



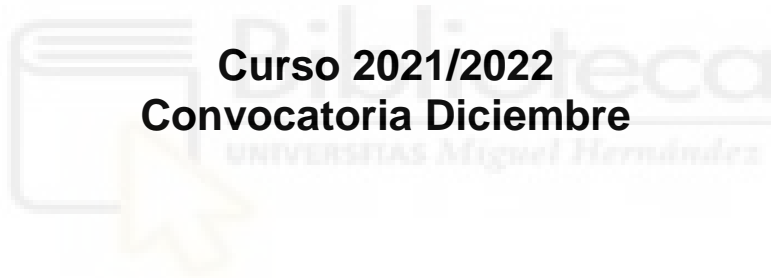
MARHTO

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Trabajo de Fin de Máster

**Curso 2021/2022
Convocatoria Diciembre**



Orientación: Profesional

Título: Prevención de la violencia tipo II: formación y sistema de registro.

Estudiante: M^a Ester Gutiérrez Peña

Tutora: M^a Cristina Gómez García

Código OIR: 210714200638

Elche a 9 de Diciembre de 2021

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Marco científico-conceptual de referencia.....	4
1.2. Tesis que se relacionan o contraponen con las anteriores.....	6
1.3. Intervenciones o diseños habituales en la práctica profesional.....	7
2 JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	7
3 SUPUESTOS DEL DISEÑO.....	8
4 MÉTODO.....	9
4.1. Objetivos generales y específicos de la intervención.....	9
4.2. Contenidos de la intervención.....	9
4.3. Temporalización.....	11
4.4. Evaluación de la intervención.....	11
5 RESULTADOS.....	12
6 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	14
7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16
ANEXO I.....	18
ANEXO II.....	19
ANEXO III.....	20

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Resumen:

El trabajo final de máster "Prevención de la violencia tipo II: formación y sistema de registro" se centra en una actividad de sensibilización y formación de tipo preventivo para que los empleados puedan detectar y poner en marcha medidas de prevención en sus puestos de trabajo. Pretendemos dar a conocer y difundir un procedimiento de registro de incidentes críticos o conductas violentas a las que puedan llegar a estar expuestos los trabajadores por parte de terceros, clientes o no, mientras están ofreciendo un servicio y formación en prevención para disminuir la probabilidad de ocurrencia de las mismas, aumentar su seguridad y mejorar la práctica profesional.

Destacar la elaboración de un registro de incidentes críticos para que los empleados conozcan la importancia de registrar y dar a conocer a la empresa cada acto o incidente susceptible de ser evaluado e incorporado en el archivo de experiencias para poner en marcha medidas preventivas de forma pronta.

Palabras clave: Prevención, conductas violentas, víctima, formación, registro de incidentes críticos.



Summary:

The final master's degree project "Prevention of violence type II: training and recording system" focuses on an awareness-raising and preventive training activity so that employees can detect and implement preventive measures in their workplaces. We aim to publicise and disseminate a procedure for recording critical incidents or violent behaviour to which workers may be exposed by third parties, whether clients or not, while they are offering a service and training in prevention in order to reduce the probability of these incidents occurring, increase their safety and improve professional practice.

To highlight the creation of a register of critical incidents so that employees are aware of the importance of registering and informing the company of each act or incident that could be evaluated and incorporated into the experience file in order to implement preventive measures promptly.

Keywords: Prevention, violent behaviour, victim, training, critical incident register.

1 INTRODUCCIÓN.

1.1. Marco científico-conceptual de referencia.

Según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, “la protección del trabajador frente a los riesgos laborales exige una actuación en la empresa que desborda el mero cumplimiento formal de un conjunto predeterminado, más o menos amplio, de deberes y obligaciones empresariales y, más aún, la simple corrección a posteriori de situaciones de riesgo ya manifestadas. Y, junto a ello, claro está, la información y la formación de los trabajadores dirigidas a un mejor conocimiento tanto del alcance real de los riesgos derivados del trabajo como de la forma de prevenirlos y evitarlos, de manera adaptada a las peculiaridades de cada centro de trabajo, a las características de las personas que en él desarrollan su prestación laboral y a la actividad concreta que realizan.”

Para garantizar el correcto nivel de protección laboral a los empleados se establece esta ley, la cual dictamina la protección necesaria, evaluando los posibles riesgos a los que se exponen. Para ello será necesario hacer partícipe a los trabajadores e implementar medidas que incluyan la detección de riesgos, así como la erradicación de los mismos. Más aún, se deberá añadir una hoja de ruta para que, periódicamente se evalúen los riesgos en el entorno laboral e incorporar constantes mejoras preventivas. Boletín Oficial del Estado (1995).

El presente trabajo, se va a centrar en una acción formativa para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo y en la elaboración e implementación de un sistema de registro de conductas violentas ocurridas en la prestación de los servicios a los clientes. La nota técnica (NTP 489) sobre Violencia en el lugar de trabajo del INSST. (1998), en la introducción señala que los comportamientos violentos de terceros, en nuestro caso clientes, es uno de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores que por razón de su desempeño laboral están sujetos a la relación personal con otras personas, lo que puede suponer un riesgo para la salud y seguridad de las personas, siendo, según indica la propia NTP el sector servicios el que más violencia registra y según actividad las administraciones, almacenes, comercios y talleres, y hoteles y restaurantes.

Por otra parte, cuando hablamos de violencia, de una manera habitual lo relacionamos con agresión física pero la violencia en el puesto de trabajo va más allá de este tipo de comportamientos, son agresiones verbales, amenazas, intimidación, abuso y acoso. Con esto queremos decir que la violencia verbal es más común de lo que podemos imaginar y no siempre se manifiesta de una manera temprana, ya que no se le otorga la importancia o no se detecta la gravedad que tiene. A raíz de esto las consecuencias que puede conllevar a largo plazo para la persona afectada son graves. (INSST, 1998).

Son tres los tipos de violencia identificados. La Violencia tipo I, es la ejercida por una o varias personas externas a la empresa que en un principio no tiene relación con esta. La Violencia tipo II, la que ocurre cuando existe algún tipo relación profesional entre el causante y la víctima, generalmente en la prestación del servicio. Por último, en la Violencia tipo III, la persona o personas tienen algún tipo de relación laboral con la empresa o con algún trabajador en particular de la empresa.

En este caso, la acción preventiva se va centrar en el riesgo psicosocial que implica la violencia en el lugar de trabajo y concretamente en la violencia tipo II.

Las conductas violentas conllevan riesgos psicosociales que según el Comité Mixto OIT-OMS (1984) son factores de riesgo que se dan en el ámbito laboral y que influyen psicológicamente en la persona afectada siendo en ocasiones muy difícil de detectar, ya que depende de la percepción y de la experiencia de la persona, pudiendo ocasionar consecuencias en la salud de los trabajadores.

Para prevenir dichas conductas y siguiendo a Fabregat (2010) es importante hacer mención de los tres tipos de prevención. Nos referimos a la prevención primaria cuando el objetivo es actuar antes de que se dé el acto de violencia. La prevención secundaria actuaría una vez se ha iniciado el acto violento y lo que procura es enfrentar el caso de violencia desde su primera fase. Por último, la prevención terciaria lo que pretende es corregir y minimizar los efectos tras suceder el acto violento mediante el apoyo a las víctimas.

Expuesto lo anterior, nos vamos a centrar en la prevención primaria para minimizar o disminuir la probabilidad de que puedan ocurrir situaciones violentas en el lugar de trabajo con la pretensión de conseguir que los empleados sepan detectar, prevenir y manejar estas conductas agresivas de baja intensidad, como son las agresiones verbales.

En este tipo de prevención, la primaria, de una manera u otra posibilita a que la empresa proporcione a los empleados medidas de protección y herramientas para que sepan identificar y manejar diferentes tipos de situaciones donde se pueda detectar este tipo de riesgo psicosocial y violencia en el lugar de trabajo, establecer un procedimiento de actuación que les protege en cualquier caso y así disminuir los riesgos psicosociales.

Nos parece oportuna la afirmación de Rodney Hammod, director de la División de la Prevención de la Violencia de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), Georgia (EE.UU.) encontrada en el estudio («Detenga la violencia antes de que aparezca», 2012): “la violencia no es algo que simplemente sucede y usted no puede hacer nada al respecto. Se puede prevenir”.

1.2. Tesis que se relacionan o contraponen con las anteriores.

La VII encuesta nacional de trabajo (INSHT, 2011), que estudia los aspectos relevantes de las condiciones de trabajo y su relación con la salud y seguridad con los trabajadores, en el apartado relacionado con el sector servicios y las conductas violentas que sufren los trabajadores por parte de personas a las cuales se les ofrece un servicio, arroja los siguientes datos: las conductas violentas a las que el trabajador está más expuesto según esta encuesta son tres, con un 7,3% se agrupan las agresiones verbales, rumores o aislamiento social, con 3,8% amenazas de violencia física y con 2,4% la violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo.

En esta encuesta, también queremos destacar datos sobre diferentes tipos de situaciones relacionadas con la violencia en el puesto de trabajo, tales como que el 12,9% de los trabajadores con atención directa al público han sufrido actos violento y de estos el 26,5% manifiestan la falta de equipos materiales o humanos necesarios para garantizar la seguridad frente a este riesgo. En cuanto al sexo señalar que el 8% de las mujeres indica haber sufrido agresiones verbales, rumores o aislamiento social, frente a los hombres con un 6,7% (INSHT, 2011).

Así mismo, según la Sexta Encuesta Europea (Eurofound, 2015) un 17% de las mujeres y un 15% de los hombres manifiestan haber sufrido conductas sociales desfavorables como es la violencia verbal o un trato ofensivo.

Todo tipo de acto violento conlleva una serie de consecuencias en mayor o menor grado de gravedad. Estas consecuencias recaen tanto en la persona afectada, el empleado, como en la organización. Nos gustaría destacar las señaladas por el INSHT (2011) sobre la salud del trabajador tales como síntomas de origen psicosomático o físicos, como quejas por dolor de cabeza, problemas para conciliar el sueño, reacciones dermatológicas, gastrointestinales, etc., y consecuencias emocionales tales como dificultades de atención, concentración, tensión, irritabilidad, tristeza, ansiedad etc. Por último, según la OIT (2020) las consecuencias para la organización son mayor absentismo, menor motivación, menor rendimiento, alta rotación del personal, mayor intención de renunciar y un menor rendimiento.

Considerando lo expuesto, nos parece necesario proporcionar herramientas para la prevención y manejo de las posibles las conductas violentas a las que pueden tener que hacer frente los empleados para manejarlas sin repercusiones importantes para su salud. En esta fase, entraría en juego la formación y el sistema de prevención que la empresa facilite al trabajador para poder auxiliarse en estos casos. (INSST, 1998).

Para finalizar, tras la búsqueda y revisión de información no hemos encontrado ninguna tesis contraria a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo y sí tesis que sobre la necesidad de plantear acciones preventivas y un sistema de registro de incidentes violentos en el lugar de

trabajo, en nuestro caso en el sector de alimentación, concretamente en una unidad de negocio de una cadena de supermercados.

1.3. Intervenciones o diseños habituales en la práctica profesional.

Revisando intervenciones en la prevención de riesgos psicosociales, en particular el que nos ocupa, violencia en el lugar de trabajo en empresas del sector de la alimentación, destacar las siguientes:

La empresa de supermercados Aldi posee un protocolo interno de actuación para la prevención y actuación ante la violencia y acoso en el trabajo, donde se comprometen a difundir y facilitar información sobre este protocolo y cómo se actuará si se diese alguno de estos casos. En este protocolo ofrece a sus empleados una medidas preventivas tales como, la comunicación de la declaración de principios que incluye la responsabilidad de dotar de un buen ambiente laboral en el que prime el respeto, la formación a sus empleados, la realización de campañas de sensibilización donde el objetivo es concienciar a sus empleados y la realización de una política de puertas abiertas. (Lumbreras, 2019).

Por parte de la cooperativa Consum, en su código de ética y conducta, detalla de una manera clara en el apartado cuatro, que se protege al trabajador no permitiendo de ninguna manera ningún tipo de conducta violenta, acoso, abuso o discriminación en el puesto de trabajo. También nos indica, que existe un canal de denuncias donde se invita a todo personal a hacer uno de ello si es necesario. (Consum, S.Coop.V, 2018).

La empresa Mercadona, en los artículos 29, 30 y 32 del Convenio Colectivo 2019-2023, se centra en la prevención de riesgos laborales y salud laboral, así como la violencia de género, incluido el acoso laboral e identifica un procedimiento de actuación en caso de que ocurran dichos riesgos psicosociales e incide en la formación continua para que los empleados puedan actuar en caso de ocurrir. BOE. (2019, 4 febrero).

2 JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.

La intervención se va a realizar en una empresa del sector de la alimentación con sede en Murcia. Esta empresa ha ido creciendo poco a poco desde su decisión de expansión en 2008 hasta ahora. A día de hoy, estos supermercados se extienden entre la Región de Murcia y la provincia de Alicante.

Actualmente, entre todos sus centros de trabajo suman 31 y el número de empleados global aproximado es de 970. De media, el número de trabajadores por centro de trabajo es de 30 empleados, asignados a las diferentes secciones como carnicería, pescadería, charcutería, frutería, panadería, reponedores y cajeras. No obstante, el número de empleados varía según la

carga de trabajo de cada centro y periodos estacionales ya que en ciertas zonas como puede ser el centro de algunas ciudades, el volumen de trabajo disminuye en época estival.

El horario de apertura de los supermercados o centros de trabajo es de 9:00 a 21:00 horas ininterrumpido, de lunes a sábado y dentro de esta franja horaria los empleados hacen diferentes turnos, trabajando una semana de mañanas y otra de tardes alternas.

El centro de trabajo seleccionado se encuentra situado en el casco urbano de la ciudad de Elche, en una zona caracterizada por el elevado número de comercios y flujo constante de público. En este centro de trabajo, la percepción por parte de los empleados es de baja tasa de conductas violentas en la atención a los clientes, pero la ausencia de un sistema de registro de las mismas impide conocer la frecuencia y alcance de las mismas, siendo fundamental para la prevención tener un registro de incidentes violentos.

Dadas las características de la actividad laboral de esta empresa y el tipo de servicio que ofrece, con contacto con clientes la mayor parte de la jornada laboral, es más que probable que puedan ocurrir conductas de violencia tipo II, de baja intensidad provocada por clientes tales como amenazas, comportamientos airados, insultos, elevar el tono de voz, etc. hacia el empleado cuando se siente descontento o insatisfecho y, en el peor de los casos, incluso lanzando algún objeto hacia el trabajador.

Dado que las conductas de violencia durante la prestación del servicio, violencia Tipo II, es un riesgo al que los trabajadores van a estar expuestos durante casi toda su jornada laboral y que puede ocurrir en cualquier momento de su vida laboral, realizar acciones preventivas, formativas y de registro, evitaría consecuencias mayores para el propio empleado (físicas y emocionales) y para la organización.

3 SUPUESTOS DEL DISEÑO.

La acción preventiva propuesta se va a centrar en una actividad formativa centrada en la prevención de conductas violentas Tipo II y en la elaboración e implementación de un sistema de registro de incidentes violentos que puedan ocurrir en el centro de trabajo, insistiendo en la importancia de registrar dichas conductas como una variable fundamental para la pronta identificación de comportamientos no deseados y de ayuda para el manejo de situaciones conflictivas. Dar a conocer el registro de incidentes violentos, fomentar su cumplimentación y comunicación a la empresa para la puesta en marcha de medidas de prevención implica la participación activa por parte de los empleados en las medidas preventivas de la organización.

La violencia por parte de terceros puede presentarse de muchas formas, física, psicológica o verbal, en nuestro caso propiciada por parte del cliente, y por motivos diferentes, lo que puede

afectar, con distintos grados de intensidad a la integridad y dignidad, al trabajador afectado por este acto violento. La formación para prevenir, si es posible, y manejar situaciones conflictivas disminuirá la probabilidad de consecuencias negativas tanto al trabajador como para la organización.

4 MÉTODO.

4.1. Objetivos generales y específicos de la intervención.

Los objetivos generales son concienciar a los empleados de que la violencia en el puesto de trabajo se puede prevenir y dar a conocer la herramienta propuesta para el registro de incidentes violentos en el trabajo.

Los objetivos específicos son identificar de una manera pronta las señales de violencia, aprender a manejar las situaciones conflictivas para prevenir consecuencias violentas de mayor intensidad y por último, dar a conocer a los empleados la importancia y necesidad de que quede constancia de todos los incidentes violentos independientemente de que haya consecuencias fatales o no como herramienta preventiva.

4.2. Contenidos de la intervención.

a) Presentación de la actividad formativa:

- Objetivos de la actividad formativa.
- Tipos de violencia. Violencia Tipo II
- Identificación de situaciones de riesgo y posible manejo de las mismas.

b) Política de empresa:

- Compromiso con la prevención de la violencia en el trabajo.
- Tolerancia cero ante la violencia en el trabajo.
- Premisa principal, salvaguardar la integridad física y psicológica del empleado.

c) Posibles factores desencadenantes:

- Entorno.
- Tipo de puesto de trabajo. Inadecuación de plantilla.

- Situaciones que puedan predisponer a la ira o malestar del cliente. Clientes con actitudes llamativas o sospechosas.

d) Medidas preventivas.

- Medidas ergonómicas tales como iluminación, visibilidad en toda la tienda, los artículos de valor en lugares donde solo pueda acceder el personal y siempre bajo llave, salvaguardar las distancias y evitar largas esperas en las cajas de pago.
- Medidas de seguridad relacionadas con el manejo del dinero efectivo: evitar acumulación de dinero en cajas, disponer de efectivo necesario.
- Plantillas suficiente para atención a clientes y entrenada en gestionar reclamaciones. Mantener la calma y atender con amabilidad y firmeza pese al posible estado de alteración del cliente. Avisar al inmediato superior y llegado el caso llamar a la policía.

Durante la sesión formativa se propondrá un role-playing para ilustrar y entrenar en el manejo de posibles situaciones conflictivas. A continuación, se relacionan algunos ejemplos que puedan ser tópicos en los centros de trabajo:

- Tópico 1: se empieza a hacer cola por x motivos, hay aproximadamente 4 clientes esperando. En este caso tenemos la oportunidad de llamar a otra cajera para reducir la irritabilidad que produzca la espera en los clientes.
- Tópico 2: Cuando los empleados saben de una manera segura que un cliente ha sustraído algún producto, llevarlo a una zona donde no haya clientes para prevenir que pueda sentirse atacada o amenazada y tratar de dialogar con él. Nunca se debe oponer resistencia si esa persona se pone con una actitud agresiva o se quiere marchar.
- Tópico 3: Cliente descontento o enfadado que no tiene razón y reacciona alterado. Los pasos a seguir serían nunca enfrentarnos, dejar que se exprese sin interrumpir y una vez haya expuesto su problema, con tono amigable, responder con un: “entiendo su queja” o “entiendo lo que me quiere decir, exponerle cómo se actúa en ese caso y finalmente pedir disculpas por el malentendido que se haya podido producir.
- Tópico 4: en el caso de que se produzca un robo con violencia y /o el perpetrador amenace con cualquier tipo de arma, lo principal es salvaguardar la integridad física del trabajador. Por lo tanto no debe poner ningún tipo de oposición frente al agresor.

e) Registro de incidentes críticos. (Anexo I)

- Información
- Funcionalidad
- Ubicación
- Cumplimentación y comunicación de incidente crítico.

f) Apoyo a las víctimas. Como actuar en caso de que no hayan sido efectivas las medidas preventivas

- Comunicación del acto a la persona encargada.
- La persona encargada proporcionara el DVAS (Documento de Verificación de Asistencia Sanitaria) antes CAT (Certificado de accidentes de trabajo) y remitirá a la Mutua Colaboradora de Seguridad Social para valoración y tratamiento si procede (médico y/o psicológico)
- Cumplimentación, registro de incidentes violentos

g) Cierre de sesión.

- Dudas y preguntas

4.3. Temporalización.

- La convocatoria se realizará con antelación suficiente para la organización del trabajo y facilitando la asistencia de los trabajadores.
- La duración de la actividad formativa es de dos horas.
- Esta actividad formativa se repetirá el mismo día, dos veces, para facilitar la asistencia de todos los trabajadores adaptándose a los turnos de trabajo.
- Se realizaran en la población en la que radiquen los centros de trabajo.
- La actividad formativa tendrá carácter anual en todos los centros de trabajo, con la apertura de nuevos centros y con la incorporación de nuevos trabajadores.

4.4. Evaluación de la intervención.

La actividad formativa de prevención en violencia en el lugar de trabajo la vamos a evaluar con un Cuestionario para evaluar la actividad formativa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo (Anexo II) que se ha elaborado para la acción formativa. Los asistentes lo cumplimentarán en dos ocasiones. La primera al comienzo de la actividad y otra al finalizar la misma.

El cuestionario consta de 5 ítems, es anónimo, con 4 alternativas de respuesta sobre su grado de acuerdo respecto a las cuestiones planteadas, manejo de situaciones conflictivas e información respecto a la violencia en el lugar de trabajo como riesgo psicosocial.

5 RESULTADOS.

La actividad formativa fue realizada en las instalaciones de uno de los centros de trabajo de la empresa, en una de las zonas habilitadas para empleados. La asistencia tuvo carácter voluntario. Señalar que a todos los asistentes les pareció interesante haber podido acudir a la actividad.

Vamos a comentar los resultados obtenidos del Cuestionario para la evaluación de la actividad formativa, en adelante Cuestionario, (Anexo II), que los asistentes han cumplimentado antes y después de la actividad formativa.

Los resultados del Cuestionario antes de realizar la actividad preventiva fueron los siguientes (Tabla 1). En el ítem A, “En medio de una discusión con un cliente que no tiene la razón, lo adecuado es interrumpirle cuanto antes, sin dejar que se siga expresado y exponerle lo que nosotros sabemos que es lo correcto de la situación”, todos participantes respondieron “No estoy de acuerdo/Nunca”. En el ítem B, “Disponemos de la información necesaria para, en caso de sufrir algún tipo de acto violento, saber actuar”, la respuesta mayoritaria fue “Estoy algo de acuerdo/Alguna vez”. En tercer lugar con respecto al ítem C, “En el caso de sufrir un acto violento, lo primero que hago es comunicarlo a alguno de mis superiores para que tenga constancia de ello aunque yo crea que no tiene ninguna repercusión más allá” la respuesta más marcada fue “Estoy bastante de acuerdo/Bastantes veces”. En cuarto lugar con el ítem D, “Si sufro un atraco y el asaltante me amenaza con un arma, mi deber es salvaguardar la caja a toda costa”, todos respondieron la opción “No estoy de acuerdo/Nunca”. Y por último, la respuesta al ítem E, “La violencia por parte del cliente hay que tenerla muy en cuenta ya que los riesgos psicosociales pueden ser graves.”, la respuesta más marcada fue la “Totalmente de acuerdo/Siempre”.

Se realizó la actividad de formación según lo previsto queriendo destacar el desarrollo de role-playing para entrenar habilidades el manejo de situaciones conflictivas eligiendo el tópico 2. Un cliente intenta sustraer un producto en tienda. Participaron tres empleados que simulaban ser reponedor que presencia la situación, encargado y el cliente que sustrae el producto guardándose en el bolsillo. El reponedor que presencia lo ocurrido lo comunica al encargado y ambos de forma adecuada y educada hablan con el cliente que inicialmente lo niega comenzando a mostrarse alterado. El empleado se acerca para señalar donde lo ha guardado aproximándose mucho y el cliente se muestra agresivo empujando al empleado y gritándole. El encargado intenta calmar la situación sin conseguir que el cliente ceda y este se marcha. Ni el empleado ni el encargado intentaron retener la huida del cliente tal y como se había explicado en la formación, siendo la premisa fundamental salvaguardar la integridad física de los trabajadores.

Se presentó y explicó a los asistentes el Registro de Incidentes Críticos (Anexo I) como herramienta de prevención, explicando la importancia y necesidad de dejar constancia de

cualquier situación para poder conocer la frecuencia de esta tipo de incidentes y como se han manejado resolviendo las dudas que plantearon los trabajadores.

Por último, una vez finalizada la sesión formativa respondieron de nuevo al Cuestionario con los siguientes resultados (Tabla 2). En el primer ítem A, “En medio de una discusión con un cliente que no tiene la razón, lo adecuado es interrumpirle cuanto antes, sin dejar que se siga expresado y exponerle lo que nosotros sabemos que es lo correcto de la situación.”, la totalidad de los asistentes mantuvieron su respuesta inicial “No estoy de acuerdo/Nunca” coincidiendo con el pre cuestionario. En el ítem B, “Disponemos de la información necesaria para, en caso de sufrir algún tipo de acto violento, saber actuar.”, en sus contestaciones fueron “Estoy algo de acuerdo/Alguna vez, Estoy bastante de acuerdo/Bastantes veces y Totalmente de acuerdo/Siempre”. Al ítem C, “En el caso de sufrir una acto violento, lo primero que hago es comunicarlo a alguno de mis superiores para que tenga constancia de ello aunque yo crea que no tiene ninguna repercusión más allá.”, por todos contestaron con un “Totalmente de acuerdo/Siempre”. Al cuarto ítem D “Si sufro un atraco y el asaltante me amenaza con un arma, mi deber es salvaguardar la caja a toda costa.” No hubo cambios respecto a la respuesta en el cuestionario previo y todos señalaron la opción de “No estoy de acuerdo/Nunca”. Y en el último ítem E, “La violencia por parte del cliente hay que tenerla muy en cuenta ya que los riesgos psicosociales pueden ser graves”, todos los asistentes marcaron la opción “Totalmente de acuerdo/Siempre”.

Tabla 1

Resultados Cuestionario Previo

	1	2	3	4	5	6
A	1	1	1	1	1	1
B	1	2	2	2	2	2
C	1	3	4	4	4	4
D	1	1	1	1	1	1
E	1	4	3	4	4	4

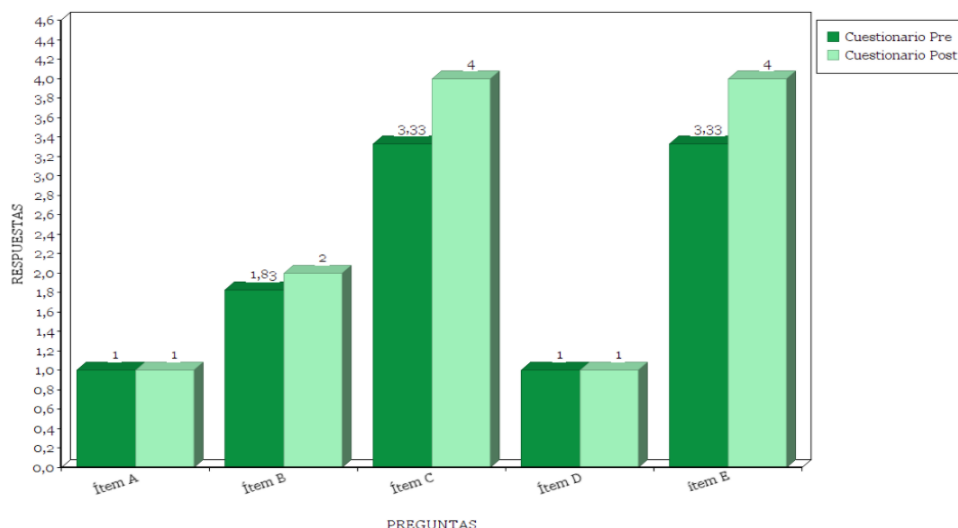
Tabla 2

Resultados Cuestionario Post

	1	2	3	4	5	6
A	1	1	1	1	1	1
B	1	1	2	3	4	1
C	4	4	4	4	4	4
D	1	1	1	1	1	1
E	4	4	4	4	4	4

Figura 1

Gráfico comparativo Resultados Pre y Post cuestionario.



Tras la actividad formativa los participantes registraron su asistencia en el impreso “Actividad de Prevención de Violencia en el Trabajo y Sistema de Registro de Incidentes Críticos” (Anexo III)

Por último, informar de la entrevista mantenida con el responsable del departamento de prevención de riesgos laborales de la empresa, cuando solicitamos autorización e informamos del contenido y objetivos de la actividad formativa en prevención de violencia en el trabajo. El responsable nos comentó que en el pasado la empresa había realizado formación en prevención pero que dejaron de hacerla por algún motivo que desconocía. No obstante, después de nuestra entrevista y la actividad realizada habían decidido retomarla a corto plazo.

6 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Nos gustaría destacar los cambios en las respuestas de los ítems B, C y E. El ítem B, “Disponemos de la información necesaria para, en caso de sufrir algún tipo de acto violento, saber actuar”, que pasaron de “Estoy algo de acuerdo” a “Estoy bastante o totalmente de acuerdo” en varios de los participantes. Los trabajadores pensaban que contaban con información necesaria para saber actuar en caso de algún tipo de acto violento pero después de participar fueron conscientes de que su conocimiento no era suficiente ya que entendieron que disponían de más información sobre cómo actuar en caso de sufrir algún tipo de acto violento.

El ítem C “En el caso de sufrir una acto violento, lo primero que hago es comunicarlo a alguno de mis superiores para que tenga constancia de ello aunque yo crea que no tiene ninguna

repercusión más allá”, en el Cuestionario previo no todos los participantes respondían “Totalmente de acuerdo”, algo que sí ocurre en el Cuestionario posterior.

Igualmente ocurre con el ítem E, “La violencia por parte del cliente hay que tenerla muy en cuenta ya que los riesgos psicosociales pueden ser graves”, en el Cuestionario posterior todos los asistentes se muestran totalmente de acuerdo con la afirmación frente al cuestionario previo en que no todos mostraban este grado de acuerdo.

Las conclusiones que podemos destacar, con la limitación que supone el número de participantes en la actividad formativa y con que la actividad formativa no se haya podido realizar nada más que en una ocasión, es que parece que los empleados pensaban que tenían más información sobre cómo actuar ante situaciones de violencia en el trabajo de la que realmente contaban. Si nos gustaría resaltar que todos los empleados tanto en el cuestionario previo como en el posterior eran conscientes de que lo más importante ante un atraco siendo amenazado con un arma lo más importante era su integridad y no salvaguardar el contenido de la caja, así como manejar de forma adecuada un conflicto con un cliente que no tiene razón.

Parece que los empleados que han participado en la actividad formativa sean conscientes de la importancia y necesidad de la prevención y de contar con un sistema de registro al alcance de todos, para así poder contabilizar cada incidente, comunicar a la empresa y que forme parte de futuras medidas de prevención de la violencia en el trabajo.

Nos gustaría poner de manifiesto que los empleados verbalizaron que a lo largo de su vida laboral nunca habían asistido a ninguna actividad formativa de estas características, ni en esta empresa ni en otras, interesándose en participar en otras acciones formativas de características similares. Añadieron que si en el pasado hubieran tenido ocasión de recibir formación les habría resultado muy útil para prevenir y manejar incidentes conflictivos con clientes.

Según la Nota Técnica NTP 489, INSST. (1998), Violencia en el lugar de trabajo en su apartado sobre prevención plantea que uno de las dificultades para la prevención es que las empresas pueden entender que son situaciones que no se pueden prevenir, que ya que son imprevisibles y el trabajador acepta este peligro cuando acepta el trabajo, es decir, la empresa no parece atender a esta responsabilidad descargándola al empleado. De tal modo que parece que tanto el trabajador como la empresa terminan normalizando la violencia de baja intensidad y repetida, sin aparentes graves consecuencias, Violencia Tipo II, en la actividad laboral.

Pensamos que los trabajadores son agentes activos en la prevención de la violencia en el trabajo, siendo la empresa la que debe velar por la protección con la evaluación de los riesgos y los planes de prevención que incluyan formación para la pronta detección y el manejo de las situaciones conflictivas y así salvaguardar la integridad física y emocional del empleado.

Entendemos que fomentar de manera activa por parte de la empresa, la participación en actividades de formación para los trabajadores es útil para la prevención de violencia en el lugar de trabajo, entre otras razones por la buena acogida por parte de los empleados, por el aprendizaje de habilidades en el manejo de situaciones que pueden implicar violencia y tomar conciencia de las posibles consecuencias físicas y emocionales es el mejor modo de prevenir riesgos y cuidar de la salud de los trabajadores.

No queremos dejar de comentar una imprevista consecuencia tras la realización de esta actividad de prevención en esta empresa en particular. Se trata de que el objetivo inicial pasaba por sensibilizar a los empleados de este centro de trabajo respecto a la prevención de la violencia y parece que hemos conseguido que sea la empresa la que haya tomado conciencia de la necesidad de retomar la formación relacionada con la prevención de violencia en el trabajo.

Para concluir, resaltar que la empresa nos comunicó su intención de promover este tipo de actividades formativas en prevención de riesgos laborales y concretamente en la prevención de la violencia en el trabajo a la vista del valor que ha tenido nuestra actividad para sensibilizar a los empleados y dotarlos de herramientas para prevención y mejor manejo.



7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Boletín Oficial del Estado. (1995). Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

INSST. (1998). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/191012/NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+trabajo.pdf/2ffefd10-d646-4592-8dae-488e67d9db23?version=1.0>

- Comité Mixto OIT-OMS. (1984, Septiembre). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Fabregat, G. (2010). El acoso laboral desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3606821.pdf>
- Detenga la violencia antes de que aparezca. (2012, 22 septiembre). Recuperado de <https://herenciageneticayenfermedad.blogspot.com/2012/09/cdc-en-espanol-especiales-cdc-detenga.html>
- INSHT. (2011). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2011. Recuperado de <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/vii-encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2011>
- Eurofound. (2015). Primeros resultados: Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo. Recuperado de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1568es.pdf
- OIT. (2020). La OIT subraya, en plena desescalada tras el COVID-19, la importancia de la salud mental en el trabajo tras el confinamiento. Recuperado de <https://www.incorpora.org/detalle-actualidad/importancia-salud-mental-trabajo-covid-19-segun-oit>
- Inditex, S.A. (2016, 12 diciembre). Política de Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.inditex.com/documents/10279/325624/Pol%C3%ADtica+de+Derechos+Humanos+de+Inditex.pdf/c563bb38-78a8-4de8-9463-08e0bbcc3212>
- Consum, S.Coop.V. (2018, febrero). Código de Ética y Conducta. Recuperado de <https://www.consum.es/wp-content/uploads/2018/02/C%C3%93DIGO-%C3%89TICO-DE-CONSUM.pdf>
- BOE. (2019, 4 febrero). Convenio colectivo de grupo de empresas. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2019/02/18/pdfs/BOE-A-2019-2204.pdf>
- Lumbreras, V. (2019, 1 julio). Política de Gerencia para la Prevención y Actuación ante la Violencia y Acoso en el Trabajo. Recuperado de <https://www.aldi.es/content/dam/aldi/spain/corporate/compliance/protocolo-acoso.pdf.res/1563181803275/protocolo-acoso.pdf>

ANEXO I

REGISTROS DE INCIDENTES CRÍTICOS

● Fecha	
● Hora aproximada	
● Nombre y apellidos del empleado	
● Centro de trabajo	
● Turno	

● Antecedentes :
¿Cómo se ha propiciado esta situación?
¿Es posible explicar el detonante?

● Tipo de conducta:
Agresión física:
Agresión verbal:
Amenaza:
Otros:
Exposición de la agresión:
Demanda del cliente:

● Actuación frente a la conducta:
¿Cómo se ha actuado frente a la situación?
Llamo al encargado:
Le entrego lo que pide:
Otros:
¿Ha funcionado esta actuación?

● Consecuencias:
Físicas
Emocionales
Otras:

○ Firma:

ANEXO II

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA.

Para su total tranquilidad, la información recabada en este cuestionario va a tener un carácter totalmente anónimo y su uso será exclusivo por el personal de Prevención de Riesgos Laborales.

Instrucciones para complementar el cuestionario:

- Las preguntas que se expondrán están relacionadas con su puesto de trabajo.
- Lea adecuadamente cada pregunta y marque la respuesta que crea sea la correcta en conformidad con la pregunta o afirmación.

1	No estoy de acuerdo/Nunca
2	Estoy algo de acuerdo/Alguna vez
3	Estoy bastante de acuerdo/Bastantes veces
4	Totalmente de acuerdo/Siempre

	1	2	3	4
A) En medio de una discusión con un cliente que no tiene la razón, lo adecuado es interrumpirle cuanto antes, sin dejar que se siga expresado y exponerle lo que nosotros sabemos que es lo correcto de la situación.				
B) Disponemos de la información necesaria para, en caso de sufrir algún tipo de acto violento, saber actuar.				
C) En el caso de sufrir una acto violento, lo primero que hago es comunicarlo a alguno de mis superiores para que tenga constancia de ello aunque yo crea que no tiene ninguna repercusión más allá.				
D) Si sufro un atraco y el asaltante me amenaza con un arma, mi deber es salvaguardar la caja a toda costa.				
E) La violencia por parte del cliente hay que tenerla muy en cuenta ya que los riesgos psicosociales pueden ser graves.				
Puede señalar a continuación cualquier observación o apunte que haya podido surgirle durante el cuestionario.				

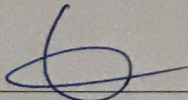
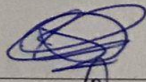
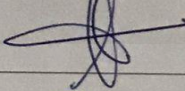
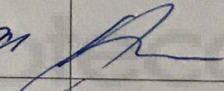
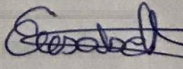
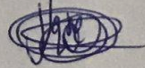
ANEXO III

ACTIVIDAD FORMATIVA: PREVENCIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO Y SISTEMA DE REGISTRO DE INCIDENTES VIOLENTOS

CENTRO DE TRABAJO: Reina Victoria

FECHA: 5 de noviembre de 2021

CONTROL DE ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDOS	SECCIÓN	FIRMA
JORGE GARCIA LUCAS	REPONEDOR	
JORGE DEL PERAL SÁNCHEZ	REPONEDOR	
ROSA GÓMEZ SÁNCHEZ	CAJERA	
AMIN MURACCHIA	REPONEDOR	
Elisabeth Obrea Poterillo	Panadería	
JOSE HERNANDEZ PEREZ	FRUTERO	

Sello de empresa:

SUPER DUMBO
ELCHE
REINA VICTORIA

FECHA: ___/___/___
MERCANCIA: RECIBIDA/RETIRADA
NOMBRE:
FIRMA: