San Juan (Alicante) ESPAÑA Tfno: 965919525

Fax: 965919333 E-mail: [meditrab@umh.es](mailto:meditrab@umh.es)

## ÍNDICE

<b>1. RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>8</b>
3.1. Definición de violencia en el trabajo y conceptos básicos.....	8
3.2. Clasificación y tipos de violencia en el trabajo.....	11
3.3. Incidencia y prevalencia.....	15
3.4. Causas y factores de riesgo.....	16
3.5. Identificación y Prevención.....	20
3.6. Consecuencias.....	22
3.7. Normativa legal.....	23
3.8. Implantación de un protocolo.....	27
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>29</b>
<b>5. CUERPO DEL PROYECTO.....</b>	<b>30</b>
5.1. Tipo de estudio.....	30
5.2. Material y metodología.....	30
5.3. Resultados.....	32
5.4. Discusión.....	37
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>44</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>47</b>

## 1. RESUMEN

Introducción y Objetivos: La violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en los últimos años en un problema mundial emergente. Numerosos autores y organizaciones como la OMS o la OIT han tratado de definirla, aunque actualmente no existe una definición unánime. Se ha evidenciado un aumento de su incidencia y prevalencia, principalmente en las dos últimas décadas. Por ello, es imprescindible un adecuado conocimiento de esta situación, para llevar a cabo una detección precoz, junto con un tratamiento y afrontamiento efectivo, evitando así sus consecuencias. El propósito de nuestro estudio es elaborar, desarrollar y poner en marcha un protocolo de actuación en casos de violencia en una residencia de ancianos.

Metodología: Se trata de un estudio descriptivo, trasnversal en el que se pretende estudiar el fenómeno de la violencia laboral en una residencia geriátrica. El estudio ha tenido lugar en Torrevieja (Alicante), en un periodo de tiempo que abarca desde el 1 de Febrero hasta el 31 de Mayo de 2017. La muestra consta de 52 trabajadores de los cuáles, 5 son hombres y 47 son mujeres. La información, ha sido recopilada, principalmente gracias a las entrevistas llevadas a cabo con personal y trabajadores del centro.

Resultados: En general, la percepción de los trabajadores en cuanto a la violencia laboral es bastante positiva. No existe la sensación de haber sido víctimas de este extendido fenómeno. El protocolo aplicado consta de 6 apartados en el que vienen perfectamente desarrollado el procedimiento de actuación en caso de situaciones de violencia, además pretende que los trabajadores conozcan las nociones básicas de este fenómeno sabiendo afrontarlo y prevenirlo.

Discusión: Atendiendo a la evidencia científica citada, coincidimos en que la implantación e instauración de un protocolo específico ante situaciones de violencia en los centros de trabajo, supone mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores, para ello es fundamental realizar un estudio previo de la situación en la que se encuentra el centro, y el riesgo existente. Una vez hecho esto, se elaborará y aplicará un protocolo específico que se adecúe a las condiciones de este centro en concreto.

Conclusiones: En definitiva, podemos afirmar que la aplicación de un protocolo para situaciones de violencia laboral, mejora la calidad y las condiciones de la empresa, además ayuda a los trabajadores a conocer las nociones básicas sobre este fenómeno y les da tranquilidad el hecho de saber que existe un procedimiento de actuación, en caso de que se produzca.

**Descriptores:** Violencia laboral, protocolo de actuación, factores de riesgo, diagnóstico precoz, prevención.



## 2. INTRODUCCIÓN

La violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en los últimos años en un problema mundial emergente. En la actualidad, la violencia ya sea física o psicológica, ha adquirido una enorme importancia y es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en vías de desarrollo. La violencia en el trabajo afecta a todos los sectores y categorías laborales, siendo algunos de estos más castigados que otros. Se considera un fenómeno emergente, global y multicausal, que tal y como recoge la Organización Internacional del Trabajo (OIT), afecta la dignidad de las personas, es una fuente de desigualdad, estigmatización y conflicto en el trabajo.<sup>1, 2</sup>

Además de esto, a nivel interno de las organizaciones, la violencia en el lugar de trabajo se considera una amenaza grave contra la eficiencia y el éxito en el objetivo que persiguen, pudiendo causar perturbaciones, ya sean inmediatas o a largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral. El hecho de que en una institución o en cualquier lugar de trabajo, se desencadene una situación de violencia depende de numerosos factores y condicionantes, de ahí que se considere un fenómeno multicausal, donde en la mayoría de los casos va a depender tanto de las características personales de la víctima como del agresor, entre otras muchas causas y factores de riesgo.

La estimación de varios estudio, indican que el estrés y la violencia representan alrededor del 30 % de los costos totales de las enfermedades y accidentes laborales.<sup>2, 3</sup> Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (1996), la violencia afecta al 3,6% de los trabajadores de la Unión Europea.<sup>6</sup>

Tabla 1. Motivos de baja por violencia laboral.

Motivo de la baja				
Número medio de días de baja	Acoso laboral	Violencia física por parte de empleados	Violencia física por parte de usuarios	Amenazas de violencia física
1-5 días	4,8	2,4	2,2	2,8
6-15 días	10,2	5,8	8,3	6,6
16-30 días	3,6	2,9	2,4	2,5
31-60 días	1,2	2,2	0,9	1,1
Más de 60 días	2,8	2	1,5	2,1

Fuente: Workplace Violence and Harassment.

Bien es cierto que no existe una clasificación unánime acerca de los distintos tipos de violencia en el trabajo, aunque uno de los documentos de referencia en nuestro país con respecto a este tema es la NTP 489 de violencia en el trabajo, en este documento, haciendo referencia a la *California Division of Occupational Health and Safety*, se hace una clasificación de la violencia en el trabajo dividiéndola en 3 grandes grupos o subtipos. Destaca la violencia tipo I, II y III y que veremos detalladamente más adelante.<sup>6</sup>

Podemos considerar que la violencia en el trabajo afecta a todos los sectores y categorías laborales, aunque son numerosos los estudios que evidencian que son las profesiones relacionadas con el sector servicios las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia, debido al estrecho contacto que se establece con los usuarios y más concretamente aquellos trabajadores que dedican sus funciones al sector sanitario.<sup>3</sup>

### 3. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto tiene como objeto conocer más a fondo lo que se conoce como violencia laboral, un fenómeno que desgraciadamente en las dos últimas décadas ha aumentado preocupantemente tanto su incidencia y prevalencia, llegándose a convertir en algo común en la mayoría de instituciones y lugares de trabajo. Se pretende determinar las principales causas y factores de riesgo que pueden producirlo, además de la manera de prevenir dicho fenómeno junto con las consecuencias que ello conlleva. También pretendemos abarcar en este estudio la normativa legal para por último diseñar, elaborar y poner en marcha un protocolo de actuación en casos de violencia en el trabajo en una residencia de atención a personas a de la tercera edad.

En el presente documento vamos a tratar y profundizar en uno de los sectores en el que la violencia laboral es bastante más frecuente que en el resto. El sector servicios es el que más golpeado se ve por casos de violencia laboral, pero más concretamente el sector sanitario sobre todo las unidades de salud mental, urgencias y geriatría, principalmente por el tipo de usuarios con los que se trabaja.



Figura 1. Violencia laboral

Fuente: Oficina de asesoramiento sobre la violencia laboral. Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social.



### **3.1 Definición y conceptos básicos.**

La violencia en el trabajo es un fenómeno difuso y complejo, cuya definición está influenciada por la cultura, valores y normas sociales que evolucionan constantemente. Numerosos autores y organizaciones la han definido, y aunque han coincidido en muchos de los aspectos, actualmente no existe una definición unánime. A continuación se citan algunas de estas definiciones.

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”.<sup>4</sup>

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se refiere a la violencia en el lugar de trabajo, definiéndola 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.<sup>2,4,5</sup>

Uno de los documentos de referencia en nuestro país con respecto a este tema es la NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente, y en nuestro caso señala que uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo, deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que se le va prestando una atención creciente.<sup>6</sup>

Finalmente cabe mencionar la definición de dos autores de referencia en el tema de la violencia en el trabajo como son Chapell y Di Martino. La definen como: "cualquier incidente en el cual un empleado es abusado, amenazado o atacado por un miembro del público (paciente, cliente y/o compañeros de trabajo)", así mismo, consideran que no sólo la violencia física provoca grandes impactos en la salud del trabajador, sino aquella que se infringe a través de un comportamiento repetitivo que

gradualmente daña la integridad psicológica del afectado, pudiendo llegar a tener repercusiones de mayor cuantía que la violencia física.<sup>7,8</sup>



Figura 2. Acoso laboral.

Fuente: Saludalia.

Generalmente, se comete el error a asociar la violencia con la agresión física. Y es cierto que a pesar de que no existe una definición unánime, sí que se debe tener en cuenta que, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar, etc.) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Por tanto, la violencia en el trabajo incluye, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.<sup>6</sup>

Dentro de la violencia podemos diferenciar:

- ✚ Violencia física: donde la característica principal es la conducta agresiva (con amenaza y/ o daño físico sobre la salud).<sup>9</sup>
- ✚ Acoso sexual: que incluye conductas de naturaleza sexual o comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el lugar de trabajo bajo formas de manifestación verbales y/o físicas.<sup>9</sup>

- ✚ Acoso psicológico: desde el campo técnico de la Prevención de Riesgos Laborales, se puede definir como la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otras que actúan frente a aquellas desde una posición de poder no necesariamente jerárquica. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. <sup>10</sup>

### **3.2 Clasificación y tipos.**

En cuanto a la violencia, y más en particular la violencia en el trabajo, existen infinidad de clasificaciones en función del autor y/o fuente a la que se cite y sobre todo en base a qué factores se haga esa clasificación. De todos ellos extraemos que, es muy complicado hacer una única clasificación de las distintas formas de violencia, por tanto no existe unanimidad a la hora de clasificar la violencia en el trabajo.

En primer lugar, conviene aclarar algunos conceptos frecuentes utilizados en relación a la violencia.

- ✚ Agresión/ataque: Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.
- ✚ Abuso: Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.
- ✚ Intimidación: Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados.
- ✚ Acoso: Conducta no correspondida ni deseada que se basa en la edad, discapacidad, condición, circunstancias familiares, sexo, orientación sexual, género, raza, color, idioma, religión, creencias u opiniones políticas.
- ✚ Acoso sexual: Conducta no correspondida ni deseada, de carácter sexual, que resulta ofensiva para la otra persona y es causa de que esta persona se sienta amenazada, humillada, o avergonzada.
- ✚ Acoso racial: Toda conducta amenazadora, no correspondida ni deseada, que se basa en la raza, color, idioma, origen nacional o religión.
- ✚ Amenaza: Promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Una vez aclarados estos conceptos y antes de hacer mención a algunas de las clasificaciones más extendidas en cuanto a la violencia en el trabajo cabe destacar que, como ya hemos mencionado anteriormente, dentro del concepto violencia distinguimos 3 tipos. En primer lugar la violencia física, donde la característica principal es la conducta agresiva. El acoso sexual que incluye conductas de naturaleza sexual o comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad. Y por último el acoso psicológico que se puede definir como la exposición a conductas de violencia psicológica, de forma reiterada y prolongada en el tiempo.<sup>9,10</sup>

La NTP 489 de violencia en el trabajo es un documento de referencia en nuestro país con respecto a cualquier tema relacionado con la violencia en el trabajo. En dicho documento viene recogida una de las clasificaciones más extendida sobre los tipos de violencia en el trabajo y es la que elaboró la *California Division of Occupational Health and Safety*. En esta clasificación se divide a los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.<sup>6</sup>

- ✚ Violencia tipo I → Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.<sup>6</sup>
  
- ✚ Violencia tipo II → En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor, etc.). Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).<sup>5</sup>

- ✚ Violencia tipo III→ Es en esta categoría donde se llevan a cabo, de preferencia, conductas que se encuadran dentro del concepto de *mobbing* o acoso psicológico. En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar.<sup>6</sup>

Los tipos de conductas violentas y las consecuencias de las mismas suelen variar en función del tipo de que se trate. Las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el tipo I. En el tipo II lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas. En contraste con los de tipo I, en las que su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, los de tipo II surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios. Así, el tipo II representa un riesgo constante para muchos trabajadores.<sup>6</sup>

Además de esta clasificación llevada a cabo por la *California Division of Occupational Health and Safety*, de marcado prestigio a nivel internacional, son numerosos los autores que han realizado una clasificación de los distintos tipos de violencia. En nuestro trabajo vamos a destacar el trabajo llevado a cabo por el autor Johan Galtung, sociólogo y matemático noruego. Es uno de los fundadores y protagonistas de la investigación sobre la paz y los conflictos sociales.<sup>11</sup>

Este autor nos propone una clasificación de las violencias en la que distingue tres categorías: violencia directa, violencia estructural, y violencia cultural. La violencia directa es visible, puede ser física, psicológica y/o verbal, se manifiesta en forma de conductas, es decir, la realiza un emisor intencionadamente, y quien la sufre es una persona, dañada o herida física o mentalmente. La violencia estructural es aquella que está originada por la injusticia y la desigualdad como consecuencia de la propia estructura social, provocando la privación de la satisfacción de las necesidades, de algunos grupos humanos en beneficio de otros (supervivencia, bienestar, identidad o libertad). La violencia estructural sería un tipo de violencia indirecta. Por último la violencia cultural se define como simbólica, expresada mediante infinidad de medios (simbolismos, religión, ideología, lenguaje, arte, ciencia, leyes, medios de comunicación, educación, etc.), cumpliendo una función de legitimar la violencia

directa y estructural, así como de inhibir o reprimir la respuesta de quienes la sufren.<sup>11,</sup>  
12

Aparte de todo lo anteriormente citado, mención aparte merece lo que se conoce como acoso psicológico o *mobbing*. La importancia de este fenómeno recae en el hecho de que en los últimos años ha aumentado su incidencia y prevalencia, llegando a alcanzar cifras realmente preocupantes, con todos los problemas que ello conlleva.

El *mobbing* o Acoso Psicológico laboral es uno más de los elementos del fenómeno conocido como violencia en el trabajo. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Numerosos estudios ya hablan de que un tercio de la población trabajadora es víctima del acoso psicológico.

La palabra “mob” (del latín “mobile vulgus”) ha se traduce como multitud, turba, muchedumbre y “to mob” (del inglés) como acosar, atropellar, atacar en masa a alguien.

Heinz Leymann en la década de 1980 fue el primero en definir este riesgo psicosocial, y lo definió como: Una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo.<sup>11, 12</sup>

Uno de los elementos más característicos del *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo es que no deja rastros visibles y las secuelas son las propias del deterioro psicológico que presenta la víctima, las cuales en muchas ocasiones pueden confundirse con problemas personales o de la propia relación con sus compañeros de trabajo. Este proceso se inicia o incluso se mantiene en el tiempo por distintas razones como pueden ser los celos profesionales, envidia enfocada a las cualidades personales positivas de la víctima tales como su inteligencia, capacidad de trabajo, razonamiento, etc. También son objeto de ataques ciertos rasgos diferenciales respecto del grupo como son la

procedencia social, nivel cultural y / o profesional, ó alguna característica física la cual es aprovechada por el o los acosadores para utilizarla en sus fines.<sup>14, 15.</sup>

### **3.3 Incidencia y prevalencia.**

Según la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (2005), un 4% de los trabajadores europeos asegura haber sido víctima de violencia física real por parte de personas ajenas a su lugar de trabajo, y un 6% de trabajadores está sujeto a amenazas de violencia física. Según esta encuesta, hombres y mujeres se encuentran afectados por igual, aunque algunas aportaciones llevadas a cabo por otros autores, citan que el grupo de mujeres están ligeramente por encima en cuanto a violencia en el trabajo . El sector servicios es el que más episodios de violencia registra. Los datos referentes a España ofrecidos por la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007) muestran un porcentaje algo inferior a la media comunitaria, el 3'8% de los trabajadores está expuesto a violencia física por personas ajenas a la organización. Actualmente es difícil conocer con exactitud cuál es el alcance real de este problema, en gran parte debido a que muchos de los actos de violencia que tienen lugar en los centros de trabajo, no se denuncian ni registran adecuadamente pero los datos no distan de los recientemente citados,<sup>1, 6, 13.</sup>

La violencia es considerada por los expertos como un fenómeno universal que depende de las singularidades idiosincrásicas o legislativas de cada país y que afecta por igual a los países más desarrollados y a los más pobres.<sup>6, 16</sup>

La OMS, por su parte, advierte que la violencia en el trabajo junto al estrés representa en torno al 30% de los casos totales de enfermedades y accidentes, que afectan a los trabajadores.<sup>1</sup>

El sector más golpeado por la violencia, es según la OMS, el sector servicios y más en concreto la sanidad. Según Nordin, casi un 25% de todos los incidentes de violencia se producen en el sector sanitario y más de un 50% de los profesionales de la Sanidad han sufrido en ocasiones algún tipo de violencia. A pesar de que la incidencia y prevalencia de este problema es similar en países con diferencias económica, sus consecuencias tienen un impacto más significativo en los países más ricos y suponen una grave amenaza tanto para la calidad y el desarrollo de la atención sanitaria.<sup>17</sup>

Entre ellos, quienes presentan mayores riesgos son los que se desempeñan en unidades de emergencia, unidades psiquiátricas, geriatría o centros de rehabilitación de adictos, entre otras.<sup>3</sup> Se detecta que el riesgo es mayor en el sector público que en el privado.<sup>16</sup>

### Tipo de violencia según sexo

<b>Mujeres</b>	<b>Sexual</b>	<b>9,94%</b>
	<b>Física</b>	<b>8,77%</b>
	<b>Psicológica</b>	<b>79,5%</b>
<b>Varones</b>	<b>Sexual</b>	<b>0,93%</b>
	<b>Física</b>	<b>11,2%</b>
	<b>Psicológica</b>	<b>85,98%</b>

Figura 3. Tipo de violencia según sexo.

Fuente: Oficina de asesoramiento sobre la violencia laboral. Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social.

#### 3.4 Causas y factores de riesgo.

Existen numerosas teorías y autores que han investigado acerca de las causas de la violencia. Algunas de ellas destacan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, bien por imitación de acontecimientos familiares similares o culturales. Uno de los autores que destacamos dentro de esta postura es Bandura, en su trabajo “Teorías del aprendizaje”. Otros autores como es el caso de Berkowitz, sostienen que en muchos casos la violencia se produce por la posible ausencia de consecuencias que sigue, en ciertos casos, a un acto de violencia, lo que tiende a reforzar la conducta violenta.<sup>1,6</sup>

Otros autores, por su parte, incluyen dentro de sus modelos diversas variables. Estos autores indican que si se presenta uno o varias de estas variables que mencionan, es cuando puede llegar a producirse una situación de violencia en el trabajo.



En primer lugar, el agresor, que puede ser cualquier persona cliente, compañero de trabajo o un extraño a la institución. Los investigadores consideran que existen numerosos factores de riesgo para que una persona utilice la agresión como medio para relacionarse. Entre ellos se puede destacar un historial previo de violencia, pertenecer al sexo masculino que como señalan varios autores, parece justificar ciertas actitudes que no son tan aceptadas socialmente en las mujeres. Ser joven y estar bajo los efectos de alcohol o drogas, o presencia de diagnóstico de alguna enfermedad mental. Por otro lado encontramos la figura de la víctima, en este caso la apariencia o los estados de sobrecarga y estrés son los que pueden precipitar respuestas agresivas. Del mismo modo la edad y la experiencia son de gran ayuda en el manejo de situaciones críticas.<sup>3, 18</sup>

El ambiente es otra de las variables consideradas dentro de este modelo, puesto que tanto el agresor como la víctima interactúan dentro de un contexto laboral, el cual puede llegar a favorecer el desarrollo de actitudes violentas, como ocurre en el caso de lugares llenos de público, mal ventilados, sucios y ruidosos. También influye en todo esto una organización deficiente de las tareas llegando a producir una distribución poco equitativa del trabajo, sobrecargando a algunos de los empleados.<sup>3, 18</sup>

En la actualidad, existe una amplia evidencia científica que muestra una importante relación entre la organización del trabajo y las conductas de violencia. Entre las dimensiones organizativas que favorecen las conductas violentas, encontramos: una deficiente organización del trabajo, la falta de apoyo social, las altas cargas de trabajo, los recursos insuficientes y los estilos de liderazgo no constructivos entre otros.<sup>4, 19</sup>

También existen evidencias de que la asignación de trabajos poco claros y la ambigüedad de rol están directamente relacionados con la agresión en el trabajo. En general, ambientes de trabajo con una organización deficitaria, en los que los roles y estructuras no están bien definidos, presentan una relación positiva con la incidencia de acoso psicológico.<sup>4, 20</sup>

Como vemos la violencia en el trabajo tiene un origen multicausal y pueden ser muy variadas las condiciones que la favorecen, unas son fácilmente identificables, pero por el contrario en muchas ocasiones la violencia sigue un curso gradual y ascendente, en cuanto a intensidad y depende de los trabajadores el desenlace de la misma situación.<sup>1, 6</sup>

La mayoría de autores coinciden en señalar que los principales factores de riesgo causante de la violencia en el trabajo, se pueden dividir y clasificar en tres grandes grupos. Los factores de riesgo pueden estar relacionados con el lugar de trabajo, los trabajadores y el agresor.<sup>1,6</sup>

En primer lugar, cabe destacar aquellos factores de riesgo causantes de violencia en el trabajo, relacionados con el **lugar de trabajo**. Entre todos ellos podemos destacar:

- ✚ Insuficiencia de recursos humanos y materiales.
- ✚ Sobrecarga de trabajo de los profesionales.
- ✚ Descoordinación entre el personal y los servicios del centro, que puede originar información contradictoria al ciudadano.
- ✚ Demora en la asistencia y largas esperas.
- ✚ Estilos de gestión rígidos y autoritarios.
- ✚ Trabajo nocturno y a turnos.
- ✚ Salas de espera y lugares comunes inadecuados.
- ✚ Zonas deprimidas o con alto índice de criminalidad.

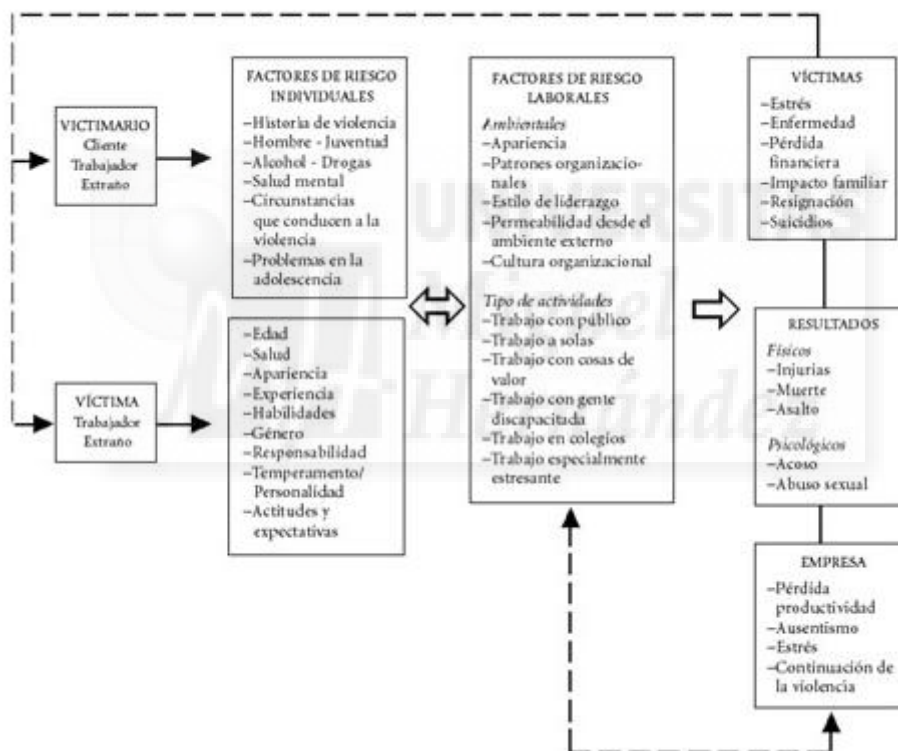
Los factores de riesgo relacionados con **el trabajador** pueden ser entre otras muchas cosas debidos a:

- ✚ Falta de habilidad de comunicación con los usuarios.
- ✚ Insatisfacción profesional.
- ✚ Desconocimiento de la organización en la que se trabaja.
- ✚ Descoordinación con otros profesionales para orientar adecuadamente al usuario.
- ✚ Negativas no razonadas a las peticiones efectuadas por el usuario.
- ✚ Situaciones de *mobbing* o *burnout*.
- ✚ Temperamento o carácter difícil del trabajador.

Por último y no menos importante, destacan aquellos factores de riesgo relacionados con el **usuario** y que también pueden afectar al desarrollo de la violencia en el trabajo, algunos de ellos son:

- ✚ Ciudadanos con rasgos de personalidad en los que destaca un control de impulsos deficitario, baja resistencia a la frustración o cierto perfil de agresividad.
- ✚ Personas que no admiten y que a menudo infringen las normas de conducta social establecida. Reaccionan agresivamente ante cualquier contrariedad.
- ✚ Experiencias previas negativas con la atención solicitada.
- ✚ Individuos con inestabilidad psicológica.

Gráfico 1. Violencia laboral: un modelo interactivo (Chapell y Di Martino)



Fuente: Chapell y Di Martino (1998).

Especial mención merecen en este apartado los trabajadores dedicados al sector sanitario, que como mencionamos anteriormente, son uno de los grupos más afectados en lo que a violencia en el trabajo se refiere. Trabajar con personas con *distress* constituye una situación de riesgo dentro de las cuales es posible considerar el contacto con personas ancianas, con desórdenes psiquiátricos o bajo efectos del alcohol, lo que los hace física o verbalmente violentos. Además dentro del personal sanitario destacan aquellas personas que ejercen su labor en servicios de urgencias y hospitales psiquiátricos.<sup>3</sup> Algunos de los factores de riesgo que más destacan en este sector son:

- ✚ Demora en la asistencia, pruebas e intervenciones.
- ✚ Defectos en la información y atención en situaciones de riesgo vital o emergencia.
- ✚ Elevada presión asistencial.
- ✚ Falta de empatía con el enfermo, familiares y acompañantes.
- ✚ Ciudadanos que persiguen un beneficio personal fraudulento a través de la asistencia sanitaria y para conseguir sus objetivos presionan, amenazan y agreden al profesional.
- ✚ Tipo de patología que presenta.

### **3.5 Identificación y prevención.**

Es primordial un temprano reconocimiento de los signos, incluso de los factores de riesgo de violencia para poder intervenir antes de que la violencia se manifieste. También se debe tener en cuenta que la violencia en el lugar de trabajo es siempre difícil de predecir y que es importante evitar los estereotipos y las etiquetas, que pueden dar origen a discriminación.<sup>21</sup>

Aunque es cierto que cualquier institución de salud está expuesta a la violencia laboral, unas corren riesgos mayores que otras. Esos riesgos deben evaluarse teniendo en cuenta la situación y las condiciones concretas en que opera cada una de ellas. También como comentábamos anteriormente hay ciertos factores que influyen en que una situación derive en un caso de violencia en el trabajo.

El lugar en el que se trabaja o el propio ambiente de trabajo, las personas que allí mismo trabajan o con las personas que se trabaja son algunos de estos factores.<sup>1, 21</sup>

Uno de los primeros pasos que han de darse al estudiar la prevención de la violencia relacionada con el trabajo es hacer una evaluación o diagnóstico de los riesgos importantes y de las situaciones de riesgo.

En primer lugar deberá analizarse la información de la que se dispone y a partir de esa información, conseguir identificar situaciones de riesgo. Como hemos mencionado en el apartado anterior de causas y factores de riesgo, algunas de estas situaciones pueden ser: personas que están en contacto con el público, que trabajan con artículos de valor o aquellas personas que se dedican al sector sanitario, considerado uno de los sectores más vulnerables a la hora de sufrir situaciones de violencia, muy especialmente aquellos que están en servicios especialmente sensibles como urgencias o unidades de salud mental.<sup>1, 21</sup>

En nuestro caso, nos encontramos en una residencia de atención y cuidado a personas mayores. Esta es una empresa dedicada al sector de la sanidad y según encontramos en la bibliografía disponible, entre aquellas organizaciones con un mayor riesgo añadido de sufrir situaciones de violencia por el tipo de trabajo que en ella se lleva a cabo. En primer lugar hemos obtenido una información muy valiosa, cuya fuente ha sido la experiencia vivida en primera persona por los propios trabajadores, a través de entrevistas, grupos de discusión y consultas individuales que nos han permitido conocer la percepción y opiniones de los trabajadores. También hemos tenido en cuenta información objetiva disponible en el centro, como es el caso de datos de absentismo o registros de incidencias entre otros y para finalizar se han llevado a cabo actividades basadas en la observación directa, como el análisis de las funciones y tareas que se realizan, las conductas o el ambiente en general que allí se respira. Todo esto ha sido posible gracias a la colaboración de gran parte de los trabajadores y de la dirección, junto con el conocimiento que tenemos de la organización, por el hecho de trabajar allí durante 3 años. Esto nos ha permitido extraer que aunque existe un riesgo continuo de que se produzcan situaciones de violencia laboral por el tipo de trabajo que allí se desempeña, actualmente la organización del trabajo es bastante adecuada y el ambiente entre trabajadores es bastante correcto según la percepción de la mayoría de trabajadores. Hasta la fecha ninguno de los trabajadores tiene la constancia de que existan antecedentes de violencia laboral en la empresa, independientemente de casos aislados de disputas o altercados verbales con familiares que no han llegado a más.

Una vez obtenida y analizada toda esta información, se deben llevar a cabo todas aquellas tareas necesarias, para prevenir que se produzcan situaciones de violencia laboral. Todas estas intervenciones vienen recogidas en el documento elaborado por la OIT y la OMS Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Elaborado en Ginebra en el año 2002. Estas intervenciones se subdividen en tres grupos. Intervenciones dirigidas a las organizaciones, a las personas y al entorno. <sup>1</sup>

### **3.6 Consecuencias.**

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud advirtió en sus últimos informes que la gran mayoría de los trabajadores pueden llegar a sufrir graves consecuencias debido a ser víctimas de violencia en su puesto de trabajo. Estos daños van en función del tipo de violencia que se produzca. <sup>1, 4, 25</sup>

Las consecuencias de las agresiones físicas pueden ser muy variables y de distinta consideración pudiendo alcanzar desde golpes o contusiones hasta heridas graves o incluso mortales. Con respecto a las repercusiones psicológicas, son más personales e individuales en las que influye mucho la personalidad y susceptibilidad de cada persona. A parte hay otros elementos comunes a todas las víctimas como son la intensidad, frecuencia o duración del suceso. Estas consecuencias abarcan situaciones de ansiedad, depresión o estrés postraumático, además puede producirse abuso de medicamentos y sustancias tóxicas. <sup>3, 4, 24</sup>



Figura 4. Consecuencias de la violencia laboral.

Fuente: Microjuris. Inteligencia jurídica

Las lesiones físicas suelen acompañarse de daños psíquicos, la gravedad de los mismos depende de las circunstancias de la agresión, del estado personal y del entorno de la víctima en el momento de la agresión. <sup>1, 24, 25</sup>

La ansiedad se manifiesta con miedo a seguir ejerciendo la propia profesión y al lugar de trabajo. La depresión por su parte es caracterizada por una baja autoestima, que puede derivar en una sensación de incapacidad para continuar ejerciendo la profesión. El estrés post traumático cursa con episodios de insomnio, pesadillas e interrupción frecuente del sueño. <sup>2,4, 25</sup>

Además de las graves consecuencias que pueden provocar estas situaciones en las víctimas, hay otra parte que no es tan fácil de identificar y que es de suma importancia. En las empresas e instituciones, los casos de violencia acaban conduciendo a un empeoramiento de los resultados, además altera las relaciones interpersonales y el clima laboral, aumenta el absentismo, y disminuye la eficacia y la productividad. Se produce también a nivel social un empeoramiento de la calidad de los servicios prestados y la pérdida del prestigio de la entidad. <sup>5, 24</sup>

Si extrapolamos toda esta información a nuestro caso en particular, no tenemos la constancia que en nuestro centro existan trabajadores que hayan sufrido las consecuencias de la violencia en el trabajo, tanto física como psicológica. Los daños físicos causados son los propios de la actividad laboral sin que influya la violencia, tales como pinzamientos lumbares, esguinces, etc. En cuanto al acoso, la percepción de los trabajadores es que existe buen ambiente y hay una adecuada gestión y organización en el trabajo.

### **3.7 Normativa y marco legal.**

La situación normativa en los países miembros de la UE en cuanto a la violencia en el lugar de trabajo es muy dispar. Un grupo de países han optado por dotarse de legislación específica o están a punto de hacerlo, otros sin embargo están debatiendo la necesidad o no de actuar legislativamente, hay un tercer grupo que ha optado por considerar que con las leyes nacionales existentes el fenómeno se encuentra jurídicamente cubierto de modo suficiente y, finalmente, varios han potenciado otras medidas no legislativas como códigos de buenas prácticas, cláusulas *antimobbing* en los

convenios colectivos o en los estatutos de entidades y organismos públicos y privados. Esto nos indica la gran variedad de situaciones que encontramos en función del país en que nos encontremos.<sup>16</sup>

Son las administraciones y sus autoridades competentes las encargadas de proporcionar el marco necesario para reducir y eliminar la violencia en el lugar de trabajo. En la reunión de expertos de la OIT, celebrada en Ginebra del 8 al 15 de octubre de 2003 se determinó la creación de políticas para combatir la violencia en el lugar de trabajo, en lo cual se abordaron los siguientes puntos a tener en cuenta:<sup>22</sup>

- ✚ Reducir/suprimir la violencia en el trabajo.
- ✚ Elaborar políticas y planes nacionales, autonómicos y locales sobre salud y seguridad laboral.
- ✚ Promover la participación de todas las partes implicadas.
- ✚ Revisar el derecho laboral e introducir legislación específica cuando sea necesario.
- ✚ Cumplir la legislación.
- ✚ Tratar de que, en los acuerdos nacionales, sectoriales, de trabajo y entre empresas, se incluyan disposiciones encaminadas a reducir y suprimir la violencia laboral.
- ✚ Fomentar la aplicación de políticas y planes en el lugar de trabajo, que vayan destinados a combatir la violencia laboral.
- ✚ Crear campañas de concienciación sobre los riesgos de la violencia en el trabajo.
- ✚ Registrar y hacer estudios estadísticos sobre el alcance, las causas y las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo.
- ✚ Coordinar los esfuerzos de las distintas partes implicadas.

En nuestro país la normativa con respecto a la violencia en el trabajo incluye:

1. La Constitución Española de 27 de diciembre de 1978, reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona en su art. 10, así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes que viene recogida en el art. 15. En el art. 18 de esta misma constitución se cita el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y por último encomienda a



- los poderes públicos, en su art. 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
2. El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba la Ley del Estatuto de los Trabajadores; la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres;
  3. En cuanto a la Administración Pública: La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95, punto 2, se tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave, el acoso laboral.
  4. En la reciente reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que "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 funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad", también se sancionan estas conductas.
  5. En junio de 2011, en virtud de la resolución del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, de 05/05/2011, el gobierno aprobó un Reglamento para regular el acoso laboral en la Administración.
  6. El derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecida por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
  7. La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21 establece la necesidad de "promover la salud integral del trabajador".
  8. Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Por último la directiva 89/391/CEE, de 12 de junio, el Convenio sobre discriminación y empleo 1958, El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores 1981, o La Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana son también parte de la normativa que merecen especial mención en lo que a violencia en el trabajo se refiere.

Si atendemos más concretamente al sector sanitario, por su estrecha relación con la violencia en el trabajo, comprobamos que existe normativa específica para este grupo de trabajadores.<sup>1,4</sup>

- ✚ El Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, aprobado mediante la Ley 55/2003 de 16 de diciembre, en su artículo 17 dispone que el personal sanitario ostenta el "derecho a recibir asistencia y protección de las Administraciones Públicas y Servicios de Salud en el ejercicio de su profesión o en el desempeño de sus funciones".
- ✚ Referente a los Derechos y Deberes de los ciudadanos, La Ley 41/2002 de 14 de Noviembre, Básica reguladora de la Autonomía del Paciente menciona el derecho a la información y derecho a consentir. Deber de respeto hacia los profesionales y respeto a las instituciones. Difundir que la institución sanitaria demandará al usuario que no respete las normas establecidas en cada centro o al personal que presta servicio en el mismo.

Muchas de estas situaciones conflictivas que dan lugar a violencia en el trabajo, están tipificadas como delito en el código penal.

Según el artículo 10 del Código Penal "Son delitos o faltas las acciones u omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley". Los Delitos y Faltas más frecuentes derivados de la violencia externa según la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre son faltas contra las personas y faltas contra el orden público. El delito se considera todas aquellas lesiones, amenazas, calumnias e injurias y atentados contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos, y de la resistencia y desobediencia.<sup>1</sup>

Según el artículo 147 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre se considera Delito de Lesiones. El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de seis meses a tres años, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico.

Además, según el artículo 262 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, recoge la obligación de denunciar todo delito o falta y establece que la denuncia podrá ser verbal o escrita y que podrá hacerse personalmente o mediante mandatario con poder especial.

### **3.8 Implantación de un protocolo.**

La implantación e instauración de un protocolo específico de actuación ante situaciones de violencia en los centros de trabajo supone mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores, además de todo esto conlleva una serie de ventajas como puede ser: <sup>1, 18, 23</sup>

- ✚ Disminuir las posibilidades de conflicto entre los usuarios y trabajadores.
- ✚ Disminuir los riesgos de agresión y el efecto lesivo de las agresiones en caso de que se produzcan.
- ✚ Prevenir agresiones y actos de violencia contra los trabajadores.
- ✚ Proteger a los trabajadores, usuarios, bienes y servicios de los centros de trabajo, mediante los medios materiales y humanos disponibles.
- ✚ Generar seguridad y confianza en los trabajadores con apoyo administrativo y jurídico.
- ✚ Mejorar la calidad de la atención prestada y generar un clima de respeto mutuo y buena comunicación.

Los protocolos son modelos esquemáticos que nos indican qué hacer y cómo actuar en distintas situaciones y que cada organización podrá adaptar a sus necesidades. El protocolo de aplicación en situaciones de violencia laboral se define como un procedimiento que tiene por objeto definir las actuaciones que deben llevar a cabo el trabajador, su mando y el resto de instancias implicadas, ante un incidente de violencia externa en el que medie cualquier tipo de agresión física o psíquica. <sup>1, 21, 23</sup>

Este protocolo debe ir dirigido a todos los trabajadores de la organización en la que prestan sus servicios y que supone para todas las partes algún tipo de responsabilidad, estas responsabilidades irán en función del cargo que se desempeñe en la empresa

En primer lugar el empresario deberá establecer una política de seguridad y salud relativa a la violencia en el lugar de trabajo y deberá asegurarse de su difusión en todos los estamentos. Por su parte el servicio de prevención prestará al trabajador la atención médica necesaria, realizando además la investigación y el registro del incidente. Los delegados de prevención como miembros del Comité de Seguridad y Salud conocerán la información relacionada con las situaciones de violencia que afecten a los trabajadores. Y por último los trabajadores que serán los responsables de notificar todos los incidentes que consideren de violencia.<sup>1, 18, 23</sup> Al igual que las responsabilidades, las actuaciones a llevar a cabo en caso de que se produzca una situación de violencia laboral, también serán distintas en función del cargo o labor que se desempeñe en la empresa.

En el caso del trabajador afectado, fundamentalmente lo que debe hacer es dar la voz de alarma lo antes posible para así prevenir males mayores, además de solicitar atención médica y notificarlo a los organismos pertinentes como son los servicios de prevención o de recursos humanos. Por su parte el servicio de prevención deberá en primer lugar prestar la atención médica necesaria a la víctima, además de recopilar y registrar toda la información posible para analizar la situación y llevar un adecuado seguimiento y por último planificar actividades de formación al personal, si es oportuno. El empresario o equipo directivo, deberá por último mostrar su apoyo al trabajador en todo momento además de favorecer actividades preventivas.<sup>2, 23</sup>

Cualquier protocolo de actuación ante situaciones de violencia en el trabajo incluye que el Comité de Seguridad y Salud será informado periódicamente por el Servicio de Prevención de los incidentes que se produzcan, además de llevar un adecuado seguimiento y control de la información que se obtiene. Además de un adecuado registro y archivo de la documentación.<sup>2, 18, 23</sup>

Nuestro centro actualmente no dispone de protocolo de actuación en casos de violencia laboral, por tanto tras la propuesta a la dirección del centro, decidimos la elaboración en implantación de este, para de esta forma, conseguir sobre todo mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores. Además, también se pretende disminuir las posibilidades de conflicto entre los usuarios y trabajadores y los riesgos de agresión y poder así mejorar la calidad de la atención prestada y generar un clima de respeto mutuo y buena comunicación.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General:**

- Elaborar, desarrollar y poner en marcha un protocolo de actuación en casos de violencia en una residencia de ancianos, para dejar constancia documental de los casos de violencia ocurridos y de las pautas de control y seguimiento llevadas a cabo.

### **4.2. Objetivos Específicos:**

- Definir los conceptos fundamentales que engloban a la violencia en el trabajo, atendiendo a los principales estudios y autores de referencia que han tratado y profundizado acerca de este tema.
- Realizar un diagnóstico de esta situación, conociendo cuáles son los conocimientos y la percepción en general, que los trabajadores de esta empresa tienen acerca de la violencia laboral y su capacidad para identificar estas situaciones.
- Enumerar los objetivos que se pretenden conseguir con la implantación del protocolo.
- Realizar una descripción de las principales actividades que se deben llevar a cabo en casos de riesgo de violencia laboral.
- Describir, y enumerar la normativa legal, tanto civil como penal, que ampara a los trabajadores en caso de situación de violencia laboral y compararla con la aplicada en nuestro protocolo.

## **5. CUERPO DEL PROYECTO**

### **5.1 Tipo de estudio**

En este trabajo se ha utilizado como herramienta de investigación cualitativa un proyecto práctico descriptivo, trasnversal en el que se pretende estudiar el fenómeno de la violencia laboral, en este caso en un centro de atención y cuidado a personas mayores, para así después elaborar e implantar un protocolo de actuación en casos de que se produzca esta situación.

### **5.2. Material y métodos**

Como sujeto de estudio se ha escogido una residencia de cuidados a personas de la tercera edad. El estudio ha tenido lugar en Torrevieja (Alicante), en un periodo de tiempo que abarca desde el 1 de Febrero hasta el 31 de Mayo de 2017. La muestra consta de 52 trabajadores de los cuáles 5 son hombres y 47 son mujeres. La edad varía desde los 22 hasta los 64 años siendo la edad media de 37 años.

Para extraer y recopilar toda la información que puede ser relevante para el estudio, se ha concertado una entrevista con la directora del centro, además de eso hemos tenido la posibilidad de entrevistar y reunirnos con una parte de los trabajadores y usuarios del centro. Con todo esto hemos pretendido realizar una evaluación del riesgo de violencia laboral, específica para el caso de nuestro centro. Para este análisis se ha aplicado una metodología variada. En primer lugar nos hemos servido de la experiencia vivida en primera persona por los propios trabajadores, a través de entrevistas y consultas individuales que nos permiten obtener una información muy valiosa. También se ha hecho un análisis de la información ya existente como pueden ser datos de absentismo o registros de incidencias. Por último hemos llevado a cabo actividades basadas en la observación directa del lugar de trabajo tales como las funciones y tareas que se realizan o las conductas que se observan, tanto de los trabajadores como de los clientes.

Existen ciertos aspectos que pueden incrementar la probabilidad de que se produzcan hechos violentos, por tanto tal y como nos indica la bibliografía disponible hemos realizado un análisis exhaustivo tanto los factores del entorno y del lugar de trabajo como de los propios procedimientos de trabajo, en la medida en que, en ocasiones, pueden desencadenar la ocurrencia de incidentes violentos. En este análisis hemos tratado de recabar información acerca del tipo de establecimiento, el tipo de servicio que se ofrece, la localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio pudiendo ser zona urbana o rural, características socioeconómicas de la comunidad, o el tipo de usuarios entre otras cosas.

El diseño del lugar de trabajo también tiene influencia a la hora de poder desencadenar situaciones violentas, se han evaluado características tales como la iluminación, visibilidad, mobiliario o medidas de seguridad.

Por último cabe mencionar otro de los factores fundamentales a tener en cuenta y es la organización del trabajo. Cuando valoramos este factor, es preciso analizar aspectos como los horarios de apertura y cierre, gestión de acceso al público, gestión de quejas y reclamaciones, Formación de los trabajadores en habilidades sociales y control emocional para hacer frente a situaciones de conflictos con el usuario y por último el trabajo con personas problemáticas y la gestión de la carga de trabajo

Una de las principales limitaciones con la que nos hemos encontrado ha sido el hecho de que algunos de los trabajadores no se han prestado para participar en la recopilación de información, concretamente 12 de 52 trabajadores, además de esto nos encontramos con una muestra muy pequeña, por lo tanto no podemos considerar que sea una muestra representativa.

Finalmente, cabe mencionar la realización de un análisis crítico sobre la evidencia científica disponible con respecto a nuestro caso en particular. Entre las bases de datos consultadas destacan: Scielo, Elseiver, Dialnet, Pubmed, Teseo, Cochrane, Cuidenplus, así como el uso de Google académico.

### **5.3. Resultados**

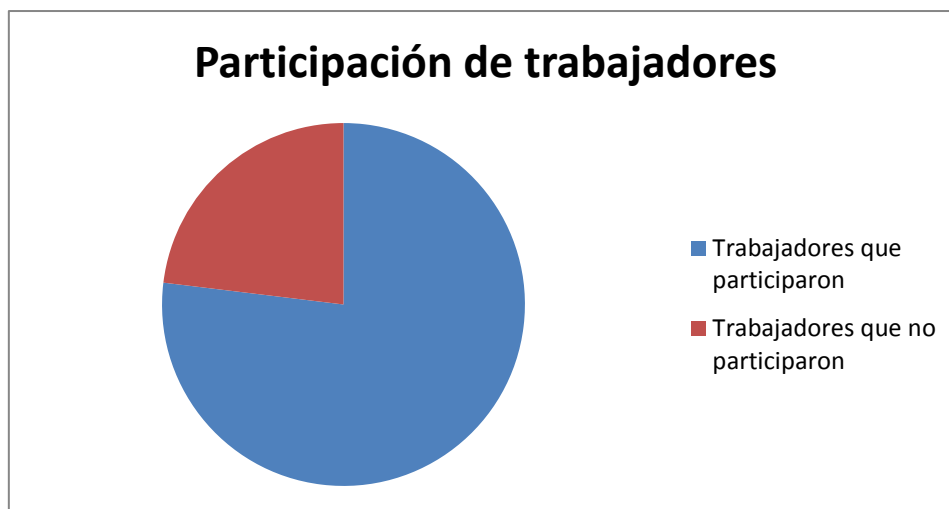
Nuestro estudio, se basa principalmente en la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de un protocolo de actuación para casos de violencia en el trabajo. Para ello, previamente se ha realizado una amplia revisión bibliográfica que nos ha permitido conocer entre otras cosas, aquellos conceptos fundamentales que rodean a la violencia en el trabajo. Además de esto, hemos remarcado el importante aumento tanto de la incidencia como la prevalencia, que este fenómeno ha experimentado, sobre todo en las dos últimas décadas, junto con las causas que lo provocan y sus correspondientes consecuencias. Por último hemos enumerado todas aquellas leyes y normas que hacen referencia a la violencia en el trabajo.

Una vez conocemos todos los aspectos importantes sobre nuestro tema central, hemos realizado una completa evaluación del riesgo de violencia laboral que puede llegar a existir en nuestro centro. Para ello se ha llevado a cabo un análisis de la situación con el fin de identificar situaciones de violencia relacionadas con el trato del público y usuarios, La metodología utilizada es la que ya hemos mencionado en el apartado de metodología.

Nuestro estudio, como ya hemos mencionado anteriormente, se ha llevado a cabo en el Santo Hospital Residencia Inmaculada de Torrevieja (Alicante), una empresa dedicada al cuidado de personas mayores que cuenta en total con una plantilla de 52 trabajadores. De los 52 trabajadores 40 de ellos se han prestado voluntarios para participar en algunas de las actividades de evaluación que se han llevado a cabo, bien en entrevistas individuales o grupales, mientras que 12 de ellos no han querido participar.



Gráfico 2. Resultados de participación de los trabajadores en la evaluación de riesgo.



Fuente: Elaboración propia.

Tras la puesta en marcha de todas las actividades de evaluación anteriormente mencionadas, hemos conseguido que la mayoría de los trabajadores del centro nos hayan transmitido cuál es la percepción personal que cada trabajador tiene acerca de la violencia laboral en este centro. Es cierto que hemos tenido la limitación de que no todos los trabajadores han participado, por lo tanto hemos extrapolado esos datos. También hemos tenido una gran ventaja y es el hecho de ser trabajadores de esa empresa durante 3 años, lo que nos ha permitido conocer muy a fondo muchos de los aspectos y características del centro y a la mayoría de los trabajadores que allí ejercen su labor, por tanto consideramos que los datos obtenidos son bastante fiables. En general, la percepción de los trabajadores en relación a la violencia laboral es bastante positiva, en tanto en cuanto que no existe la sensación de haber sido víctimas de este extendido fenómeno. Aunque se trata de una residencia de atención y cuidado a personas mayores, hay muchos de ellos que se encuentran en una situación de salud bastante buena tanto física como psíquica. Con respecto a las personas que vienen de fuera, suelen ser familiares y personas cercanas a los residentes que no sienten que haya una mala atención a sus familiares por tanto existe en general bastante cordialidad y un buen ambiente de trabajo, con independencia de algunas excepciones pero en ningún caso llegando ni a la agresión ni a la amenaza.

Con todo esto, nos hemos puesto en contacto con la dirección del centro y hemos mantenido una reunión planteándole de la idea de aplicación de un protocolo para situaciones de violencia laboral, la cual han aceptado de buen gusto. Por tanto hemos informado de todos los detalles para que los trasladen y pongan en conocimiento del comité de empresa.

Hemos desarrollado y vamos a tratar de implantar un protocolo de actuación para casos de violencia laboral. Dicho protocolo está disponible en el anexo 1 del presente trabajo.

Con la elaboración de este protocolo se pretende mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores y en general mejorar y aumentar la calidad de la empresa para cuál trabajamos. Este centro en particular, se trata de un centro totalmente privado, en el que los residentes asumen el 100% del precio que cuesta una plaza. Además el hecho de ser totalmente privada reduce el número de subvenciones, que si por el contrario, hubiese concierto con el servicio público. Uno de los objetivos a corto-medio plazo de la residencia es conseguir este concierto con la Conserjería de Sanidad de la Generalitat Valenciana, para que de esta forma sea más fácil por parte de los residentes asumir el coste, y también se vería beneficiado el centro por el hecho de recibir subvenciones a nivel nacional y europeo. Para llegar a esta situación se exigen ciertos requisitos, entre los que nos consta que está, una garantía de calidad del servicio prestado. Para ello, uno de los pasos sería el hecho de disponer de un protocolo como el que pretendemos elaborar en el presente trabajo.

El protocolo consta en primer lugar con un apartado de justificación en el que vienen recogidas las obligaciones de los empresarios, y haciendo referencia a la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, exige a todos los empresarios el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados formando parte de esta obligación la elaboración e implantación de un protocolo de actuación en casos de violencia laboral. Tras un acuerdo con la dirección del centro se ha elaborado el protocolo que permitirá la detección de las conductas de violencia, su prevención, denuncia, sanción y erradicación.

El hecho de que este fenómeno, desgraciadamente se encuentre en auge, ha hecho que a parte de la normativa general, se haya tenido que desarrollar una normativa específica para estas situaciones. Todo esto viene detalladamente recogido el apartado 1.2 del protocolo. Destacan dentro de este apartado la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21 por el que establece la necesidad de “promover la salud integral del trabajador” y la Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, entre otras.

Con esto pretendemos conseguir implantar en la Organización las medidas necesarias que prevengan, y eviten la violencia laboral, además de facilitar a los trabajadores su actuación en caso de que se produzca. Esto es lo que recoge el apartado 1.3 del protocolo en el que vienen definidos los objetivos mucho más detalladamente. Destacan también en el apartado 1.4 la declaración de principios derechos y obligaciones a la que se debe acoger cualquier trabajador de la empresa.

El apartado 2 trata de poner en situación a los trabajadores. Para ello se procede a la definición del fenómeno principal que es la violencia laboral, también se muestra la clasificación y los grados que la bibliografía disponible recoge en sus artículos. En este apartado también destaca el ámbito de aplicación, esto debe ser perfectamente comprendido por todos los trabajadores de la empresa ya que el protocolo será aplicable a todos los trabajadores/as de la empresa con independencia de cuál sea su relación laboral con la misma que es lo que viene a desarrollar el apartado 2.1.

En el punto 3 viene detallado el procedimiento de actuación que hay que llevar a cabo en el caso de que se produzca o se sospeche una de estas situaciones. Vienen exactamente detallados cuáles son los pasos a seguir tanto por los trabajadores como por la empresa y las vías de resolución posibles para este tipo de problemas. Divide las medidas en dos grandes grupos. En primer lugar nos encontramos con las medidas proactivas, que son aquellas que tienen lugar previamente a que se produzcan situaciones de riesgo de violencia, tales como un adecuado ambiente y entorno junto con una información clara y concisa a todo el personal implicado. En el segundo grupo nos encontramos con las medidas activas, que son aquellas que tienen lugar una vez se ha producido la situación de riesgo, en las que puede haber habido o no agresión física. Dentro de este grupo se dan las recomendaciones oportunas a todos los trabajadores

sobre cómo afrontar una situación de riesgo evitando que se produzca agresión física, también se dan indicaciones sobre cómo actuar en casos de que se llegue al extremo caso de una agresión física, abarcando desde el momento inmediato en que se produce la agresión hasta aquellas actividades que se llevan meses o incluso años después de la agresión como puede ser apoyo psicológico, participación en juicios, etc.

Está claramente demostrado que la prevención es uno de los aspectos fundamentales para tratar y erradicar, si cabe, este problema altamente extendido en los últimos años en nuestra sociedad. Es por ello que este protocolo recoge en su punto 4 todas aquellas indicaciones y labores disponibles en la bibliografía para llevar a cabo una adecuada prevención de este fenómeno.

En el apartado 5 se trata la revisión o modificación del protocolo, que será siempre en casos de que su funcionamiento derive esta necesidad o por imperativo legal o jurídico.

Finalmente el apartado 6 recoge los anexos del protocolo en los que se pueden ver detallados los documentos a rellenar en caso de situación de violencia laboral. En el anexo 1 encontramos el modelo a cumplimentar para realizar una notificación en caso de situación de violencia laboral y el anexo 2 recoge el modelo para rellenar un parte de incidente de violencia laboral.

#### 5.4. Discusión

La violencia laboral, es un fenómeno bastante complejo y difuso. A pesar de que numerosos autores, han tratado de estandarizar su definición, a día de hoy no existe un concepto unánime para definir este fenómeno. A nivel internacional destacan la OMS, la OIT o la aportación conjunta de los autores Chapell y Di Martino, que aunque coinciden en varios aspectos, cada uno de ellos aporta matices que los diferencian del resto. Uno de los documentos que destaca a nivel nacional en cuanto a la definición de violencia laboral es la NTP 489 de violencia en el trabajo, es un documento de buenas prácticas elaborado por el Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Haciendo referencia al protocolo que hemos elaborado, destacamos en primer lugar la definición de la OMS, la cual hace referencia a la violencia laboral o violencia ocupacional y en segundo lugar, la definición de la OIT que la define como violencia en el lugar de trabajo. Ambas definiciones aunque con matices y leves diferencias, vienen a señalar el concepto de violencia laboral y son las dos que hemos considerado más adecuadas para aplicarlas en nuestro trabajo.

Tal y como recoge la bibliografía disponible acerca de este tema, es imprescindible un diagnóstico precoz y adecuada identificación del riesgo de que se produzcan situaciones de violencia laboral. Para ello es necesario realizar un adecuado análisis de algunos aspectos que influyen en la actividad diaria, como pueden ser las características del entorno, el ambiente de trabajo o el tipo de personas con las que se trabaja y las características de la actividad diaria. Coincidiendo con la mayoría de investigadores, consideramos que la violencia laboral se trata de un fenómeno plural y con un marcado origen multicausal. Quiere decir esto, que tanto en su origen como desarrollo influyen numerosos factores. Destacamos principalmente dentro de este grupo a Chapell y Di Martino, dos autores de referencia en este ámbito, que señalan que en la violencia laboral influyen sobre todo aspectos como; las características del entorno, el ambiente en el que se trabaja o las condiciones de la propia empresa.

En nuestro caso, por el hecho de conocer el centro con anterioridad a la realización del presenta trabajo, nos ha resultado bastante fácil la obtención de toda esta información. Estamos familiarizados con aspectos tan importantes en este sentido como son las características del mobiliario, las normas de régimen interno, los derechos y obligaciones de usuarios y trabajadores y por último por el hecho de ser una residencia

de estancia permanente estamos muy familiarizados con casi todos los residentes y familiares y conocemos las características de la inmensa mayoría lo que facilita mucho el trabajo. Además de esto, coincidiendo con muchos autores nos hemos reunido en primer lugar con la directora del centro y después, en segundo lugar con gran parte de los trabajadores, tanto de forma individual como grupal para que nos aporten sus vivencias y nos muestren su percepción acerca de este fenómeno.

La implantación de un protocolo de actuación ante situaciones de violencia en los centros de trabajo pretende entre otras cosas mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores tal y como recoge la OMS o la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.<sup>1, 18, 23</sup> Aparte de este objetivo a nivel general, también destacan otras metas más específicas como son disminuir las posibilidades de conflicto, los riesgos de agresión y el efecto lesivo de las agresiones en caso de que se produzcan, prevenir agresiones y actos de violencia contra los trabajadores y generar seguridad y confianza en los trabajadores, entre otros.

Coincidimos por tanto en el desarrollo de nuestro protocolo ya que este dice textualmente “El objetivo principal es implantar en la Organización las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen la violencia laboral en los empleados de la Residencia Inmaculada durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas; determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores/as el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo”.

Cuando nos referimos a las actuaciones que se deben llevar a cabo en estas situaciones, estas deben abarcar todas las distintas fases que se pueden producir. En primer lugar destacan las medidas preventivas para evitar que se produzca una situación de riesgo de violencia laboral y en caso de que se produzca aquellas para un adecuado diagnóstico precoz. Una vez que se ha producido esta situación habrá que evitar llegar a la agresión, si por el contrario no es posible evitar la agresión, habrá que tener claro el procedimiento a seguir tanto por parte de la empresa como por parte de los trabajadores y el servicio de prevención.

En nuestro protocolo destaca un apartado denominado medidas proactivas, en el que remarcamos todas aquellas actuaciones a llevar a cabo previamente a que se produzca la situación de riesgo de violencia. Aquí destacan todas aquellas medidas enfocadas al equipamiento del centro, adecuada formación de los trabajadores, sistemas de alarma, etc. Posteriormente nos encontramos con las medidas activas, que son aquellas de aplicación, una vez que existe el riesgo de situación de violencia o ya se ha producido esta situación pudiendo haber llegado a producirse agresión o sin agresión. Este apartado recoge un listado de medidas para afrontar efectivamente estas situaciones, además de indicar el procedimiento post-agresión, que abarca desde la atención médica más inmediata hasta el emprendimiento de medidas legales, pasando por el adecuado registro de la información en los documentos oportunos. Vienen también detalladas las distintas vías de resolución para estos casos.

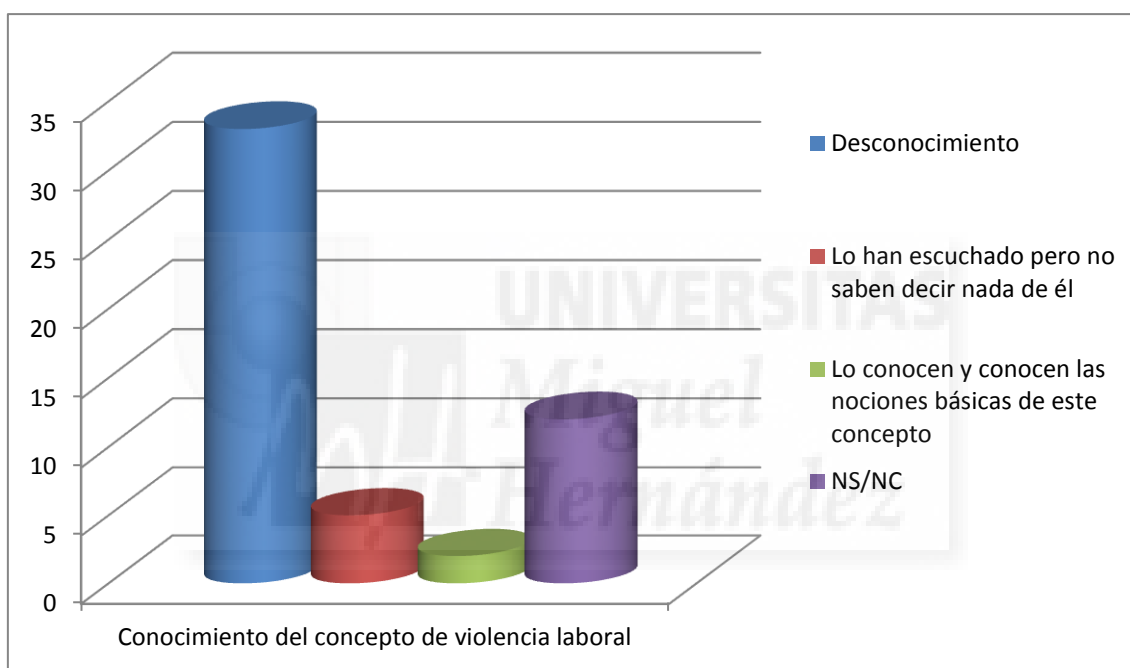
Otro punto importante en lo que a violencia laboral se refiere, es la normativa o marco legal que ampara a los trabajadores en caso de que estas situaciones sean llevadas a cabo. Tras una amplia búsqueda y selección de la bibliografía disponible coincidimos con aquellas leyes que hemos aplicado en el caso de nuestro protocolo. Destacan por encima del resto, la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978, la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21 por el que establece la necesidad de “promover la salud integral del trabajador” y la Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, entre otras. Todas ellas las podemos encontrar en el protocolo llevado a cabo en nuestro trabajo.

Cuando comenzamos con este estudio, pronto pudimos darnos cuenta del desconocimiento casi absoluto que hay acerca de la violencia laboral. Un término que aproximadamente el 90% de los trabajadores del centro apenas conocían, considerándolo como un problema prácticamente común y ni muchos menos existía el conocimiento de que pudiese existir un protocolo específico para este tipo de situaciones. En consecuencia también desconocían cuáles eran los pasos a seguir en caso de que esto se produjera, más allá de reprimir sus sentimientos y apoyarse en sus familiares y personas más cercanas.

A continuación mostramos gráficamente los datos recogidos del personal de nuestro centro, en cuanto al conocimiento del concepto de violencia laboral. En el

siguiente gráfico queda representado como de los 52 trabajadores que ejercen en este centro, 33 de ellos tienen total desconocimiento acerca de este concepto como tal considerando que cuando se produce son actos de violencia sin más. Hay 5 trabajadores que han oído hablar de la violencia laboral, es decir ya no consideran estos hechos como actos de violencia sin más, pero no son capaces de decir nada más. Por último hay dos trabajadores que si conocen las nociones básicas de la violencia laboral, uno de ellos gracias a que trabajó anteriormente en el sector público y el otro está familiarizado con la prevención de riesgos laborales y 12 trabajadores que no han querido participar.

Gráfico 3. Conocimiento del concepto de violencia laboral por parte de los trabajadores del centro.

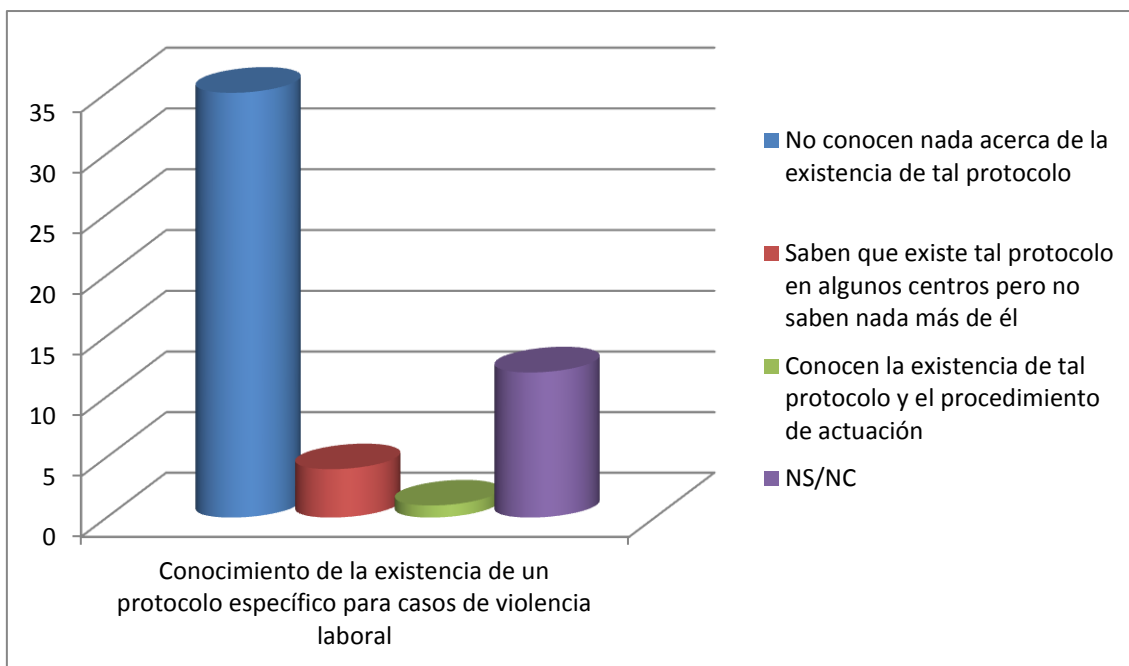


Fuente: Elaboración propia.

También hemos realizado una representación gráfica acerca del conocimiento de los trabajadores del centro sobre la existencia de un protocolo específico para casos de violencia en el trabajo. Como se puede ver a continuación 35 de los trabajadores no conocen la existencia de un protocolo de violencia laboral, 4 de ellos saben la existencia de tal protocolo en algunos centros pero no saben cuál es el procedimiento a seguir, ni siquiera si este centro dispone de tal protocolo. Solamente 1 trabajador del total de los entrevistados conoce las nociones básicas y el procedimiento de actuación de dicho protocolo. Y por último hay 12 trabajadores, al igual que en la consulta anterior, que no han querido participar.



Gráfico 3. Conocimiento de los trabajadores de la existencia de un protocolo de violencia laboral.



Fuente: Elaboración propia.

El objetivo del desarrollo e implantación de nuestro protocolo no dista del que es, en el resto de empresa y organizaciones. Principalmente que las personas conozcan este fenómeno y sepan cómo afrontar la diversidad de situaciones que se producen ya sea en su detección, tratamiento o rehabilitación. Con esto se pretende dar formación e información a los usuarios para que puedan diferenciar así los casos de violencia laboral del resto de conflictos y cuando sea así, poder prevenirlo eficazmente. En definitiva nuestro protocolo coincidiendo con expertos en el tema pretende erradicar los casos de violencia laboral.

Cierto es, que en una empresa relativamente pequeña y con un número reducido de trabajadores como es nuestro caso, todavía no se ha podido valorar el impacto de la aplicación de nuestro protocolo, y si ayudará a prevenir y reducir el número de casos de violencia laboral, pero si nos consta gracias a las distintas reuniones y entrevistas que hemos mantenido con dirección y con gran parte de los trabajadores ya tienen las nociones básicas acerca de este fenómeno y conocen el hecho de que existe un protocolo para este tipo de situaciones, ya que en colaboración con la dirección y el servicio de prevención se ha informado a los trabajadores de la existencia de dicho protocolo. El protocolo actualmente se encuentra en fase de prueba.

## 6. CONCLUSIONES

Previamente al desarrollo e implantación de nuestro protocolo, se ha llevado a cabo una exhaustiva búsqueda bibliográfica acerca de nuestro tema principal, una vez hecho esto hemos contrastado nuestros resultados con la literatura disponible. A partir de aquí concluimos que:

El desarrollo e implantación de un protocolo de violencia y acoso laboral en nuestra empresa, ha ayudado a que los trabajadores conozcan las nociones básicas y la importancia de este fenómeno. Además de tener la constancia de que en caso de que se produzca esta situación existe un procedimiento de resolución mediante la aplicación de las medidas del mencionado protocolo.

Existen multitudes de definiciones a la hora de citar la violencia en el trabajo, elaboradas por distintos autores y organizaciones diferenciándolas pequeños matices. Concluimos que el término más extendido en la actualidad y a nivel internacional son los de la OMS y la OIT a los cuáles hacemos referencia en nuestro protocolo.

Para realizar un adecuado diagnóstico del riesgo de violencia laboral se ha aplicado una metodología variada, destacando la experiencia vivida de los propios trabajadores a través de entrevistas, el análisis de la información ya existente y actividades basadas en la observación directa del lugar de trabajo.

El objetivo principal es mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores gracias a la implantación de las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen la violencia laboral en los empleados de la Residencia Inmaculada, durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas, mediante la implantación y divulgación del presente protocolo.

El procedimiento de actuación del protocolo consta de un grupo de medidas que abarca desde aquellas medidas destinadas a evitar que se produzcan estas situaciones de violencia laboral, hasta aquellas que nos señalan el plan de afrontamiento y manejo en casos extremos en los que se produzca agresión.

La gran problemática que esta situación ha generado que se deba desarrollar una normativa más específica para cuando se produzcan estos casos. Consideramos que aunque siempre es posible mejorar, los trabajadores víctimas de violencia laboral se encuentran correctamente amparados por la Ley.



## 7. BIBLIOGRAFÍA

1. Rodríguez M, Maestre M, Borda J. Violencia externa en el trabajo en el sector servicios. Consideraciones generales, notificación y protocolos de actuación. Med. segur. trab. [Internet] 2011 [consulta el 3 de Abril de 2017]; 57(1): Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500005)
2. Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud, Internacional de Servicios Públicos. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: OIT, CIE, OMS, ISP; 2002.
3. Paravic T, Valenzuela S, Burgos M. Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. Cienc. Enferm. [Internet] 2004 [consulta el 3 de Abril de 2017]; 10(2): 53-65. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532004000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532004000200007&script=sci_arttext)
4. Bernat A, Capapé A, Caso C. Intervenciones preventivas de la violencia interna en el trabajo: políticas de buenas prácticas y gestión de conflictos. Med. segur. trab. [Internet] 2011 [consulta el 5 de Abril de 2017]; 57(1): Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500004)
5. Luna-García J, Urrego-Mendoza Z, Gutiérrez-Robayo M, Martínez Durán A. Violencia en el trabajo del sector público de la salud: una visión desde las personas trabajadoras. Bogotá, Colombia. 2011-2012 Rev. Fac. Med. 2015;63:407-17.
6. NTP 489-1998. Violencia en el lugar de trabajo. INSHT.
7. Barrios-Casas S, Paravic-Klijn T. Aplicación del modelo de violencia laboral de Chapell y Di Martino adaptado al usuario hospitalizado. Aquichan (Colombia). 2011; 11(1): 77-93.
8. Di Martino V, Hoel H, Cooper C. Preventing violence and harassment in the workplace. The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Ireland; 2003.

9. Bernat A, Capapé A, Caso C. Intervenciones preventivas de la violencia interna en el trabajo: políticas de buenas prácticas y gestión de conflictos. Med. segur. trab. [Internet] 2011 [consulta el 5 de Abril de 2017]; 57(1): Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500004)
10. Mayoral Blasco, S., Espluga Trenc, J. (2010). Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso. Cuadernos de Relaciones Laborales. 2010; 28 (2): 233-255.
11. Percy-Calderón C. Teoría de conflictos de Johan Galtung. Rev. Paz y conflictos. 2009; 2.
12. Jiménez-Bautista Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. Convergencia. [Internet] 2012 [consulta el 6 de Abril de 2017]; 19(58): Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352012000100001&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352012000100001&script=sci_arttext&tlng=en)
13. MC Mutual. Guía de implantación del plan de prevención de la violencia laboral. Disponible en: [http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia\\_violencia.pdf](http://www.mc-mutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia_violencia.pdf)
14. Acevedo D. Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. Salud de los trabajadores. [Internet] 2012 [Consulta el 15 de Abril de 2017]; 20(2): Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382012000200005](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382012000200005)
15. Piñuel y Zabala I, Oñate-Cantero A. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Lan Harremanak. 2002; 2. 35-62.
16. Arroyuelo-Suárez O. La violencia psicológica en el lugar de trabajo en el marco de la Unión Europea. Lan Harremanak. 2002; 2. 279-296.
17. Nordin H. Sistema de información sobre las lesiones en el trabajo. Consejo sueco de salud y seguridad en el trabajo. 1995

18. Secretaría de Salud Laboral de CC.OO. de Madrid. Riesgos psicosociales de los empleados de la administración pública en la Comunidad de Madrid. II Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2004-2007). Disponible en: [http://www2.fsc.ccoo.es/comunes/recursos/111/doc170221\\_SECTOR\\_AD\\_MON\\_AUTONOMICA.pdf](http://www2.fsc.ccoo.es/comunes/recursos/111/doc170221_SECTOR_AD_MON_AUTONOMICA.pdf)
19. Porto-Serantes N, Araña-Suárez M. Mitos en violencia laboral. Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo. 2005;6:345-357.
20. Palucci-Marziale M. La violencia en el sector salud. Rev. Latinoam. Enfermagem. 2004;12(2):151-152.
21. Organización Internacional del trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. (2003). Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/mevsws-11.pdf>
22. OIT, OMS, CIE, ISP. Directrices para enfrentar a la violencia en el lugar de trabajo dentro del sector de la salud. (2002). Disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/en/WVleafletSP.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVleafletSP.pdf)
23. Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. La violencia en el trabajo. (2002). Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/24>
24. NTP 891-2011. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I). INSHT.
25. Martínez-Zaporta E, Fernández-Delgado R. Las agresiones a personal sanitario: propuesta para una reforma penal. DS. 2008;16(2).

## **8. ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

#### **ÍNDICE**

##### **1.- PREAMBULO**

1.1.- JUSTIFICACIÓN

1.2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

1.3.- OBJETIVOS

1.4.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

##### **2.- DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

2.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.2.- DEFINICIONES

##### **3.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

3.1.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR CONDUCTAS DE VIOLENCIA EN EL ENTORNO LABORAL

3.2.- VÍAS DE RESOLUCIÓN

3.3.- MEDIDAS PROACTIVAS

3.4.- MEDIDAS ACTIVAS

##### **4.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL**

4.1.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN

##### **5.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO**

##### **6.- ANEXOS**

## **1.- PREÁMBULO**

### **1.1- JUSTIFICACIÓN**

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, exige a todos los empresarios, entendiéndose por tales también a las Administraciones Públicas, el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando aquellos que no se puedan eliminar. La protección se debe realizar no sólo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquellos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de los trabajadores/as.

En el contexto que establece dicha Ley, “esta empresa” se compromete a poner en marcha procedimientos que nos permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos de situaciones de violencia laboral en los trabajadores/as y en especial el procedimiento de actuación ante estas conductas.

Por otro lado, existen una serie de principios fundamentales como son el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad en el trabajo, a la intimidad e integridad etc., por lo que todos los actos y conductas contrarios a los mismos serán tipificados como infracciones graves o muy graves dentro del régimen disciplinario de la empresa.

Las situaciones de violencia laboral, producidas en el centro de trabajo o con ocasión del mismo, se considerará un riesgo laboral, cualquiera que sea su modalidad. Estas conductas están totalmente prohibidas y se consideran inaceptables en esta empresa, comprometiéndose la misma a usar toda su autoridad para garantizar que sus trabajadores/as disfruten de un entorno de trabajo saludable, tanto física, psíquica, como socialmente; en el que se respete en todo momento la dignidad de las personas, adoptando cuando ocurran tales supuestos las pertinentes medidas correctoras y de protección a las víctimas.

Con el fin de evitar la aparición o existencia de este tipo de prácticas en el seno de la empresa, la misma y la representación de sus trabajadores, acuerdan desarrollar este protocolo de actuación que permitirá la detección de las conductas de violencia, su prevención, denuncia, sanción y erradicación.



## 1.2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

Entre otras destacan las siguientes referencias normativas:

- ✚ Constitución Española de 27 de diciembre de 1978
- ✚ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ✚ Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✚ Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ✚ Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- ✚ El Convenio sobre discriminación y empleo 1958 (núm. 111).
- ✚ El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155).
- ✚ La Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.
- ✚ El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba la Ley del Estatuto de los Trabajadores; la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres;
- ✚ El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006.
- ✚ La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21, establece la necesidad de “promover la salud integral del trabajador”.
- ✚ Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ✚ Código Penal. 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 2010.

Las acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tienen que ver con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador. Derechos básicos todos ellos recogidos en, la primera de las normas

mencionadas, nuestra norma fundamental (arts. 10, 14, 15 y 18). La segunda de ellas es el R.D Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, regulador del estatuto jurídico del personal que presta servicios por cuenta ajena a algún empleador. (Artículo 4).

Recogiendo las inquietudes de los trabajadores manifestadas a través de sus representantes ante el Comité de Seguridad y Salud sobre determinadas conductas en el ámbito laboral, esta Corporación se compromete a adoptar las medidas necesarias con el fin de asegurar que sus empleados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de las personas se respete.

### **1.3.- OBJETIVOS**

El objetivo principal es implantar en la Organización las medidas necesarias que prevengan, eviten y erradiquen la violencia laboral en los empleados de la Residencia Inmaculada durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas; determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores/as el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo.

#### **Objetivos específicos**

- ✚ Declaración clara y concisa de las conductas que serán consideradas como violencia laboral. El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar o agredir) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)
- ✚ Fomentar la implantación de la cultura preventiva en todos los estamentos de la organización.
- ✚ Tipificación de la violencia en el trabajo como una falta muy grave, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.

- ✚ Promover e implantar la formación adecuada para la resolución de conflictos y estilos de dirección entre los mandos y responsables de la organización.
- ✚ Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- ✚ Revisar periódicamente los Protocolos de la Organización en materia de Salud Laboral, en colaboración con el Servicio de Prevención.

#### **1.4.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

Considerando que las conductas constitutivas de violencia no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato, la empresa se compromete a prevenir estos comportamientos y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- ✚ Toda persona tiene derecho recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- ✚ Todas las conductas de violencia en el trabajo, constituyen no sólo una afrenta al trato equitativo sino también una conducta grave, conducta que no será tolerada. En consecuencia, la empresa, se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de situaciones de violencia.
- ✚ Los empleados de la empresa tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- ✚ La empresa garantiza a sus empleados el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente Protocolo, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen una reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia

de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente Protocolo.

## **2.- DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **2.1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Protocolo será aplicable a todos los trabajadores/as de la empresa con independencia de cuál sea su relación laboral con la misma.

Al personal que pertenezca a empresas contratadas por “esta empresa”, siempre que realice su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, también le será de aplicación el presente Protocolo, en todos aquellos puntos referentes a la investigación.

La adopción de medidas correctoras se hará de manera coordinada entre las empresas afectadas y la empresa principal de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, y la normativa que lo desarrolla.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Protocolo las empresas externas contratadas por la Administración que serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente a la violencia en el entorno laboral.

### **2.2.- DEFINICIONES**

- ✚ Violencia ocupacional: Aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. (Organización Mundial de la Salud)
- ✚ Violencia en el lugar de trabajo: 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. (Organización Internacional del Trabajo)

Ha de distinguirse entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados de la empresa, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre empleados y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (paciente, usuario).

Establecidas estas diferencias, el presente Procedimiento se referirá únicamente a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceros – normalmente usuarios de los servicios– a los empleados de la residencia durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se excluye por tanto la violencia que se puede producir entre los propios empleados. Se incluyen las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a éste como motivo, y también la violencia externa que aunque no afecte directamente a la integridad de los empleados, si lo haga sobre las cosas o el patrimonio de la Residencia.

Se considerarán, por tanto, los siguientes tipos de agresiones:

✚ Agresión Física: Puede distinguirse entre:

- Coacciones: que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.
- Lesiones: suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

✚ Agresión Verbal: Este tipo de agresión comprende:

- Insultos o palabras groseras: que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
- Amenazas: que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- Calumnias: que significa la imputación a alguien de un delito hecho con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.

- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito. Es más, también incluimos las amenazas gestuales y grabaciones con dispositivos móviles con la intención de difundirlas a través de la web.

### **3.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

#### **3.1.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR CONDUCTAS DE VIOLENCIA LABORAL.**

##### **Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.**

Toda actuación relativa la violencia laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para los empleados afectados.

Para poner en marcha un Procedimiento sistemático de prevención y actuación frente a las agresiones es necesario, en primer lugar, proceder a una identificación inicial de las posibles conductas antisociales que puedan afectar a los empleados en forma de agresiones coacciones, amenazas, etc. A partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión y de manera continuada los datos necesarios, se utilizará la Notificación de violencia externa en el trabajo o el Parte de Incidentes de violencia externa en el trabajo. La información recopilada y ordenada como se indica en los apartados anteriores, permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los trabajos que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de la empresa, sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de violencia laboral,

se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente Protocolo. En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

- ✚ Cualquier empleado tiene el derecho y la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible violencia laboral que conozca.
- ✚ La persona afectada por un hecho de violencia laboral podrá informar/poner en conocimiento del departamento de Recursos Humanos la situación en la que se encuentra.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

- ✚ Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.
- ✚ Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en un proceso de acoso laboral, tendrán la obligación de guardar secreto (deber de sigilo) sobre los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación del mismo. En todo momento se garantizará el derecho a la intimidad. Los casos investigados deberán registrarse documentalmente hasta la resolución del conflicto, teniendo en cuenta que los datos recabados estarán sometidos a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y normativa derivada de la misma.
- ✚ Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- ✚ Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- ✚ Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

- ✚ Protección de la salud de las víctimas: La empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- ✚ Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

### **3.2.- VÍAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:**

La resolución del conflicto se puede canalizar a través de las siguientes vías:

- ✚ Vía de resolución interna a través de un acuerdo entre las partes.
- ✚ Vía de resolución interna a través del Comité de Seguridad y Salud (CSS).
- ✚ Vía de resolución externa por resolución de la Inspección de Trabajo.
- ✚ Vía de resolución externa por resolución judicial.

### **3.3.- MEDIDAS PROACTIVAS:**

Son aquellas medidas que se llevan a cabo previamente a que se produzca la situación de riesgo. Algunas de las que se pueden aplicar en el caso de las Residencias para ancianos es:

- ✚ Buena visibilidad, iluminación y temperatura.
- ✚ Mobiliario adecuado al nivel de riesgo
- ✚ Zonas de espera apropiada y confortable.
- ✚ Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado)
- ✚ Información clara a los usuarios y usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor o agresora de sus actos agresivos.
- ✚ Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda.



- ✚ Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
- ✚ Es imprescindible que todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciban una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo (Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión, gestión de conflictos y técnicas de asertividad)

### **3.4.- MEDIDAS ACTIVAS:**

Son aquellas actuaciones que se llevan a cabo durante la situación de riesgo. Cuando se produzca una situación que conlleve riesgo de violencia laboral, en primer lugar se deberá hacer una descripción de la situación. Normalmente la persona agresora siente una necesidad, o vive un problema que se expresa en una demanda de atención inmediata, normalmente la persona agresora siente una necesidad, o vive un problema que se expresa en una demanda de atención inmediata. Las personas que son potencialmente candidatas y cometer una agresión suelen ser personas con escasas habilidades personales y sociales, con escaso nivel de instrucción o cuyas expectativas en torno a la atención social son mayores o diferentes a las que ésta puede ofrecerles en la situación que plantean.

Una vez producida la situación, es fundamental llevar a cabo un correcto afrontamiento de la situación de riesgo. En caso de peligro de agresión será imprescindible dar por finalizada la entrevista y acompañar a la persona a la salida de forma tranquila. Si no es posible, utilizar un pretexto para salir de la sala y volver acompañado/a de un/a compañero/a y establecer distancia de seguridad y evitar el contacto físico. En el caso de que se produzca agresión habrá que tratar de Repeler esta situación, usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida y pedir auxilio. Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, avisar mediante el 112 a las fuerzas de seguridad y acudir al Centro de Salud o Mutua Laboral donde se elaborará parte de lesiones. Y por último poner el hecho en conocimiento de la dirección del centro y cumplimentar el formulario de registro de agresiones que figura en el presente manual.

Una vez llegados al extremo de que se produzca una situación violenta, habrá que asegurarse de realizar un adecuado apoyo a la o las víctimas de la agresión. Debe considerarse la posible necesidad de asegurar un apoyo psicológico, si el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado. Además se deberá ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso, incluido el apoyo jurídico, si el afectado considera oportuno denunciar la agresión sufrida. Una vez haya tenido lugar un acto violento, el personal que haya sufrido la agresión (con o sin lesiones), comunicará la situación a la persona responsable del centro, y este cumplimentará el modelo de violencia externa en el trabajo (Anexo 1) o el parte de incidentes de violencia externa en el trabajo (Anexo 2) dentro de las siguientes 24 horas inmediatamente posteriores a la agresión, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos como puede ser la denuncia a la Policía, informe médico, y cualquier otro extremo de interés. Será importante que en este informe colabore, tanto el empleado agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.

El Servicio de Prevención gestionará el Registro de Agresiones y Medidas de Seguridad según el modelo, y analizará toda la información derivada de las situaciones de agresión existentes en el ámbito de aplicación de este Plan y recomendará las medidas de prevención necesarias para evitar o disminuir las mismas. Además de esto, efectuará una investigación de todos los daños a la salud que se produzcan como consecuencia de las agresiones que se consideren accidente laboral con baja o sin baja para posteriormente efectuar Anualmente y con los datos registrados, un análisis de las causas de la agresión, como factor de riesgo, y elaborando un análisis estadístico de siniestralidad y un Mapa de riesgos que será dado a conocer en la Comisión de Seguimiento del Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones así como en el Comité de Seguridad y Salud correspondiente.

#### **4.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL.**

##### **4.1.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN.**

#### **4.1.1 Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a encargados de la empresa.**

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de violencia. A este respecto, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

- ✚ Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- ✚ Integrar en la formación continua de los mandos, una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “intolerables”, tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- ✚ Organizar actividades informativas específicas en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la empresa en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.

#### **4.1.2. Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los trabajadores.**

- ✚ Difusión de este Protocolo, a través de otros medios de comunicación interna.
- ✚ Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas
- ✚ Realización de sesiones de información para los empleados y sus representantes, para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar este protocolo. Así mismo, se informará de las responsabilidades en las que se podrá incurrir, en caso de denuncias falsas o improcedentes.

### **5- REVISIÓN DEL PROTOCOLO**

Este protocolo se revisará y/o modificará, siempre que de su funcionamiento derive esta necesidad o por imperativo legal o jurídico.

## 6- ANEXOS

### ANEXO 1. NOTIFICACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

#### 1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre.....

Sexo H M      Fecha de nacimiento: Día:.....Mes:.....Año:.....

DNI/NRP.....

Puesto de trabajo: (Indicar código, si lo hay).....

Centro de trabajo:..... Dirección:.....

Localidad:..... C.P.:..... Provincia:.....

Teléfono:.....

#### 2.- DATOS DE LA PERSONA AGRESORA

Apellidos y Nombre.....

DNI..... Sexo.....

Dirección:..... Localidad:..... C.P.....

#### 3.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

.....

#### 4.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Fecha:..... Hora:..... Día:..... Mes:.....

Año:..... Lugar:.....

Motivos que originaron el incidente violento:

.....

.....

Descripción lo más precisa del incidente: (Se adjunta informe / escrito denuncia)

.....  
.....

Concretar las circunstancias del lugar:

.....  
.....

Forma en que se materializa la agresión:

.....  
.....

Lesiones en la víctima:

.....  
.....

Daños materiales:

.....  
.....

Consecuencias del incidente:

.....  
.....

Personas que intervienen:

- Personal del centro:.....
- Testigos:.....
- Usuarios.....

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Si  No

En su caso:

Guardia Civil Si  No

Policía Local Si  No

Policía Nacional Si  No

¿Ha intervenido la Empresa de seguridad? Si  No

(En caso afirmativo, adjuntar informe)

¿El hecho ha motivado denuncia? Si  No

En su caso, ¿se están tramitando Diligencias Previas? Si  No

Juzgado N °

Diligencias Previas N°:

¿Existe parte de lesiones? Si  No

(Adjuntar parte de lesiones, en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario? Si  No  ¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? UG

5.- PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECIÓN o MEJORA (para evitar la repetición del caso):

.....  
.....  
.....

6.- OBSERVACIONES:

.....  
.....

Firma del Jefe de Unidad \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ANEXO 2. PARTE DE INCIDENTES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

**1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA**

Apellidos y Nombre:.....

Puesto de trabajo:..... Centro de trabajo:.....

**2.- DATOS DE LA PERSONA AGRESORA**

Apellidos y Nombre.....

DNI..... Sexo:..... Dirección:.....

Localidad:..... C.P.....

**3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:**

Fecha:..... Hora: Día:..... Mes:..... Año:.....

Lugar:.....

Descripción lo más preciso del incidente:

.....  
.....  
.....

Personas que intervienen:

- Personal del centro:.....

- Testigos:.....

**5.-OBSERVACIONES:**

.....  
.....

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_