



## Indicadores de Violencia Laboral

### ¿Qué es un indicador?

Según la definición del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT), un indicador "es un dato que pretende reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinado"<sup>1</sup>. Habitualmente, los indicadores se obtienen de fuentes oficiales, como estadísticas nacionales o regionales, que ofrecen la seguridad y el rigor necesarios. En el caso que nos ocupa, vamos a realizar una aproximación a aquellos indicadores que nos pueden poner sobre la pista de la existencia de violencia en el trabajo.

### Indicadores de violencia en el trabajo

Además de los indicadores que podemos obtener de las fuentes oficiales, las organizaciones no sólo pueden sino que deben establecer sus propios indicadores con el objetivo de conocer, evaluar, prevenir y actuar sobre los conflictos y situaciones de violencia, tanto interna como externa, definidas en anteriores fichas (Fichas 15, 16, 34, 35, 36,37, 49, 50, 51, y en el Acuerdo Marco sobre violencia y acoso y el Acuerdo Multisectorial sobre violencia y acoso de terceros)<sup>2</sup>. Estos indicadores tienen mucho que ver con la forma como la organización afronta su cultura preventiva.

ÁMBITO	INDICADOR
Política preventiva	Existe o no política de prevención del riesgo de violencia. Esa política es conocida por todos. La cultura empresarial tiene política de tolerancia cero sobre ese riesgo y es conocida por todos.
Evaluación de riesgos	Existe o no una evaluación de riesgos psicosociales que ha identificado o no el riesgo de violencia.
Protocolos	Existe o no protocolo para tratar la violencia, con sistemas de notificación y registro de los incidentes violentos y planificación de la respuesta y tratamiento otorgado a esos incidentes.
Comunicación	Existe o no un buen sistema de comunicación y estilos de mando que favorezcan ésta.
Apoyo social	Existe o no tratamiento médico, apoyo psicológico y seguimiento de casos a los trabajadores víctimas de violencia.
Promoción del bienestar y prácticas laborales saludables	Existen o no estudios epidemiológicos, de absentismo, etc, para evaluar motivos y costes humanos y económicos ocultos. Existe o no una vigilancia de la salud adecuada para el riesgo de violencia. Existe o no formas de evaluar la satisfacción de los trabajadores.
Gestión empresarial	Existen o no formas de evaluar el cumplimiento de estas políticas, y la eficacia y eficiencia de la gestión de todos los indicadores del riesgo de violencia laboral.

1 <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/menuitem.1a9b11e0bf717527e0f945100bd061ca/?vgnextoid=b80b5052be683110VgnVCM10000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=38bb46a815c83110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>.

2 <http://www.ugt.es/ugt/SitePages/publicaciones.aspx?tema=saludlaboral>, <http://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/docs/acuerdoMarcoEuropeo.pdf>.



Con la Financiación de:  
DI-0007/2013





### Formas de abordar los indicadores de violencia laboral

Las NTP's 891 y 892 nos proponen un marco de actuación eficaz contra las situaciones de violencia en el trabajo. Según sus autores se pretende atender con ese procedimiento a todos los indicadores que permitan detectar las situaciones de violencia laboral en sus fases tempranas<sup>3</sup>.

El método propuesto por este Procedimiento tiene un doble sistema de recogida de datos: por un lado la cumplimentación de un Cuestionario de Chequeo de las actuaciones preventivas de los riesgos de violencia laboral y por otro recogida de toda la documentación a que hace referencia el art. 23 de la LPRL. El cuestionario analiza la actividad preventiva de la empresa en relación con las situaciones de violencia laboral y establece tres niveles de situación: deficiente, mejorable y positivo. El Procedimiento además, incluye otro cuestionario "Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad" con cuyos resultados se pueden detectar las deficiencias en la organización que motivan y/o favorecen las situaciones de violencia laboral y que permiten tomar medidas preventivas y correctoras cuando los episodios están en fases iniciales.

### Buena práctica:<sup>4</sup>

#### SERVICIO CANARIO DE SALUD.

#### PLAN DE PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES A LOS TRABAJADORES.

El Servicio Canario de Salud, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, ha visto la necesidad de elaborar un plan de actuación para la prevención de las agresiones. El plan aborda de forma integral las situaciones conflictivas y de violencia en todos los centros y servicios del Servicio Canario de Salud.

#### OBJETIVOS:

- Prevenir y/o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre usuarios y trabajadores del SCS.
- Prevenir las agresiones y actos de violencia contra los trabajadores, tanto en los centros sanitarios como en los domicilios de los pacientes.
- Proteger a los trabajadores, usuarios, bienes y servicios del SCS con los medios materiales y humanos disponibles.
- Transmitir pautas de actuación concretas en el supuesto de incidentes.
- Garantizar a los trabajadores afectados asistencia sanitaria y jurídica, así como el estudio del incidente a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Generar seguridad y confianza en los trabajadores del SCS.
- Mejorar el ambiente laboral, para favorecer el respeto mutuo y una buena comunicación.
- Favorecer la información de los usuarios en relación a sus derechos y deberes, procedimiento de acceso a los servicios sanitarios, catálogo de prestaciones básicas, circuitos de derivación entre Atención Primaria y Especializada, etc.



3 <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891%20w.pdf>,  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892%20w.pdf>.

4 <http://www.ugt.es/Publicaciones/2012%20Guia%20ViolenciaTrabajo.pdf>.



+ info



observatorio  
de riesgos psicosociales  
UGT

[www.ugt.es/saludlaboral/default.aspx](http://www.ugt.es/saludlaboral/default.aspx)

