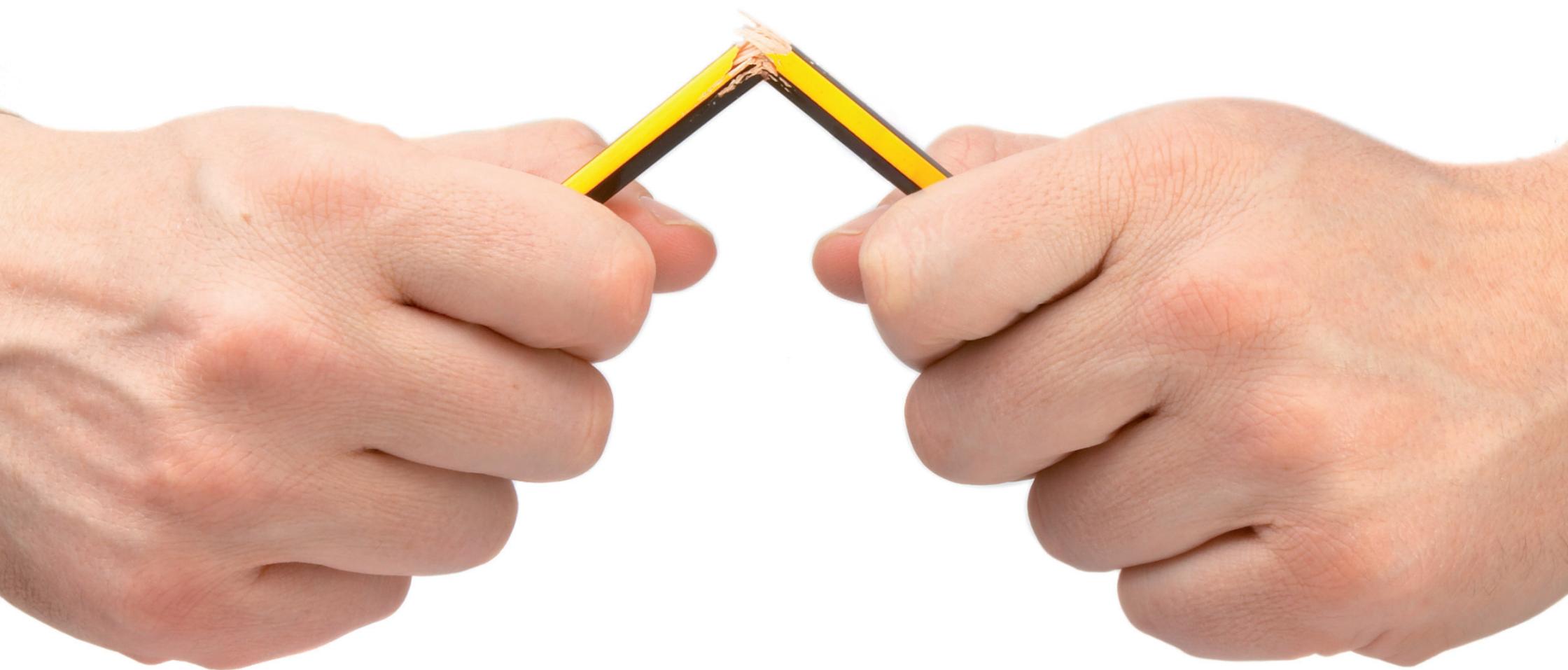


# La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



# La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid



## CONSEJERÍA DE EMPLEO, TURISMO Y CULTURA

### Consejería de Empleo, Turismo y Cultura

Excma. Sra. Dña. Ana Isabel Mariño Ortega

### Viceconsejero de Empleo

Ilmo. Sr. D. Jesús Valverde Bocanegra

### Directora General de Trabajo y Gerente del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Ilma. Sra. Dña. M<sup>a</sup> del Mar Alarcón Castellanos

## ELABORACIÓN

### Dirección

M<sup>a</sup> del Mar Alarcón Castellanos, Directora General de Trabajo y Gerente del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

### Autor

Observatorio para la prevención de riesgos laborales de la Comunidad de Madrid

### Unidad Técnica de Publicaciones

Alberto Muñoz González

Germán Blázquez López

Rebeca Robles Gayo

© Comunidad de Madrid, 2012

Edita: Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Ventura Rodríguez, 7. 28008 Madrid

Tel.: 900 713 123 Fax.: 91 420 61 17

irsst.formacion@madrid.org

**[www.madrid.org](http://www.madrid.org)**

Depósito Legal: M-36555-2012

**Impreso en España -Printed in Spain**



CONSEJERÍA DE EMPLEO, TURISMO Y CULTURA  
**Comunidad de Madrid**





# Índice

## Introducción teórica

### 1. La violencia como problema general

### 2. La violencia en el mundo del trabajo

#### 2.1. Marco y definición de violencia en el trabajo

#### 2.2. Formas de violencia en el trabajo

#### 2.3. Epidemiología

#### 2.4. Causas

#### 2.5. Consecuencias

#### 2.6. Prevención y buenas prácticas

## Estudio empírico

### 1. Objetivo de la investigación

#### 1.1. Objetivos específicos

### 2. Procedimiento

#### 2.1. Instrumento: la encuesta

#### 2.2. Participantes y ficha técnica del estudio

### 3. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos en la muestra global

#### 3.2. Análisis en función de las variables sociodemográficas

##### 3.2.1. Análisis en función del sector público o privado

##### 3.2.2. Análisis en función del género

##### 3.2.3. Análisis en función del origen

##### 3.2.4. Análisis en función del nivel de estudios



---

# Índice

---

**3.2.5.** Análisis en función del tipo de contrato

**3.2.6.** Análisis en función del grupo de edad

**3.2.7.** Análisis en función del tamaño de la empresa

**3.3. Análisis en función del sector laboral**

**3.3.1.** Sanidad

**3.3.2.** Educación

**3.3.3.** Servicios sociales

**3.3.4.** Transportes

**3.3.5.** Comercio/ventas

**3.3.6.** Ocio

**3.3.7.** Hostelería/restauración

**3.3.8.** Administración pública

**3.3.9.** Banca

**3.4. Análisis comparativo del sector laboral**

**3.5. Violencia y sintomatología**

**4.- Conclusiones generales**

**Referencias**

**Anexos**

**ANEXO 1**

**Encuesta sobre la violencia en el sector servicios**

**ANEXO 2**

**Ficha técnica de la encuesta**

**ANEXO 3**

**CNAE. Subáreas del sector servicios**

**ANEXO 4**

**Distribución de la muestra por municipios de la comunidad de Madrid**

## Introducción

### 1. La violencia como problema general

La violencia es actualmente un problema ubicuo de nuestra sociedad, prácticamente en todas sus latitudes. Probablemente lo ha sido siempre aunque en nuestros tiempos su presencia pueda ser más notoria, tanto por su extensión como por sus resultados. En este sentido, puede ser oportuno enmarcar el problema.

El informe general de la Organización Mundial de la Salud “World report on violence and health” (2002) proporciona una visión de su problemática, de su extensión, de sus costes y sus daños, los invisibles y los invisibles. En la referencia citada, Dahlberg y Krug (2002) proponen la siguiente definición: “El uso intencional de la fuerza o el poder, como acción real o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, de la que resulta una alta probabilidad de ocasionar una lesión, muerte o daño psicológico, trastorno o privación” (WHO, 2002, p. 5).

El término intencional indica que el daño ocasional o involuntario no puede considerarse como violencia si no es intencional. La alusión al poder sirve para incluir los actos que resultan de una situación asimétrica que permite la intimidación y la amenaza, así como los actos de omisión de ayuda. El enfoque proporcionado por WHO encuadra la utilización de la violencia en su relación con la salud y el bienestar de la personal, considerándola como el atentado, directo o indirecto, a la calidad de su vida. Igualmente, como tal incluye todo tipo de acto violento público o privado.

#### Formas de violencia

Cuando se refiere a los tipos de violencia, WHO reconoce tres tipos que sirven igualmente en cualquier ámbito. Los actos violentos contra uno mismo, los actos violentos interpersonales y los actos violentos contra grupos o colectivos. Este enfoque incluye los actos en los que la persona puede dañarse, fatal o levemente, los actos autolíticos, por ejemplo los actos de suicidio, tratando de ponerlos en su marco correspondiente.

## Introducción

Por otra parte, cuando analiza la naturaleza de la violencia inflingida, la WHO reconoce cuatro tipos de violencia: física, sexual, psicológica y de privación o negligencia, aunque reconoce la limitación de la categorización al no incluir todos los posibles tipos. Por ejemplo, no resulta claro que la naturaleza psicológica incluya la naturaleza social que pueden tener algunos actos violentos. Lo mismo puede decirse con referencia a la violencia económica.

### Datos

En cuanto a los datos, a la epidemiología de la violencia en el mundo, la WHO reconoce la imprecisión y fragmentación de los datos y de los sistemas de recogida de los mismos. La violencia de la que queda constancia suele ser la más letal, y la que proviene de fuentes oficiales. Ni una ni otra supone la totalidad de la violencia real. Los datos oficiales recogen sólo la parte más notoria y accesible de los datos, quedando oculta habitualmente la mayor parte de la violencia real. No obstante su aproximación es valiosa e importante. Igualmente, otra fuente de información sobre la violencia proviene de las encuestas, con la limitación inherente a las mismas respecto a sus niveles de representatividad y la exactitud de la información proporcionada. Igualmente, a pesar de la imprecisión de los datos finales, su enfoque resulta necesario e imprescindible. Debido a estas consideraciones, la comparabilidad de los datos no siempre resulta factible por lo que una visión unitaria de la violencia real resulta difícil.

### Consecuencias y costes

Algo semejante ocurre con los costes reales de la violencia: su análisis no puede ser sino aproximado. Aunque resultan muy claros los costes provenientes de sucesos fatales, que todas las estimaciones cifran en miles de millones de dólares, mucho más difícil resulta estimar el coste real de todos los tipos de violencia sobre los índices económicos de un país, sobre los gastos de los sistemas de sanidad de los respectivos países o sobre la productividad de una nación. No sólo, como ocurría en el apartado anterior por problemas de infraregistro de los datos reales, sino por

## Introducción

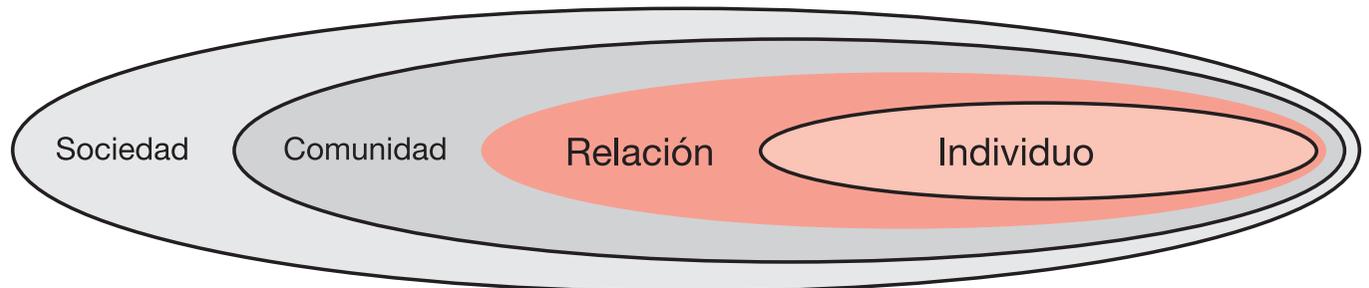
la importancia de los costes sanitarios a medio y largo plazo, muy difíciles de cuantificar. Los efectos de formas de violencia personal tienen a veces sus repercusiones más en el largo plazo que en el inmediato.

### Modelos de explicación

Como siempre, es importante no sólo constatar los hechos, recoger frecuencias, tasas y datos en general, sino que el estudio científico del hecho supone la búsqueda de sus causas. En este sentido, la práctica totalidad de autores y referencias son unánimes en proponer la violencia como un problema multicausado que no puede ser explicado atendiendo únicamente a la biología de la violencia y la agresividad (Eibl-Eibesfeldt, 1993). Tal como exponen Dahlberg y Krug (2002) “La violencia es el resultado de complejas interacciones entre el individuo, las relaciones, la sociedad, la cultura y los factores ambientales” (WHO, 2002, p. 12).

Un modelo de uso común aunque formulado de formas muy diferentes es el llamado modelo ecológico proveniente básicamente de los trabajos de Bronfenbrenner (1987) y que posteriormente se ha aplicado a la práctica totalidad de los ámbitos en el que aparece la violencia. Simplificado el modelo se recoge en el gráfico 1.

**GRÁFICO 1 MODELO ECOLÓGICO DE LA VIOLENCIA**



## Introducción

Como aparecerá más adelante, el modelo ecológico es un modelo interactivo en el que la aparición de las formas de violencia se estructura sobre la relación de la totalidad de niveles presentes en la misma. Su explicitación sirve para aclarar las raíces de las diferentes formas de violencia.

### 2. La violencia en el mundo del trabajo

#### 2.1. Marco y definición de violencia en el trabajo

Tal como expone una de las obras referenciales en el ámbito de la violencia en el trabajo “Violence at work” (Chapelle y Di Martino, 2006), históricamente el mundo del trabajo se ha presentado como un contexto en el que el esfuerzo, el trabajo, la dedicación y la conciliación de intereses genera una productividad que beneficia al conjunto de personas implicadas, a los trabajadores, a la empresa como organización y a toda la sociedad. Esta representación connota el lugar del trabajo como un espacio relativamente libre de violencia, centrado más en la resolución de los problemas que en provocarlos. Ciertamente, la violencia podía aparecer en cualquier momento, resultado tanto de factores internos como externos, pero no era una situación ni probable ni frecuente. Los tiempos parecen haber cambiado y bajo muchas formas, la violencia parece hoy un elemento habitual en el panorama del mundo del trabajo, algo que no extraña a pesar de que sea algo ajeno al trabajo. La epidemiología de la violencia en el trabajo se ha extendido tanto, que parece actualmente una figura más del mundo del trabajo.

La definición de violencia que inicialmente proporcionan Chapelle y Di Martino (2006) recoge literalmente la ofrecida por la OIT. De forma más específica proponen como definición de la violencia en el trabajo la propuesta en el Encuentro de expertos organizado por la Comisión Europea en 1994: “Incidentes en los que las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito pasa su seguridad, bienestar y salud” (Wynne et al. 1997, p. 1).

## Introducción

- El abuso es entendido para indicar todo tipo de conducta que se separa de una conducta razonable y supone el mal uso físico o psicológico de una situación de poder.
- Las amenazas abarcan tanto las referencias a daños letales, como a la intención de dañar a la persona o alguna propiedad suya, física o personal.
- El asalto incluye cualquier intento de dañar físicamente a la persona o a sus pertenencias.

Cuando los expertos se refieren a “relacionadas con su trabajo” están indicando todos los lugares dónde los trabajadores necesitan estar o ir debido a su trabajo y están cumpliendo una tarea ocupacional.

### 2.2. Formas de violencia en el trabajo

Habitualmente, el análisis de la violencia en el trabajo se ha centrado en la violencia física y sus formas, sin embargo en los últimos años parece haberse producido un énfasis importante en las formas de violencia psicológica (Chapelle y Di Martino, 2006) como consecuencia de su extensión y de los datos basados en la evidencia de los efectos nocivos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. Un hecho que ha acentuado este planteamiento ha sido la constatación que mientras la violencia física suele ser puntual, referida a momentos particulares, la violencia psicológica puede ser más persistente y duradera en el tiempo.

Son muchas las formas posibles de clasificar las formas de violencia. Neuman y Baron, (2005) proponen partir de la clasificación inicial propuesta por Buss (1961) y que ha servido como punto de referencia para estudios posteriores. Buss proponía una triple clasificación : física-verbal, activa- pasiva y directa-indirecta. Con la triple clasificación se cubren múltiples formas de violencia. Una polémica que sigue estando presente, sin que exista una posición prevalente, consiste en la preferencia por la utilización de los términos violencia o agresión (Barclay y Aquino, 2011). Al

## Introducción

margen de las preferencias de los autores por una u otra terminología, el término agresión parece referirse principalmente a la conducta que intencionalmente trata de dañar a alguien en el trabajo, o a la misma organización (Hershcovis y Barling, 2007), mientras que violencia se refiere a los tipos de acción que suponen un daño (Greenberg y Barling, 1999).

La violencia física suele abarcar una doble categoría: violencia física y amenazas de violencia física. La clasificación se duplica cuando se atiende a si el agresor pertenece a la organización o es externo a la misma. Igualmente, las formas que pueden adoptar la violencia física o su amenaza es múltiple (Chapell y Di Martino, 2006). La atención a las mismas depende de la situación y la población agresora.

Mientras el estudio de la violencia física resulta clásico en su formulación y se mantiene en un formato relativamente constante, el análisis de la violencia psicológica se ha extendido en los últimos años y ha tenido un amplio desarrollo hasta el punto de diferenciar múltiples formas y aspectos diferentes aunque complementarias. Algunas de las formas que pueden adoptar y que han sido descritas son el acoso laboral, (Leymann,y Ufstafont 1996; Einarsen, 1999), el acoso sexual (Fitzgerald et al. 1997), el abuso emocional (Bassman, 1992), la supervisión abusiva (Tepper, 2000), el socavamiento social, (Duffy,Ganster y Pagon, 2002), o el incivismo (Anderson y Pearson, 1999). Bajo todos estos términos y enfoques teóricos, la violencia psicológica está siendo estudiada teórica y empíricamente para tratar de indagar sus mecanismos, y sus efectos (Newman y Baron, 2005). Si bien es cierto que existe un solapamiento parcial entre estos enfoques, también lo es que cada uno de ellos tiene sus propias particularidades que los hacen específicos en sus antecedentes y efectos, aunque la investigación es incipiente.

Una de las clasificaciones más habituales de los tipos de violencia en el trabajo se refiere a relación entre el agresor y el lugar de trabajo. La University of Iowa Injury Prevention Research Center, (2001) distingue cuatro tipos:

## Introducción

- **Violencia de tipo I.** El asaltante no tiene una vinculación con la organización en la que se comete la agresión o con sus empleados, y su acceso a la organización se debe a intenciones criminales, por ejemplo, el robo.
- **Violencia de tipo II.** El asaltante tiene algún tipo de relación con la organización en la que se produce la agresión y la violencia se practica en el ejercicio de algún tipo de interacción con ella. Por ejemplo pacientes en la acción de ser atendidos en un centro de urgencias.
- **Violencia de tipo III.** El agresor es un empleado de la organización o empresa. Es el tipo de violencia que aparece entre compañeros o entre trabajadores y sus supervisores.
- **Violencia de tipo IV.** El agresor no tiene ninguna relación formal con la empresa como tal pero si tiene alguna relación con alguno de sus trabajadores. Es el ejemplo de la agresión de alguien a su pareja durante el trabajo.

Según la teoría, los tipos de violencia sirven como indicadores de los factores más comunes de violencia, así, por ejemplo la violencia de tipo I está asociada al manejo de bienes que pueden ser objeto de asalto o robo, mientras que la violencia de tipo II está asociada al trabajo de servicios en comunidades o grupos vulnerables. (Le Blanc y Barling, 2005). No obstante los cuatro tipos de violencia no son exclusivos y un mismo contexto laboral puede ser objeto de diferentes tipos de violencia. En general, el tipo de violencia que ha recibido más atención ha sido la violencia de tipo I y III, mientras que la violencia de tipo II a pesar de su importancia creciente ha sido objeto de pocos estudios empíricos.

***La violencia de tipo I. Atracos y asaltos.*** En Estados Unidos, país en el que el acceso a las armas de fuego es libre, el número de empleados asesinados en el lugar de trabajo cada año es mayor que el número del resto de asesinatos en conjunto (Le Blanc y Barling, 2005). Los datos en Europa no son tan desalentadores, con todo un determinado número de características laborales aumentan el riesgo



## Introducción

de ser víctimas de este tipo de violencia. Trabajar con dinero o materiales valiosos, especialmente en contextos poco protegidos, suponen riesgos de violencia por extraños, del tipo atraco o asalto.

En España, el número de asaltos a entidades financieras es aproximadamente de 300 a 500 por año, cifra muy similar a la de otros países europeos y claramente inferior a la de Estados Unidos en la que se registran tasas de 7000 por año. Según el Ministerio de Interior de España, el número de atracos a entidades financieras ha ido disminuyendo, pasando de 820 en 2003 a 647 en 2006. Sin embargo, el atraco no es exclusivo de empresas financieras, de forma que este tipo de violencia puede aparecer prácticamente en cualquier tipo de empresa, las empresas de restauración o de pequeño comercio, por ejemplo, están altamente expuestas a la violencia de tipo I. Lamentablemente, el estudio y análisis de estos hechos se centra en los aspectos de de la seguridad patrimonial, pero no de la salud laboral, cuando, de hecho, este tipo de incidentes suele tener claras repercusiones sobre la salud mental y física de los afectados.

***Violencia de tipo II. La violencia del cliente.*** La violencia de tipo II no suele tener la fuerza y la carga física de la violencia tipo I, pero aún así, suele tener claros efectos negativos al provenir de de las mismas personas a quienes se está ofreciendo un servicio. Según NIOSH (2002), los trabajadores de hospital están entre los grupos de trabajadores más afectados por este tipo de violencia. Este tipo de violencia suele originarse en el desequilibrio entre el servicio esperado y el realmente ofrecido, aunque una parte importante puede provenir de factores contextuales y de las características personales de los agresores. El mal servicio, el largo tiempo de espera, la frustración ante los resultados obtenidos son algunos de disparadores de este tipo de violencia. En este sentido ha sido considerado como una agresión emocional reactiva (Anderson y Bushman, 2002).

En España, la violencia en hospitales y en escuelas ha sido objeto de preocupación y atención cuando no incluso de alarma. En el año 2007, la Confederación Estatal de Sindicatos de Médicos (CESM) proporcionaba la cifra global del 4% de los

## Introducción

médicos españoles había sufrido agresiones físicas en alguna ocasión. Sin embargo un estudio de la Universidad de Zaragoza del año 2004 basado en una encuesta al personal sanitario de varios hospitales de Aragón y Castilla-La Mancha proporcionaba el dato de un 47% de personal de enfermería agredido, un 33% de médicos, y el resto celadores, directivos y personal de administración, habían tenido tasas menores. Un estudio efectuado en 2005 por el SATSE concluyó que ocho de cada diez enfermeras habían sido agredidas física o verbalmente, lo que supone que alrededor de 157.000 enfermeras de las 180.150 que existen en activo han sufrido agresiones (casi 102.000 en Atención Especializada y alrededor de 55.000 en Primaria). En ámbito escolar, los datos son igualmente preocupantes. Según datos de de la Organización Sindical de Enseñanza CSI-CSIF obtenidos en 2006 a partir 12.376 encuestas de las que 8.596 (69%) corresponden a secundaria y 3.780 (31%) a primaria, un 15% de los profesores de secundaria y un 7% de los de primaria admiten haber sido agredidos físicamente alguna vez por sus alumnos o por los padres de éstos. En cuanto a las agresiones verbales, un llamativo 73% del profesorado de secundaria y un 47% de primaria aseguran haber sufrido algún ataque verbal. La preocupación, cuando no el miedo, no es una respuesta extraña en ambas profesiones. Como constatan LeBlanc y Barling, (2005), esta situación supone altos costes personales y organizacionales.

***La violencia de tipo III. La violencia organizacional interna.*** Mientras en la violencia de tipo I y II, las características y el sector laboral de la empresas son referentes claves para la aparición de la violencia, este tipo de violencia no parece asociado a sectores laborales específicos, sino que depende más bien de características complejas como pueden ser los mismos factores organizacionales y características personales de los agresores. Aspectos como la situación de crisis personal, el consumo de alcohol o sustancias o características personales como la hostilidad y la procedencia de culturas agresivas, como forma de resolución de problemas, son algunos de los elementos que pueden iniciar la conducta agresiva en algunas personas (Douglas y Martinko, 2001). Un aspecto especialmente estudiado en los últimos años ha sido la percepción de inequidad o injusticia organizacional en sus diferentes modalidades.

## Introducción

Las formas de violencia en el trabajo, tal como ya ha sido aludido, son múltiples. En los últimos años se ha insistido en las formas psicológicas, morales y sociales de violencia debido tanto a su extensión como a sus efectos ampliamente perniciosos tanto sobre las personas como sobre las instituciones. Pero las formas de violencia internas al mundo de la empresa son muchas y sus formas muy variadas y no pueden reducirse al formato psicosocial, incluyen igualmente los aspectos físicos que pueden adoptar formas muy variadas (Chapell y Di Martino, 2006) y se extienden al uso, por acción u omisión, del poder en el seno de la empresa, tal como recoge la definición de violencia de la WHO (WHO, 2002).

***La violencia de tipo IV. La violencia familiar-laboral.*** Es sin duda alguna un aspecto poco estudiado de la violencia laboral, pero abre perspectivas complementarias, aunque sean parciales, e introduce la perspectiva de la relación del ámbito personal y el laboral. Ambos campos, el personal y el laboral, interactúan continuamente de forma compleja. En algunos casos, las tensiones, y la violencia resultante, se desplazan de una a otra parte.

### 2.3. Epidemiología

Tal como establece la “Guía para la prevención de la violencia en el trabajo de la Comunidad Europea (Wynne, Clarkin, Cox, Griffith, 1997) es difícil establecer la prevalencia de la violencia relacionada con el trabajo debido a la insuficiencia de datos sobre la misma en diferentes aspectos:

- En numerosos países las incidencias relativas a la violencia en el trabajo no son registradas bajo la perspectiva de salud y seguridad en el trabajo.
- En otros países solo se recogen las incidencias fatales o aquellas en las que aparecen formas extremas de violencia y frecuentemente el uso de armas.
- Los trabajadores objeto de las diversas formas de violencia no tienen medios para poder informar o hacer algún registro de ellas.

## Introducción

- La dificultad interna de un registro real de las formas de violencia laboral, por lo que sólo se registran algunas de ellas y no las condiciones de aparición de las mismas.
- Ciertas formas de violencia del tipo III, como por ejemplo formas de vandalismo no extremas no son reportadas por las empresas para resguardar la imagen de la propia fuerza laboral.

Por estas razones, los informes, aunque necesarios son siempre parciales y raramente informan de lo más importante como es el proceso de su aparición, las condiciones en las que se dan este tipo de incidentes. Los datos, incluso fragmentarios, son preocupantes. Un estudio de ILO (2006) proporcionaba las siguientes cifras:

- 2% de trabajadores son sometidos a violencia física por personas de su mismo trabajo.
- 4% de trabajadores están sometidos a formas de violencia física por personas ajenas a su trabajo.
- 2% de trabajadores son sometidos a acoso sexual.
- 9% de trabajadores están sometidos a intimidación y acoso laboral.

El informe reciente Workplace Violence and Harassment: a European Picture (EU-OSHA, 2010), muestra igualmente la dificultad del estudio de la violencia laboral, especialmente del estudio comparativo cuando no se efectúa mediante un estudio multinacional con una misma metodología y diseño. Dificultades provenientes del estudio comparativo son:

- El uso de diferentes definiciones y clasificaciones para delimitar los conceptos

## Introducción

- El uso de diferentes metodologías para recoger los datos y procesar la información.
- La precisión para evaluar la naturaleza del incidente: violencia, amenaza de violencia, intimidación, abuso verbal, etc.
- Plazo de tiempo por el que se pregunta.
- Naturaleza diferente de las poblaciones de estudio. Nacionales, regionales, sectoriales, empresariales, etc.
- Diferencias culturales en la percepción del incidente.

Un dato sorprendente en las encuestas efectuadas por la misma institución es la posible diferencia que puede existir en dos estudios consecutivos, explicables normalmente por una simple variación en la cuestión o en los términos utilizados, lo que indica la falta de control suficiente sobre las fuentes de variación.

A nivel europeo la fuente de información más amplia se encuentra en los estudios periódicos efectuados por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y del Trabajo. La publicación de la cuarta encuesta de la European Working Conditions Survey (EWCS) (Parent-Thirion, Fernández Macías, Hurley, y Vermeylen, 2007) proporciona datos actuales de la situación europea. Según los mismos el 5% de los trabajadores informan de que han sido objeto de violencia laboral, bien por parte de los propios compañeros, bien por parte de extraños. Los datos comparativos con otros años indican que la violencia física interna o externa ha aumentado ligeramente de 1995 al 2005, pasando de un 4% a un 6%.

El informe Workplace Violence and Harassment: a European Picture (EU-OSHA, 2010) pone de manifiesto que este resultado medio de los diferentes países europeos lleva asociado notables diferencias que varían entre un 3% (España, Italia, Chipre, Portugal, Grecia y Portugal) como tasa más baja, y un 8% (Reino Unido e

## Introducción

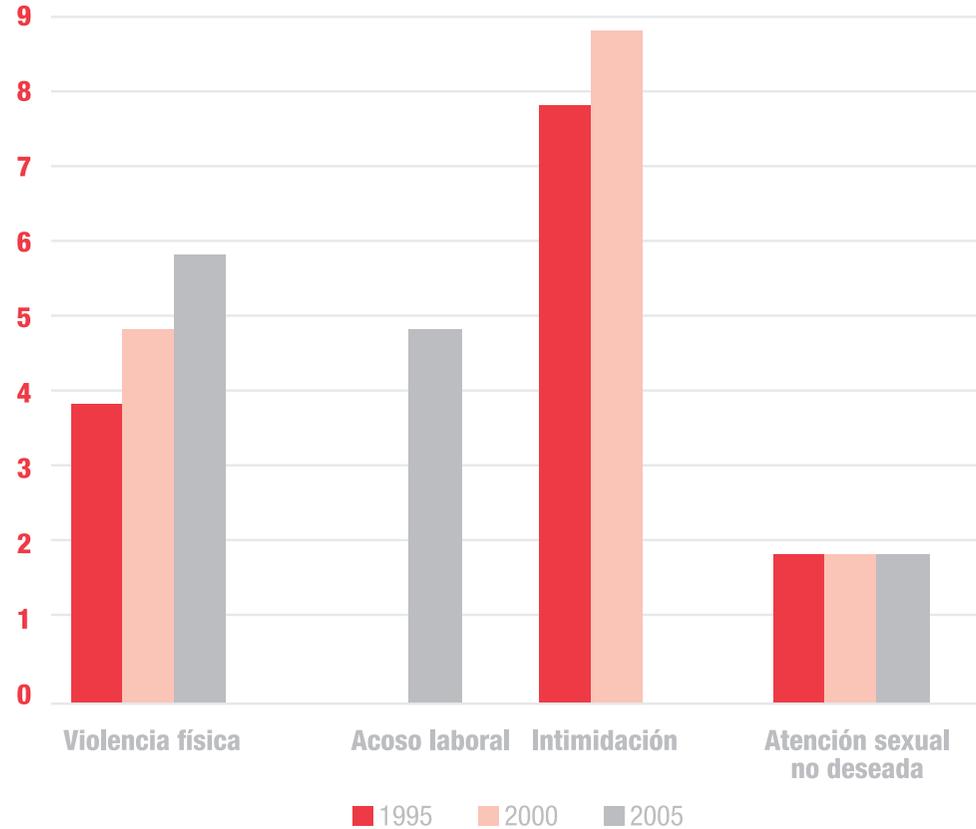
Irlanda). Como se puede constatar, probablemente tales tasas están asociadas a la cultura propia de percepción de la violencia laboral, lo que es parte del fenómeno real de la violencia en el trabajo. Exactamente el mismo fenómeno aparece cuando se evalúa las amenazas de violencia.

El estudio EU-OSHA's European Survey of Enterprises on New and Emerging Risk (ESENER, 2010) muestra igualmente las enormes diferencias que existen a nivel europeo acerca de la preocupación por la violencia o la preocupación de violencia. Mientras que en Turquía la preocupación alcanza una tasa de 81%, en Estonia apenas llega a un 10%, lo que probablemente muestra que además de la cultura propia de la percepción de violencia existe además una cultura diferente de la violencia en los diferentes países.

Además de los estudios provenientes de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, diferentes países europeos suelen efectuar periódica u ocasionalmente estudios acerca de la violencia laboral en los propios países. En Bélgica el estudio WBM muestra que un 5,5% de sus trabajadores ha experimentado la violencia física laboral en el plazo de un año. En Dinamarca, un 8% de los trabajadores asalariados ha sido objeto de violencia en el plazo de un año. En Finlandia, el resultado más notable consiste en el progresivo aumento de la violencia, especialmente contra las mujeres desde 1980 hasta 2006, fecha en el que el incremento parece estancarse (Heiskanen, 2007). Los diferentes datos que pueden encontrarse en los diferentes estudios nacionales parecen apuntar hacia una diversidad de metodologías y de resultados que muestran las variaciones de la cultura de la violencia y de la percepción de la violencia, sin que sea fácil diferenciar la una de la otra. Un ejemplo de la tendencia al incremento puede encontrarse en la siguiente figura:

## Introducción

### GRÁFICO 2 VIOLENCIA EN EUROPA

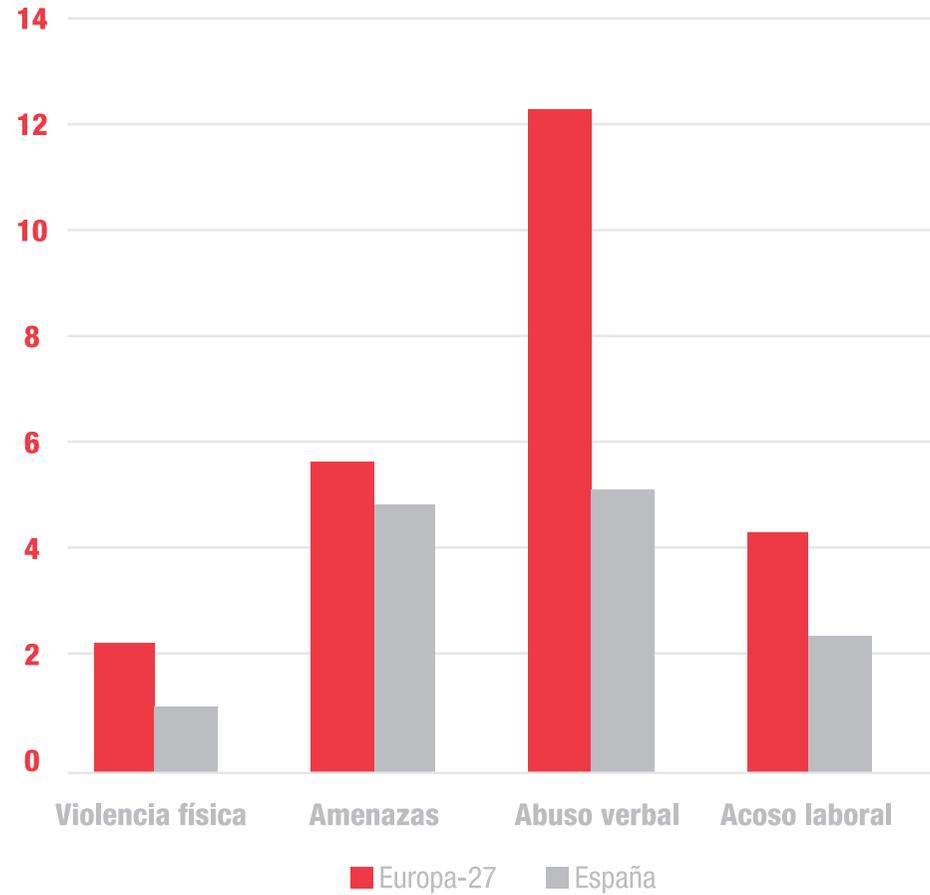


Elaboración propia a partir de informes europeos

Recientemente se han publicado los primeros datos de la última encuesta Europea de Condiciones de Trabajo elaborada en 2010. En el sector servicios la violencia recibida en Europa en general y en España en particular se representa en la figura siguiente:

## Introducción

GRÁFICO 3 VIOLENCIA EN EL SECTOR SERVICIOS. ECWS 2010



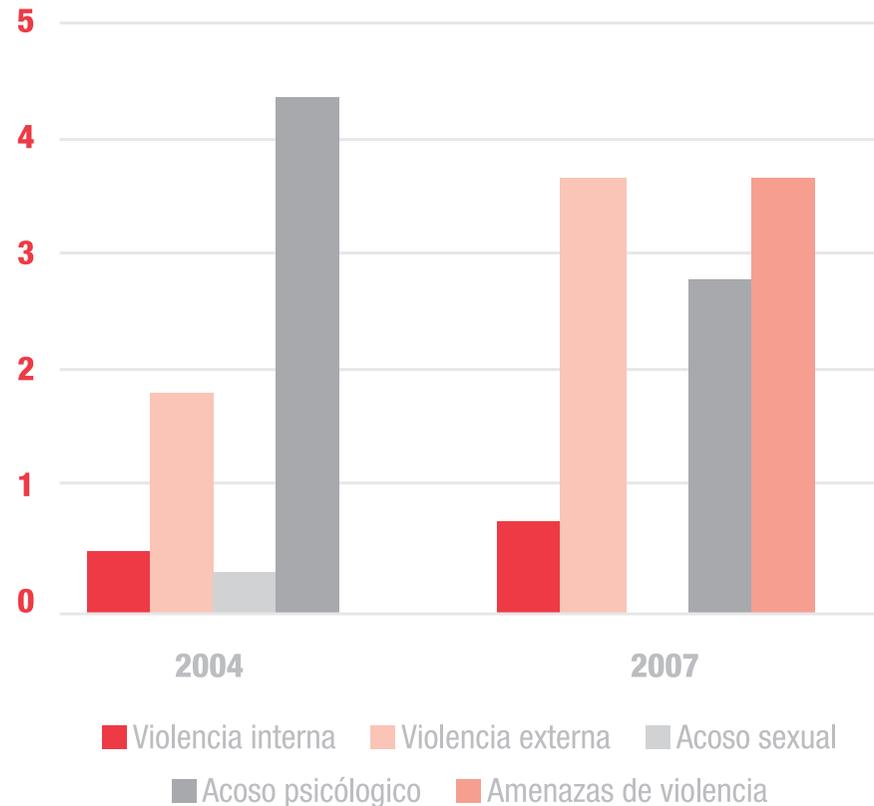
Elaboración propia a partir de los datos publicados en:  
[http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010\\_13\\_03.htm](http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_03.htm)

Los datos más sistemáticos en España se encuentran en la publicación periódica de las encuestas nacionales efectuadas por el INSHT. La primera edición se realizó en 1987, la segunda en 1993, la tercera en 1999, la cuarta en 2001, la quinta en 2004 y la sexta y última en 2007. Las dos primeras de ellas, 1987 y 1993 carecen de un apartado dedicado a los factores psicosociales, tema que aparece sólo en la tercera con la inclusión de algunos de los aspectos más emblemáticos del marco psicosocial en el trabajo como el estatus del puesto, horarios y participación. Los aspectos

## Introducción

relativos a la violencia en el trabajo se introducen por primera vez en la V Encuesta Nacional (2004) en la que reintroducen elementos como la violencia física interna y la externa y las presiones sexuales en el trabajo. La encuesta incluye igualmente un apartado sobre acoso psicológico relacionado con conductas de incomunicación, desacreditación y amenazas personales. La VI encuesta (INSHT, 2007) mantiene prácticamente el mismo esquema en lo que respecta a los tipos de violencia, acoso psicológico laboral incluido, una diferencia con la V es que no diferencia entre la violencia interna y la externa. Un análisis de la V y la VI encuesta proporciona los siguientes datos:

GRÁFICO 4 TIPOS DE VIOLENCIA EN ESPAÑA. ENCUESTAS INSHT



Elaboración propia a partir de los informes nacionales

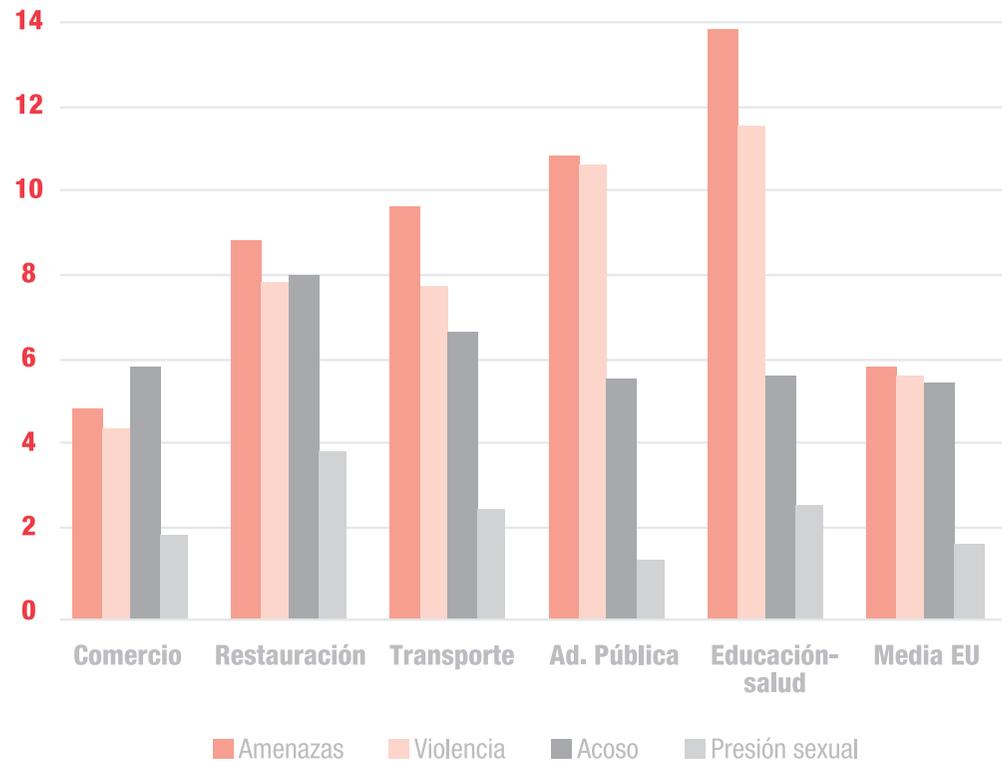
## Introducción

La figura anterior muestra las variaciones habituales entre las diferentes versiones de las encuestas así como claras diferencias entre los diferentes tipos de violencia. Sistemáticamente, la violencia externa es mayor que la interna y el acoso sexual, cuando se recoge, suele tener tasas muy bajas.

### Violencia en los sectores de trabajo.

Uno de los datos, repetidamente constatados, es que la violencia, en sus diferentes formas es desigual en función de los sectores de trabajo (EU-OSHA, 2010, Chapelle y D. Martino, 2006). En la siguiente figura se encuentran los sectores con las tasas más altas en los diferentes tipos de violencia en Europa:

GRÁFICO 5 TIPOS DE VIOLENCIA EN EUROPA



Elaboración propia a partir informes europeos

## Introducción

Las categorías de sectores de restauración incluye igualmente la de hoteles, la de transportes incluye igualmente la de comunicación. Cuando se distingue la violencia en función de los sectores laborales, en algunos de ellos las tasas tienden a ser altas que en el resto. Educación y salud suelen ser dos de los sectores con las tasas más altas. De los dos, es el de salud el que probablemente mayor tasa de violencia recibe en los cuatro tipos, tal como recoge algún otro estudio a nivel europeo que muestra específicamente que la profesión de enfermería presenta tasas de violencia en general más altas que otras profesiones (<http://www.next.uni-wuppertal.de/>).

Chapelle y Di Martino (2006) consideran que hay una serie de formas de trabajo y de sectores de trabajo con mayor tasa de riesgo. En primer lugar el tipo de trabajo de quienes trabajan solos, una forma de trabajo que está incrementándose. Indudablemente, la vulnerabilidad de quien está trabajando solo aumenta el riesgo de cualquiera de las formas de agresión, esta situación aumenta si además manejan bienes deseables o dinero en efectivo, como pueden ser los taxistas, una de las profesiones con mayor riesgo de agresiones y asaltos (ICFTU, 1995).

Una segunda categoría que propicia las formas de violencia es el trabajo en contacto con el público. Según los informes de la British Crime Survey, las profesiones con mayor riesgo de sufrir asaltos son las que aparecen en la tabla siguiente:

## Introducción

**TABLA 1 PROFESIONES CON MAYOR RIESGO DE SUFRIR ASALTOS**

Profesiones de servicios de protección	12,6%
Profesionales de la salud y Servicios sociales	3,3%
Conductores de transportes	1,9%
Propietarios y gestores de servicios	1,8%
Profesionales de la salud	1,4%
Ocupaciones de cuidados personales	1,3%
Ocupaciones de placer y atención personal	1,1%
Profesionales de la enseñanza	1%
Gestores corporativos	0,8%

Fuente Upson, 2004.

De forma específica, la obra monográfica de Chapelle y Di Martino enumera específicamente las profesiones los trabajadores del ramo de transportes en contacto con el público, las personas que atienden comercios y superficies de venta, los trabajadores que proveen servicios sociales, el personal de trabajo en hoteles y cafeterías, las personas que trabajan en espectáculos públicos, libreros, servicios de correos, banca, personas que trabajan con personas en situaciones de estrés, hospitales generales y más específicamente psiquiátricos, profesores y algunas otras profesiones. De su largo y específico recorrido se obtiene la evidencia de que determinados sectores de trabajo, y especialmente en contacto con el público, tienen mayor riesgo de sufrir violencia de sus clientes en algunas de sus formas.

### 2.4. Causas

La violencia en el trabajo es el resultado de un proceso complejo y variable que puede tener en cada caso mecanismos diferentes. La violencia laboral es diferencial

## Introducción

en su origen y su proceso, lo que hace más difícil su previsión e intervención pues no existen formulas simples para ello. En este sentido es preferible hablar más de factores predictores (Barclay y Aquino, 2011) que de causas estrictas pues, como en otros casos, la violencia tiene más factores de probabilidad que de causación directa y sencilla. En cualquier caso, la práctica totalidad de autores insisten en la multicausalidad de la violencia laboral. Chapelle y Di Martino, (2006) aluden a la complejidad del hecho real frente a la simplicidad de la estereotipia de la presentación informativa. En el tratamiento de los factores predictores se suele poner el énfasis en la descripción de los factores individuales y de los factores situacionales (Hershcovis et al. 2007).

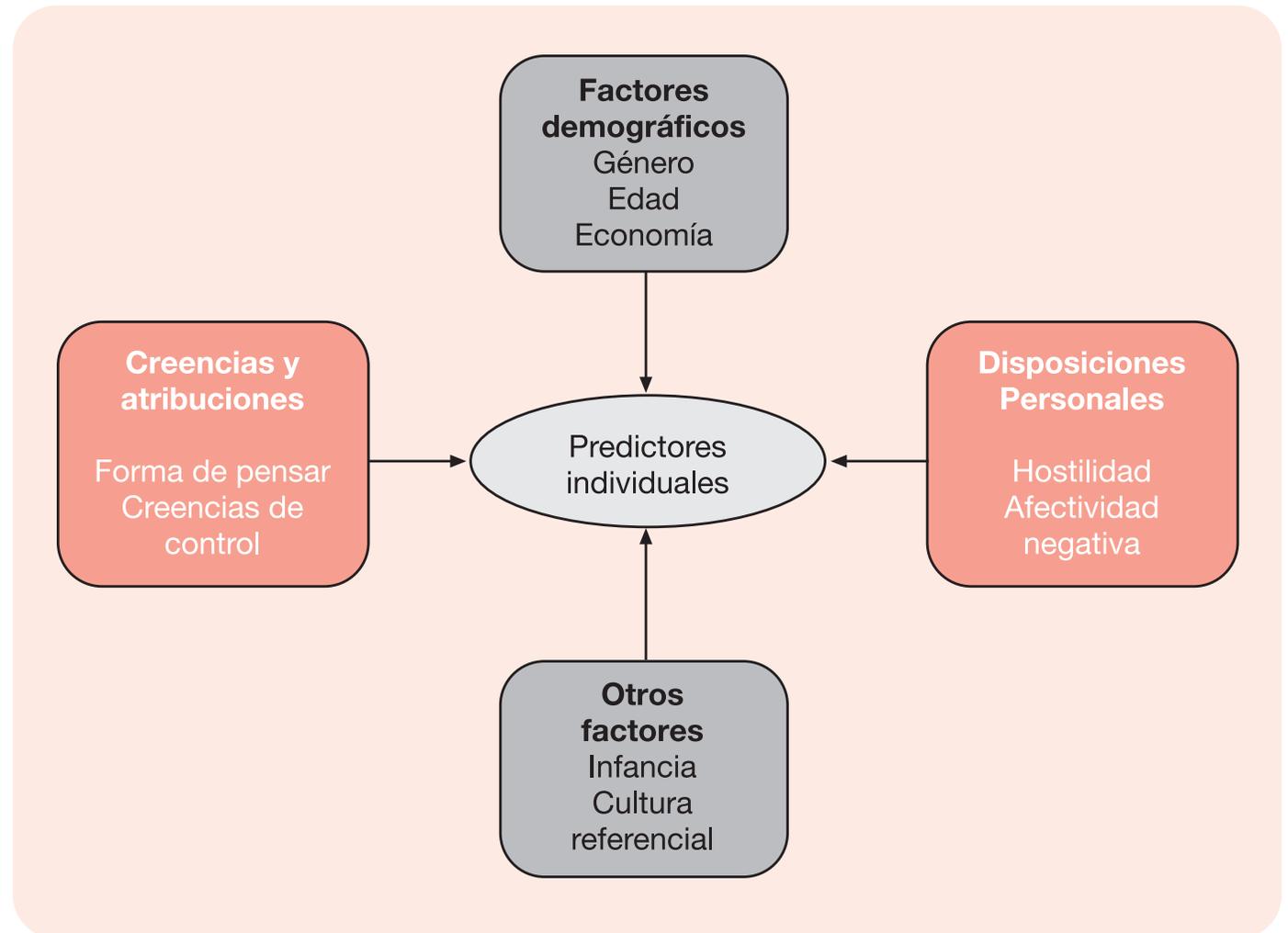
***Los factores individuales.*** Se suele tener el estereotipo de que una buena parte de la agresión en el trabajo proviene de algún tipo e trastorno mental, que puede ir desde la esquizofrenia a la ansiedad o la depresión. Tal como Barling, Dupré y Kelloway, (2009) han constatado empíricamente, no hay datos de que esto sea así, más bien lo que se comprueba es que buena parte de los sujetos violentos no están mentalmente trastornados y que enfermos mentales no son violentos. De la misma forma se ha tratado de establecer los perfiles de personalidad de los sujetos violentos de forma que pueda controlarse su admisión en las empresas, sin embargo hay igualmente que constatar que las diferencias individuales pueden explicar sólo un 62% de la varianza de la violencia laboral (Douglas y de Martinko, 2001), lo que puede estar indicando que no es el perfil de personalidad la clave sino el contexto que facilita este tipo de actuación (Chapelle y Di Martino, 2006).

La forma de pensar, la cultura de resolución de problemas y conflictos, el patrón estable de atribuciones de los problemas puede ser de gran importancia en la previsión de las conductas violentas (Skarlicki, Folger y Tesluk, 1999). Cuando los problemas son atribuidos habitualmente a factores personales internos y estables de otros es muy probable que el enfado, cuando no la ira, sean las respuestas mas habituales a los problemas. No, obstante estos planteamientos que se centran en los procesos cognitivos, abundante investigación empírica ha mostrado que algunas disposiciones de la personalidad como la tendencia a la hostilidad, la afecti-

## Introducción

vidad negativa, la externalización del fracaso y la vergüenza, son elementos de la persona que propician la aparición de conductas violentas y agresivas. La figura siguiente expone una panorámica conjunta de los posibles elementos intervinientes en la violencia laboral de la persona.

**GRÁFICO 6 PREDICTORES INDIVIDUALES DE VIOLENCIA LABORAL**



Modificado a partir de Barclay y De Aquino, (2011)

## Introducción

No solo es importante establecer los predictores probables de los posibles agresores, es también importante establecer los predictores posibles de las probables víctimas de la violencia y la agresión laboral. La EU-OSHA (2009) considera que hay características sociodemográficas y laborales que pueden propiciar el estatus de víctima probable. El género, la edad y los empleos precarios pueden ser algunas de ellas. De nuevo la complejidad de los datos dificulta una respuesta simple. Hay estudios en determinados sectores laborales que muestran que los hombres son objeto de violencia con más frecuencia que las mujeres, en prisiones por ejemplo, mientras que en otros casos, el trabajo social, lo son más las mujeres. Por otra parte, los más jóvenes parecen ser objeto de más violencia que los mayores y más experimentados (Lipscomb y Love, 1992).

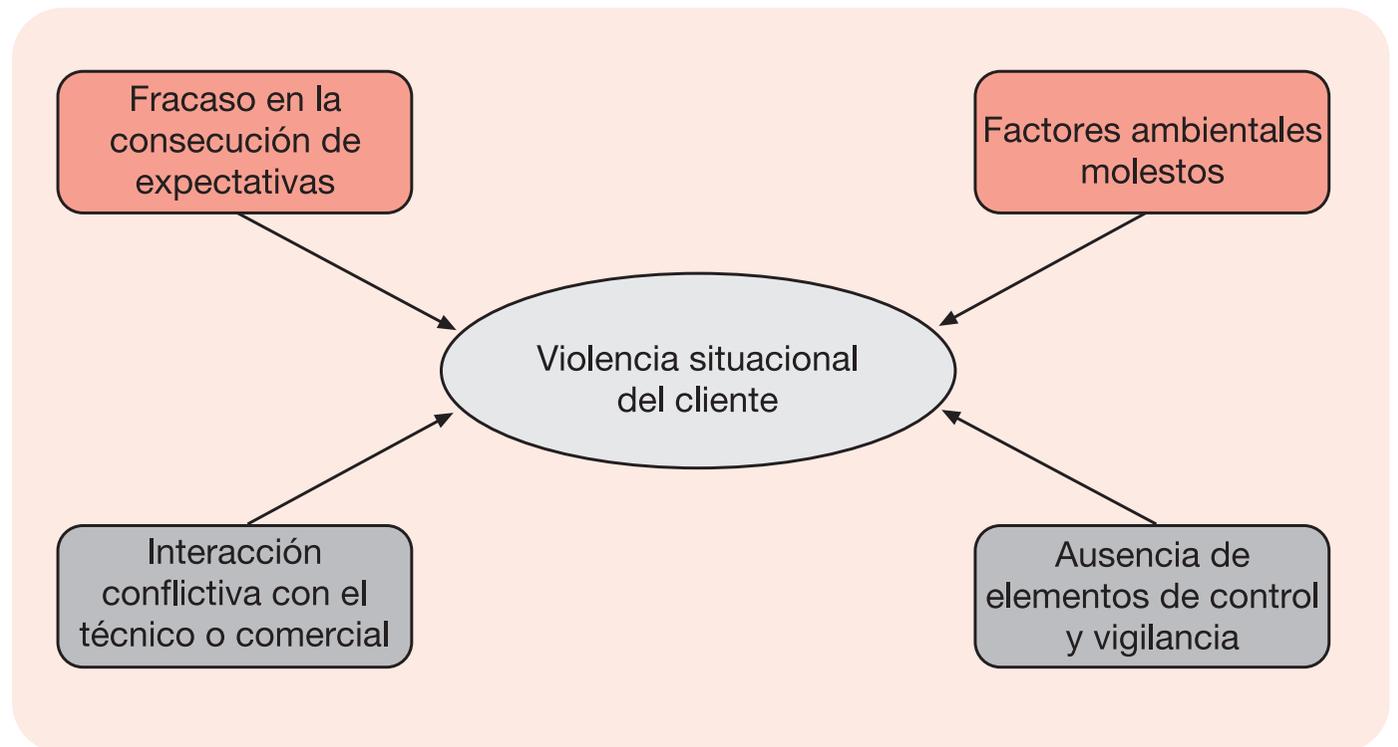
***Predictores situacionales.*** Si bien es cierto que hay disposiciones personales, lo es también que su activación depende de contextos situacionales laborales. El modelo general de agresión afectiva (Anderson, Anderson y Deuser, 1996) sugiere que la agresión aparece cuando una situación desencadena sistemas de respuesta que el sujeto tiene como disposiciones de conducta. Sin situaciones activadoras, las conductas agresivas no aparecen aunque los niveles de activación sean bajos. La agresión como conducta instrumental suele aparecer en situaciones de conflicto. Un modelo clásico ha sido la asociación entre la agresión y la frustración (Berkowitz, 1993), que propone que la agresión surge cuando la consecución de los propios objetivos se hace imposible por la interposición de otros. Entonces aparecería el enfado y la rabia como emociones y la conducta agresiva como acción resolutoria. El proceso es tanto más probable cuando la persona considera que estos obstáculos son indebidos e injustos.

Otras situaciones que propician la aparición de la agresión es la provocación directa o indirecta y que puede minar la imagen pública de la persona implicada. Los despidos laborales son una situación frecuente de enfado, malestar y en algunos casos de formas de violencia. Sin embargo, el estudio empírico muestra que no es tanto el despido como la forma y la ocasión, especialmente cuando es interpretado como conducta abusiva e interpersonalmente injusta (Skarlicki y Folger, 1997).

## Introducción

En el contexto de la violencia de clientes, los mecanismos son complementarios a los descritos. Según el modelo general de agresión afectiva la agresión se desencadenaría cuando una situación propicia las disposiciones agresivas de conducta, y, como establece el modelo de frustración agresión, cuando un cliente se siente frustrado en sus expectativas. La respuesta emocional de enfado, disgusto, rabia e ira por el servicio recibido propicia la aparición de conductas violentas en su demanda de servicios. En cualquier caso, la respuesta de violencia es diferencial en función de la figura expuesta en el anterior apartado. Mientras algunos sujetos rápidamente actuaran con violencia, otros no lo harán prácticamente nunca.

**GRÁFICO 7 PREDICTORES DE LA VIOLENCIA SITUACIONAL DEL CLIENTE**



Elaboración propia



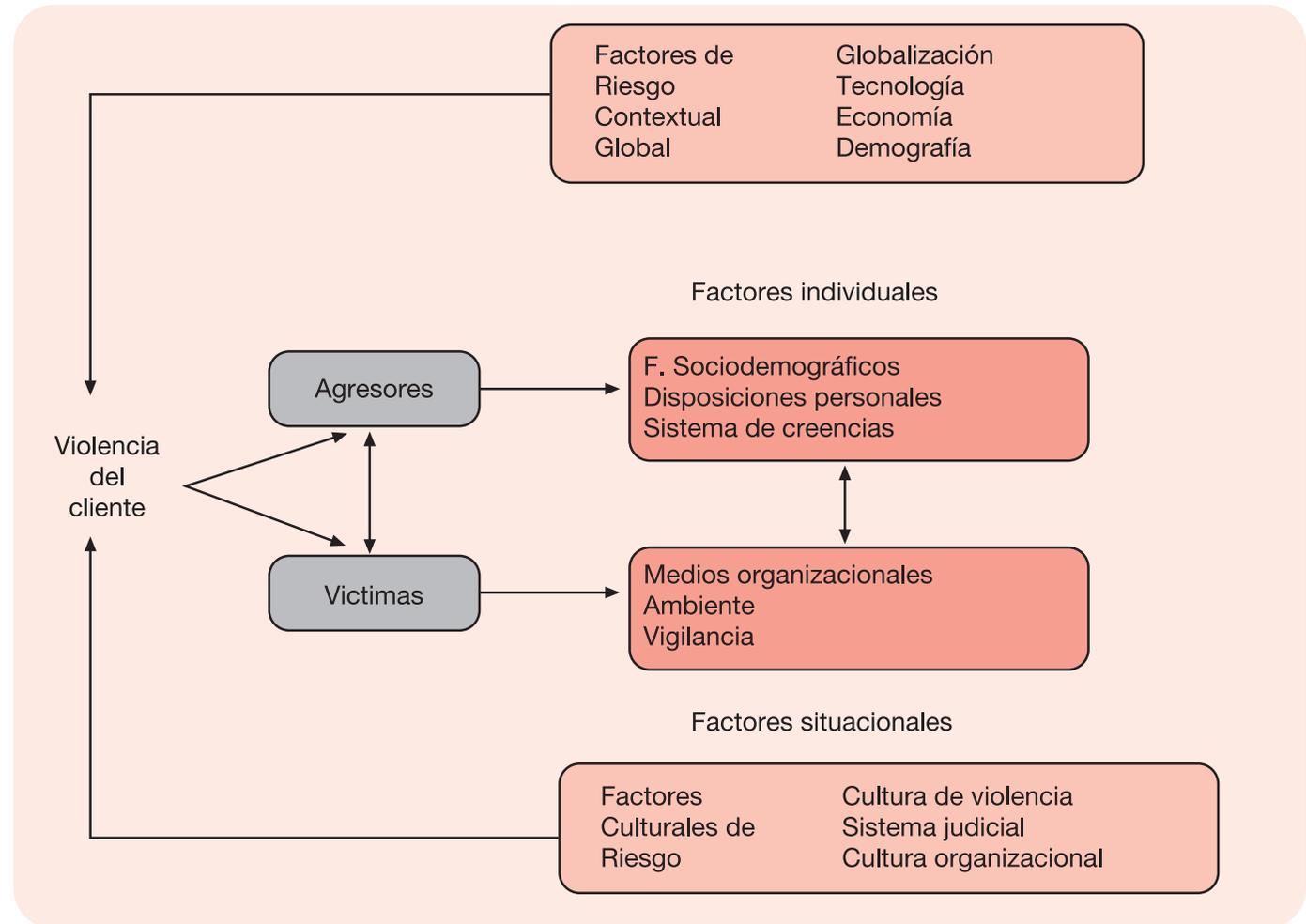
## Introducción

El fracaso en la consecución de expectativas no tiene por que referirse a un mal servicio objetivamente recibido, sino relacionado con expectativas no realistas que un cliente puede hacerse de un servicio. Los factores ambientales molestos pueden referirse a la incomodidad del lugar de atención, al tiempo de espera o a otros factores ambientales como pueden ser el ruido. La conflictividad con el técnico o profesional que atiende puede provenir de la apreciación subjetiva de incompetencia, o de la valoración de su género edad o país de origen. La ausencia de elementos de control o vigilancia facilita la no intervención de terceros, de sanción legal o la imposición de la propia conducta violenta sin contrariedades molestas.

Sin embargo, ni los factores individuales ni los factores situacionales son fuentes suficientes para la explicación de la violencia laboral que aparece en un contexto global, y organizacional. La violencia en el trabajo es el resultado de la interacción de factores individuales, situacionales y globales en mutua interacción. La siguiente figura propone un modelo de interacción a partir del desarrollado por Chapelle y Di Martino (2006):

# Introducción

GRÁFICO 8 INTERACCIÓN FACTORES INDIVIDUALES Y SITUACIONALES



Modificado a partir de Chapelle y Di Martino (2006)

## 2.5. Consecuencias

El informe de Di Martino, Hoel y Cooper (2003) muestra que, en general las consecuencias de la violencia dependen de la severidad de la misma. Cuando la violencia es física, las consecuencias pueden ir de lesiones menores a la misma muerte.

## Introducción

Las consecuencias psicológicas dependen de la percepción de la peligrosidad suscitada por la misma, del apoyo social y personal que tenga la persona y de su propio sistema de afrontamiento. En línea general, el bienestar y específicamente el laboral, puede quedar afectado gravemente con secuelas tanto cognitivas como emocionales. A nivel cognitivo el trabajador agredido puede sufrir merma en su capacidad de atención y a nivel emocional puede quedar afectado por trastornos de la ansiedad, e incluso en algunos casos, en función de la gravedad percibida y la experiencia de amenaza a la propia vida e identidad de la persona, pueden aparecer trastornos de estrés postraumático. Otros efectos pueden consistir en una actitud de preocupación por la amenaza de violencia y la merma de conductas laborales de implicación laboral. Otros efectos conductuales pueden ser la suspicacia generalizada y un aumento de la irritabilidad en el trabajo.

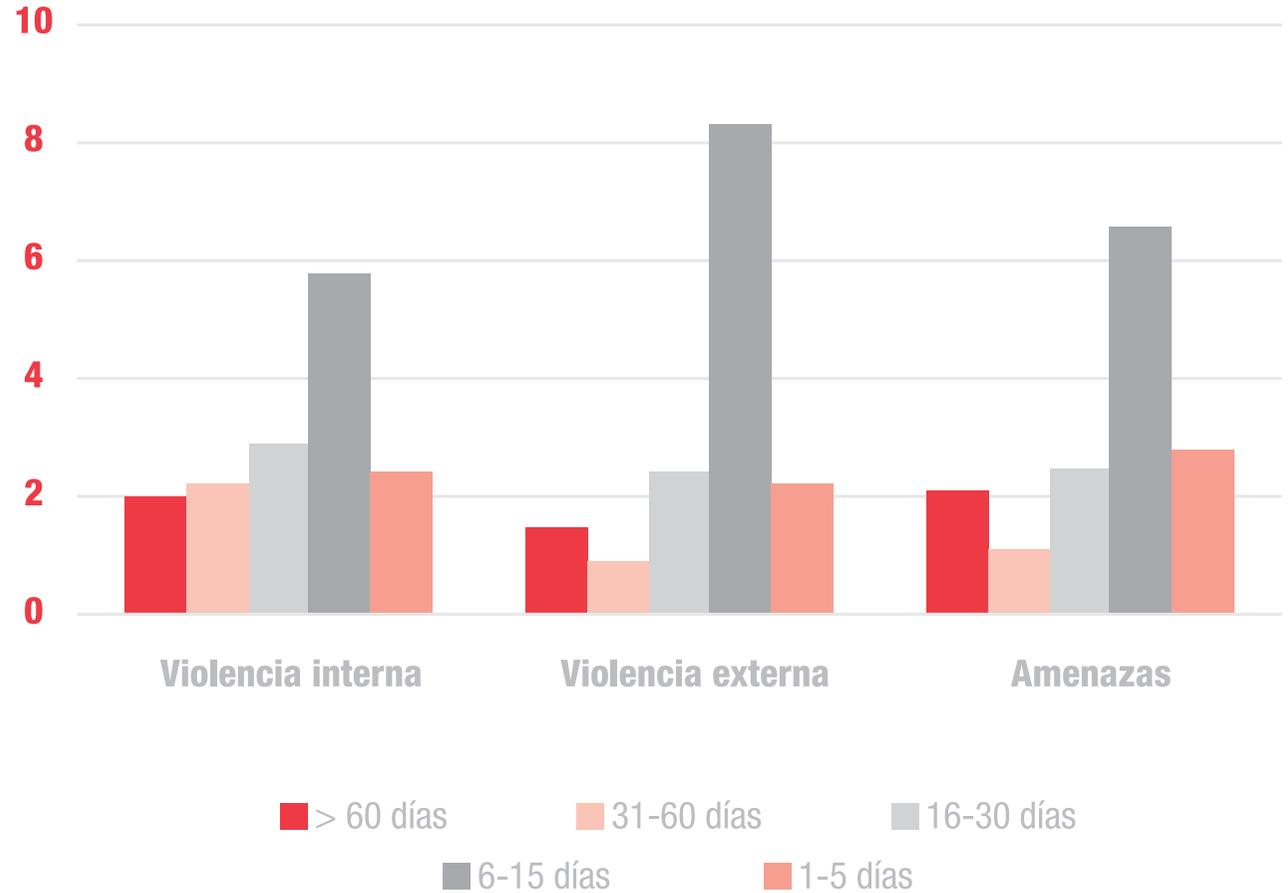
En algunos casos, las amenazas de violencia pueden surtir iguales o incluso mayores efectos que la misma violencia pues el trabajador anticipa riesgos y generaliza los mismos, creando un sistema de inseguridad que puede abarcar la totalidad de su trabajo.

Las consecuencias de la violencia se extienden igualmente a las mismas organizaciones. La respuesta más generalizada es un aumento del absentismo, de la rotación laboral y de la disminución del rendimiento y la productividad laboral. Correspondientemente los trabajadores afectados por la violencia suelen disminuir su motivación y su satisfacción laboral. El estudio de Paoli (2000) sobre la violencia en Europa, el 35% de los trabajadores que habían tenido episodios de violencia laboral habían faltado al trabajo frente, frente al 23% de los que no habían sufrido violencia.

La Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (EWCS, 2007) ha ofrecido una estimación de las tasas de ausencia en función del tipo de violencia que se recogen en la siguiente figura:

# Introducción

GRÁFICO 9 VIOLENCIA Y ABSENTISMO



Modificado a partir de EU-OSHA 2009

Las consecuencias repercuten igualmente sobre la sociedad (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003). Además del aumento del absentismo laboral, en algunos casos se puede crear un verdadero efecto de alarma social que afecta al normal funcionamiento de las relaciones laborales y comerciales. El prematuro retiro de las personas afectadas y la disminución de la calidad de vida de los trabajadores en activo son otros de sus efectos.

## Introducción

### 2.6. Prevención y buenas prácticas

Aunque en la actualidad son muchas las recomendaciones acerca de la prevención y las buenas prácticas sobre la violencia en el trabajo, especial valor tiene la atención que ha dedicado al tema la Organización internacional del trabajo (OIT, 2003) que ha elaborado un repertorio amplio de sugerencias especialmente centradas en el sector servicios. El planteamiento de la OIT abarca los sectores del comercio, sanidad, educación, servicios financieros, hostelería restauración y turismo, medios de comunicación y espectáculo, coreos, telecomunicaciones, administración pública y transportes. Aunque la propuesta no es vinculante jurídicamente establece un marco general para la prevención y eliminación de la violencia en el trabajo del sector servicios. Se expone a continuación una sinopsis del mismo.

(<http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf>)

1. Se asume como principio básico que un ambiente seguro y saludable favorece un estado de salud óptimo en relación con el trabajo y contribuye a la prevención de la violencia. Se incluye en ello la igualdad de trato entre hombre y mujeres y la promoción del trabajo decente y el respeto mutuo, así como el dialogo social entre trabajadores empleadores y las autoridades elementos clave que contribuyen a reducir la violencia en el trabajo.
2. Se propone que en las políticas de prevención que se establezcan deben incluirse elementos como una definición de violencia en el trabajo, la declaración de no tolerar ningún incidente violento, la instauración de procedimientos de reclamación justos, confidencialidad, programas de formación e información y un compromiso de divulgación eficaz de las políticas. Las políticas de prevención de deben asentarse en el compromiso de los trabajadores y los supervisores y debe existir un dialogo social entre las partes constante que protejan la seguridad y salud en el trabajo y supervisen y evalúe la violencia laboral.

El eslogan de tolerancia cero a la violencia está ampliamente extendida, pero debe ir acompañado de las medidas oportunas. Se ha observado que la publi-

## Introducción

cación de listados de conductas no toleradas por la organización puede reducir el riesgo de violencia en un 50% (Nachreiner et al., 2005).

3. Se establece la necesidad de que los gobiernos se comprometan en la investigación, elaboración de políticas de prevención, consideración y revisión de la legislación en materia de salud y seguridad y movilización de recursos también financieros. También recogen en el repertorio de recomendaciones, los compromisos que deben adquirir los empleadores en cuanto a la adopción de políticas de prevención y la puesta a disposición de los trabajadores de los mecanismos y procedimientos de reclamación en caso de violencia. Los trabajadores y sus representantes deben colaborar con los empresarios en la evaluación de riesgos y en el establecimiento de políticas de prevención e intervención. También los clientes y usuarios tienen que ser parte de las estrategias de prevención.

Entre las recomendaciones de la OIT se da mucha importancia a la formación de los trabajadores, representantes y directivos. La formación a los trabajadores se orientaría a mejorar su capacidad para identificar y evaluar situaciones violentas, el fomento de aptitudes interpersonales y de comunicación que prevengan y neutralicen situaciones potencialmente violentas y fomenten un entorno favorable. Los supervisores y directivos también deben formarse en cuanto a saber explicar la política en materia de violencia de la empresa, la detección de violencia en el trabajo, deben saber crear un entorno laboral de respeto y asesorar y ayudar a los trabajadores que hayan recibido violencia.

La formación y entrenamiento al personal en manejo y control de la violencia, aunque es altamente recomendable, en estudios de intervención no ha mostrado resultados concluyentes. En la revisión que Paterson realiza sobre buenas prácticas en violencia procedente de clientes/pacientes (Paterson, Ryan y McComish, 2009) recoge datos de diferentes estudios con resultados contradictorios, aunque se indica que puede ser debido a que los programas de entrenamiento y formación utilizados son muy variados y no existe una tendencia

## Introducción

unificada. Además la eficacia de esas estrategias ha sido más estudiada en los sectores sanitario y de servicios sociales que en otros (Runyan, Zakocs y Zwerling, 2000). En el caso de personal sanitario la formación debe complementarse con un adecuado conocimiento y manejo del paciente agitado.

En el caso de la formación para la neutralización de situaciones violentas se trataría de un caso de intervención secundaria (Paterson et al., 2009) dado que la violencia ya se ha iniciado y el objetivo es disminuir el nivel de tensión que muestra un cliente insatisfecho. Lo ideal es intervenir de modo primario, esto es antes de que la situación de crisis tenga lugar.

Se hace necesario favorecer la comunicación entre los trabajadores y la dirección y de que exista un sistema de registro claro y comprensible que recoja la ocurrencia y las características de la violencia con precisión, teniendo en cuenta la confidencialidad.

4. Se recalca la importancia de la evaluación de la situación existente en la empresa en cuanto absentismo, accidentes y rotación y la evaluación del riesgo de violencia en el trabajo. El registro y la notificación de los incidentes violentos deben hacerse también a un nivel sectorial, nacional e internacional que permita identificar los sectores más expuestos a la violencia e incluso la evaluación a nivel nacional de medidas preventivas. Entre las medidas preventivas, el documento destaca las relativas al fomento de una comunicación adecuada a los clientes dándoles la posibilidad de evaluar la calidad del servicio y la atención a medidas organizacionales como la dotación de personal o el volumen de trabajo.

El entorno laboral también tiene que ser objeto de interés: instalación de sistemas de seguridad, restringir el consumo de alcohol y drogas, sistemas de control del acceso de trabajadores y visitantes. La adopción de estas medidas dentro del diseño del ambiente físico del lugar de trabajo es un enfoque denominado CPTED (crime prevention through environmental design) que ha

## Introducción

mostrado ser muy eficaz junto con otras medidas. Di Martino, Hoel y Coper (2003) recogen un ejemplo de aplicación con buenos resultados en los servicios sociales de Amsterdam.

El documento incluye la relevancia de disponer de un plan de intervención ante incidentes violentos. La dirección debe prestar ayuda al trabajador afectado y ocuparse de la información a sus familiares. Es en este punto cuando el documento hace referencia especialmente a la intervención terciaria que ocurre cuando el acto violento ya ha tenido lugar y lo que se pretende es minimizar los efectos dañinos en el trabajador. Así consideran que los afectados deben tener la posibilidad de someterse al tratamiento médico necesario, a recibir el apoyo de sus representantes en la empresa, a poder compartir y comunicar sus experiencias y disponer del tiempo que necesite para su recuperación.

El texto de la OIT abarca también la consideración de los procesos de reclamación. Deben existir procedimientos disciplinarios que sean justos e imparciales, que permita la investigación del suceso y su resolución, cuidando de aspectos como la confidencialidad y el derecho del trabajador objeto de la queja a una adecuada información y a un proceso justo, no tolerándose represalias contra víctimas y testigos.

5. Como en todo proceso de prevención de riesgos, en el caso de la violencia en el lugar de trabajo se requiere una evaluación periódica de las políticas adoptadas y debe suponer un proceso de aprendizaje que permita la mejora continua del entorno de trabajo.

## Introducción

**TABLA 2 DOCUMENTOS ESPECÍFICOS POR SECTOR ELABORADOS POR LA OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO**

Sector sanitario	Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. <a href="http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf9">http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf9</a>
Sector de la educación	Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: issues, solutions and resources. <a href="http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf">http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/education/wp208.pdf</a>
Hoteles, restauración y turismo	Violence at work in Hotels, catering and tourism. <a href="http://staging2.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf">http://staging2.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf</a>
Servicios financieros	Violence and stress at work in financial services. <a href="http://ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/service/wp210.pdf">http://ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/service/wp210.pdf</a>
Transportes	Violence and stress at work in the transport sector <a href="http://www2.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/transport/wp205.pdf">http://www2.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/transport/wp205.pdf</a>

En el marco de la OIT, se han elaborado además documentos específicos para cada sector sobre prevención de violencia, como el referido al sector sanitario, de la educación, hoteles, restauración y turismo, en servicios financieros y en transportes (Tabla 2). En todos los documentos se coincide en introducir medidas dirigidas a los 3 niveles de prevención e intervención (primaria, secundaria y terciaria), y a un nivel organizacional e individual. Este enfoque integrador es el que ha dado muestras de mayor eficacia en la intervención psicosocial en el trabajo (Jordan et al., 2003 Biron, C., Cooper, C.L. y Bond, 2009; Lamontagne et al., 2007).

A continuación se recogen las medidas generales propuestas a distintos niveles.

## Introducción

### MEDIDAS A NIVEL ORGANIZACIONAL

- El establecimiento en la organización de una política frente a la violencia de tolerancia cero junto con un listado de conductas aceptables.
- Existencia de un mecanismo de registro de incidentes violentos claro, accesible y conocido por todos los miembros de la organización.
- El diseño del ambiente físico:
  - Utilizar medios técnicos como alarmas, botones antipánico, cámaras de seguridad e incluso disponer de una sala de seguridad para los trabajadores.
  - Cuando proceda proveer sistemas de control de accesos de trabajadores y visitantes mediante por ejemplo tarjetas de identificación (OIT 2003).
  - La presencia policial y de servicios de vigilancia.
  - La colocación de elementos que proporcionen seguridad al trabajador como cristales de seguridad, mostradores amplios o un diseño decorativo que fomente un ambiente de comodidad y calma para los clientes (máquinas de café, televisión, sillas de espera...).
- Toma en consideración de ciertas variables organizacionales influyentes en la violencia procedente de clientes y pacientes que reduzcan fuentes de conflicto: Mejora de la dotación de personal, reducción del volumen de trabajo, mejora de la programación del trabajo, reducción de los tiempos de espera.
- Atención y mejora de la comunicación al público y a los clientes.
- Una medida organizacional que puede ser discutible es el uso de técnicas de selección de personal que permitan identificar aquellos futuros trabajadores capaces de afrontar mejor situaciones complicadas y aquellos menos conflictivos (Yi y Gong, 2008).

## Introducción

### MEDIDAS A NIVEL INDIVIDUAL

- Formación y entrenamiento al personal, supervisores, directivos y representantes en el manejo de situaciones conflictivas y habilidades de comunicación.
- Inculcar actitudes y habilidades de comunicación que permitan prevenir y neutralizar situaciones potencialmente violentas.
- Fortalecer las actitudes positivas para favorecer un entorno positivo.
- Impartir formación en materia de defensa personal en función de los riesgos estimados.
- Apoyo a la víctima una vez que la agresión ha tenido lugar para la prevención de secuelas y posible estrés postraumático (Paterson, Leadbetter y Bowie, 1999; Jones, Roberts y Greenberg, 2003)

### MEDIDAS A NIVEL SOCIAL

- Se hace necesario que los empleadores, trabajadores y representantes trabajen en conjunto con el apoyo de los gobiernos para tomar parte e intervenir en este tipo de violencia.
- En un momento de crisis global es fundamental el fomento de la educación social en el respeto de los recursos y servicios públicos y privados que son limitados, así como el fomento de una cultura de respeto y de aceptación de no sólo los derechos del consumidor, sino también de sus deberes. Además los cambios y necesidades sociales de deben acompañar de respuestas a su medida. En este sentido recientemente en España se ha reconocido como autoridad pública al personal docente y sanitario de forma que los agresores pueden ser acusados del delito de atentado (mediante los artículos 550 y 551), con penas de prisión.

## Estudio empírico

La realización del estudio empírico que aquí se presenta es resultado del mandato del Observatorio para los Riesgos Laborales del IRSST de la Comunidad de Madrid y del encargo recibido de efectuar un estudio de campo sobre la violencia del sector servicios en la comunidad de Madrid.

### 1. Objetivo de la investigación

***Objetivo General:*** Realización de un estudio empírico representativo que recoja la prevalencia de la violencia en sector servicios de la Comunidad de Madrid.

#### 1.1. Objetivos específicos:

- Elaboración de una encuesta que partiendo de los datos de la VI Encuesta Nacional (2007) y la Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (2007) recoja los datos de la violencia en el trabajo de la población trabajadora y de servicios de la Comunidad de Madrid. Se incluirá el estudio de la sintomatología percibida por la muestra estudiada.
- Aplicación de la Encuesta a una muestra estadísticamente representativa del sector de servicios de la Comunidad de Madrid.
- Análisis de los resultados de las tasas de los diferentes tipos de violencia en función de las siguientes variables control: edad, sexo, estudios, tipo de contrato, formación, sector laboral, tamaño de la empresa.
- Efectuar los análisis de contraste adecuados para comprobar cuándo las diferencias encontradas son estadísticamente significativas.

### 2. Procedimiento

Se presentó un proyecto de investigación sobre la violencia en sector servicios de la Comunidad de Madrid con los objetivos anteriormente expuestos y los ele-

## Estudio empírico

mentos básicos para su realización al Observatorio para los Riesgos Laborales del IRSST de la Comunidad de Madrid en concurso público con otras universidades. Tras el examen de los proyectos presentados y aprobado el Proyecto del Grupo Oficial de Investigación “Estrés y salud” de la UAM se mantuvieron dos reuniones con el comité de seguimiento del proyecto del IRSST a fin de establecer de común acuerdo el procedimiento operativo.

En una primera reunión se acordó, tal como constaba en el Proyecto, la concesión del estudio de campo a una empresa consultora de estudios de campo que asegurara el desarrollo eficaz de la aplicación de la Encuesta a una muestra representativa de la población del sector servicios de la Comunidad de Madrid. En una segunda reunión se propuso y se aceptó un formato de encuesta que permite recoger los datos necesarios para poder responder al objetivo general y a los objetivos específicos objeto de estudio. La encuesta cuenta con un total 27 cuestiones y se presenta en el anexo nº 1.

Para establecer la población objeto de estudio, trabajadores del sector servicios de la Comunidad de Madrid se consultó el Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid que proporcionó un estudio previo sobre los sectores de servicios de la Comunidad de Madrid: ***Atlas de los Servicios de la Comunidad de Madrid. 2008***, en el que se podían recoger los diferentes sectores de la CM y la definición de cada uno de ellos. En un segundo momento, consultado la Dirección General de Economía, Estadística e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid, se obtuvo la última encuesta disponible de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) que proporcionó los últimos datos de 2008 que proporciona por sector y área de trabajo la distribución de trabajadores en el sector de servicios de la Comunidad de Madrid: “Directorio de unidades de actividad económica 2008. Suma (Unidades Locales) y Suma (Ocupados (trabajadores)) por Actividad”. El documento se presenta en el anexo 3.

La comisión de seguimiento del trabajo se reunió para establecer a partir de los datos obtenidos los sectores de la actividad de servicios y la afijación de la cuota

## Estudio empírico

de cada uno de ellos. Atendiendo a la documentación presentada y a otros criterios técnicos como la literatura sobre el tema y a las preocupaciones y objetivos del estudio se designaron los siguientes sectores de trabajo del área Servicios. Sanidad, Educación, Servicios Sociales, Transportes, Comercio, Hostelería/Restauración, Administración Pública, Banca, Ocio. La totalidad de trabajadores recogida en estos sectores fue de 1.183.409, aunque el sector de servicios total incluyendo áreas que no parecían de interés para los objetivos propuestos alcanzaba un tamaño superior de 1.819.057. Teniendo en cuenta la representación porcentual de los sectores elegidos en la muestra total se afijaron las siguientes cuotas.

### AFIJACIÓN DE CUOTAS POR SECTORES

Sectores	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA
Sanidad	183.831	16%	240
Educación	125.810	11%	165
Servicios Sociales	29.390	3%	45
Transportes	70.136	6%	90
Comercio	259.412	22%	330
Hostelería/Restauración	174.312	15%	120
Administración Pública	134.872	12%	225
Banca	77.201	07%	180
Ocio	83445	08%	105
TOTAL	1.138.409	100%	1500

Para la afijación final de cuotas se establecieron dos criterios, por una parte el peso del sector en el total de trabajadores de servicios de la Comunidad de Madrid y por otra parte el peso de los municipios en la totalidad de la población de la Comunidad de Madrid que con los datos recientes mostraban una población total de 6.386.932. La representación muestral en función de municipios de la CM se encuentra en el anexo nº 4.

## Estudio empírico

### 2.1. Instrumento: la encuesta

Los criterios de elaboración de la encuesta para el estudio de la violencia en el sector servicios de la Comunidad de Madrid según términos establecidos en el Proyecto de Investigación presentado a la Comisión Asesora partían de dos fuentes principales: La VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007) y la IV EWCS (2007). De la VI se tomó la referencia a las Conductas violentas en el Trabajo (P. 57) adaptándola a los objetivos del estudio y la P. 66 relacionada con la sintomatología actual del trabajador. De la IV EWCS se tuvieron en cuenta las cuestiones Q29 referida a las formas de violencia y la Q33 acerca de cómo el trabajo afecta a su salud. En ambos casos las formulaciones son similares.

Además de estas dos cuestiones, centrales en los objetivos del estudio se formularon nueve cuestiones sociodemográficas de control de los datos y dieciséis cuestiones complementarias que explicitaban aspectos relacionados con las formas de violencia y consecuencias de ellas (Anexo nº 1).

### 2.2. Participantes y ficha técnica del estudio

La muestra de la población de trabajadores del sector servicios de la Comunidad de Madrid fue de 1500 trabajadores. La encuesta se realizó entre las fechas del 19-29 de Noviembre y fueron realizadas mediante la técnica de investigación CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) o encuesta telefónica asistida por ordenador. El procedimiento fue mediante selección aleatoria según cuotas establecidas por el subsector de servicios y por el municipio de la Comunidad de Madrid. El margen de error es de  $\pm 2,6$  en las condiciones  $p = q$ , con un nivel de confianza del 95,5%. Condiciones que cumplen los requisitos científicos del estudio muestral. La ficha técnica del estudio se encuentra en el anexo 2.

## Estudio empírico

### 3. Resultados

A continuación se presentan los datos relativos a la muestra formada por 1500 trabajadores del sector servicios de la Comunidad de Madrid. La estructura que se sigue es la siguiente: 1) Información descriptiva sociodemográfica de la muestra, 2) Información descriptiva de las conductas de violencia encuestadas 3) Cruce bivariado de los datos sociodemográficos y conductas de violencia. 4) Conductas de violencia por sector de trabajo.

## Estudio empírico

### 3.1. Resultados descriptivos en la muestra global

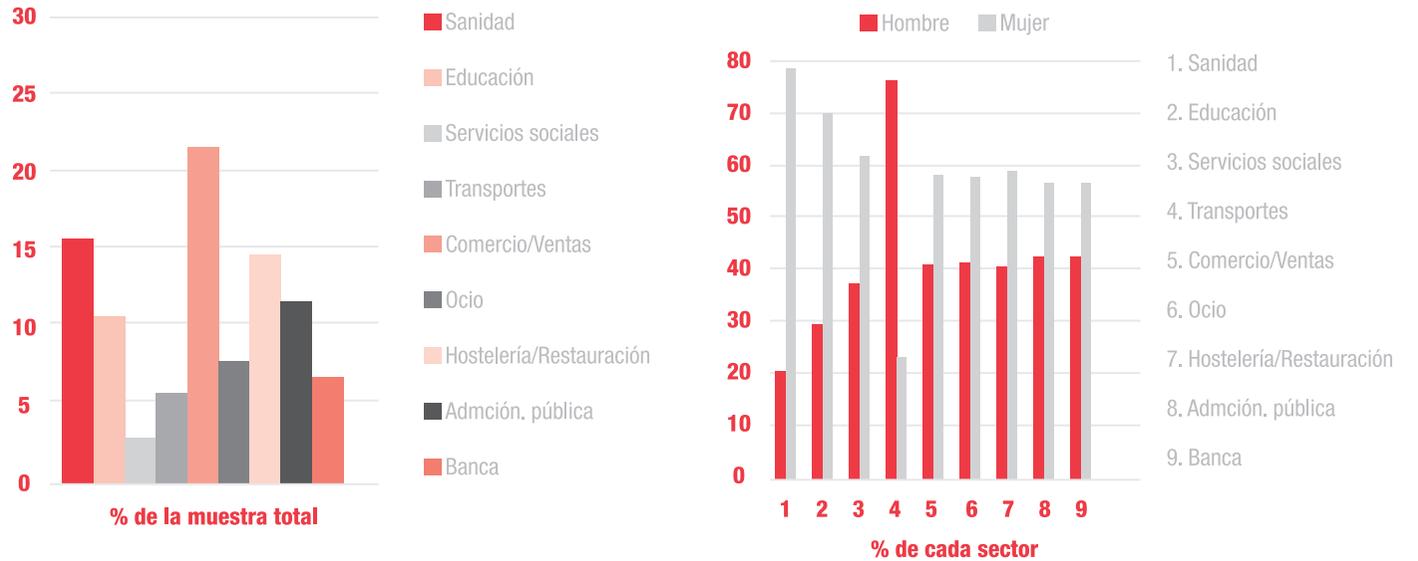
#### 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**TABLA 1 COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA.**

	RECUENTO	% DE N DE LA SUBTABLA
<b>Sector</b>		
Sector público	565	37,7%
Sector privado	908	60,5%
<b>Género</b>		
Hombre	586	39,1%
Mujer	914	60,9%
<b>Origen</b>		
Nacional	1395	93,0%
Extranjero	105	7,0%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	200	13,3%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	646	43,1%
Estudios universitarios	654	43,6%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	258	17,2%
Indefinido	1028	68,6%
Trabajador público/Funcionario	139	9,3%
Autónomo	74	4,9%
<b>Sector de trabajo</b>		
Sanidad	240	16,0%
Educación	165	11,0%
Servicios sociales	45	3,0%
Transporte	90	6,0%
Comercio/Ventas	330	22,0%
Ocio	120	8,0%
Hostelería/Restauración	225	15,0%
Administración pública	180	12,0%
Banca	105	7,0%
<b>Edad</b>		
18-30 años	191	12,7%
31-50 años	931	62,1%
51-70 años	377	25,2%
<b>Tamaño empresa</b>		
1-10 trabajadores	288	19,2%
11-50 trabajadores	295	19,7%
51-250 trabajadores	209	13,9%
251-500 trabajadores	78	5,2%
> 500 trabajadores	630	42,0%

## Estudio empírico

### GRÁFICOS 1 Y 2 COMPOSICIÓN POR SECTOR DE TRABAJO Y POR GÉNERO



La tabla 1 y los gráficos 1 y 2 describen la composición de la muestra. El número de trabajadores extranjeros, autónomos y del sector de servicios sociales es reducido, lo que puede afectar a los resultados de los cruces bivariados posteriores. Como se puede constatar, la composición de la muestra es en todos los sectores principalmente femenina, excepto en el sector transportes.

## Estudio empírico

### 2. VIOLENCIA

**TABLA 2 TIPO DE VIOLENCIA RECIBIDA**

	RECUENTO	% DEL TOTAL DE LA MUESTRA
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	64	4,3%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	157	10,5%
Amenazas de violencia física	49	3,3%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	22	1,5%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	88	5,9%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	111	7,4%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	14	0,9%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	2	0,1%
NO SABE	1	0,1%

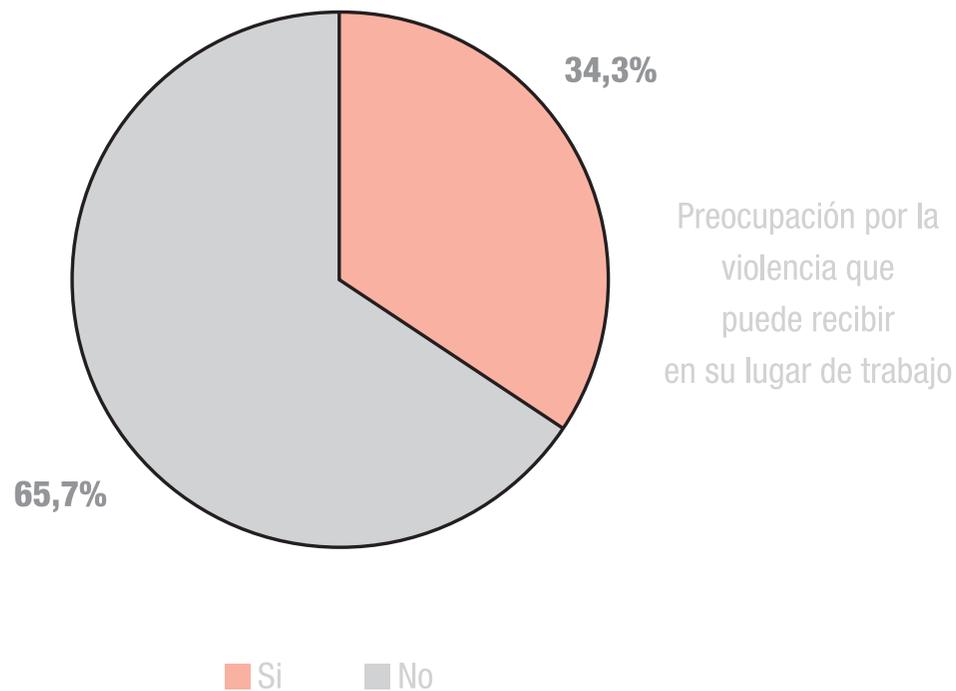
La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### TABLA 3 NÚMERO DE ACTOS VIOLENTOS RECIBIDOS

	RECuento	%
0	1263	84,2%
1	112	7,5%
2	48	3,2%
3	35	2,3%
4	21	1,4%
5	13	0,9%
6	5	0,3%
7	1	0,1%
8	2	0,1%
Total	1500	100,0%

### GRÁFICO 3 PREOCUPACIÓN



## Estudio empírico

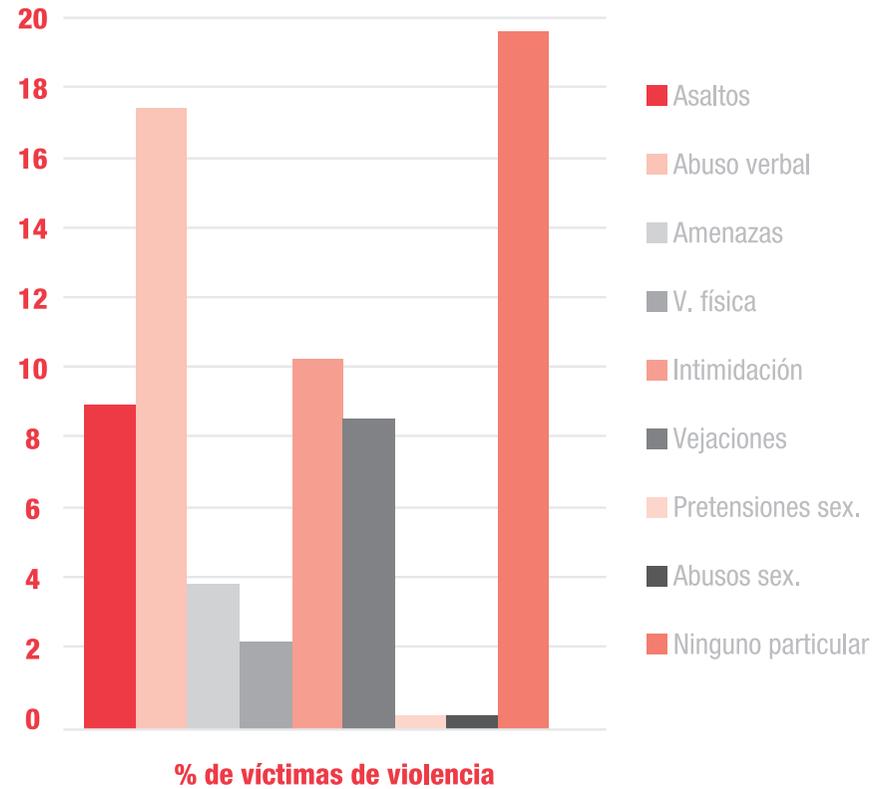
El tipo de violencia que aparece con más frecuencia son los abusos verbales, como se puede apreciar en la tabla 2, seguido por vejaciones. Casi un 16% de la muestra total (236 trabajadores) ha recibido al menos uno de los tipos de violencia indicados pero no llega la mitad de la muestra el porcentaje de personas que les preocupe la violencia que puedan recibir en su lugar de trabajo.

**TABLA 4 NÚMERO DE ACTOS VIOLENTOS RECIBIDOS QUE CONSIDERAN HAN AFECTADO A SU SALUD**

	RECuento	% DE SUJETOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA
Ninguno	133	56,4%
1	37	15,7%
2	25	10,6%
3	15	6,4%
4	17	7,2%
5	4	1,7%
6	5	2,1%

## Estudio empírico

GRÁFICO 4 TIPO DE VIOLENCIA RECIBIDA QUE SE CONSIDERA QUE HA AFECTADO MÁS A SU SALUD



La mitad de los trabajadores que ha recibido al menos un acto de violencia no considera que haya afectado a su salud. El tipo de violencia que los trabajadores consideran que más afecta a su salud es el abuso verbal, seguido con diferencia por intimidación. Si bien las conductas de violencia sexual no parecen tener repercusiones sobre la salud, hay que recordar que la frecuencia de las mismas en la muestra es muy baja.

## Estudio empírico

**TABLA 5 NOTIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA RECIBIDA**

	RECuento	% DE N DE LA SUBTABLA
<b>Notificación de los atracos o asaltos sufridos</b>		
Sí	53	82,8%
No contesta	1	1,6%
<b>Notificación de alguna de las otras formas de violencia sufrida</b>		
Sí	61	29,3%
No contesta	4	1,9%

Casi el 83% de los trabajadores que han sufrido asaltos o atracos han informado sobre el suceso, pero el resto de conductas violentas se notifican en mucha menor medida.

## Estudio empírico

**TABLA 6 PROBABILIDAD PERCIBIDA DE SUFRIR VIOLENCIA**

	RECuento	%
<b>Probabilidad percibida de sufrir algún atraco o asalto en su lugar de trabajo</b>		
Ninguna	620	41,3%
Baja	505	33,7%
Alguna	266	17,7%
Alta	83	5,5%
Muy alta	26	1,7%
<b>Probabilidad percibida de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo</b>		
Ninguna	682	45,5%
Baja	474	31,6%
Alguna	240	16,0%
Alta	82	5,5%
Muy alta	22	1,5%

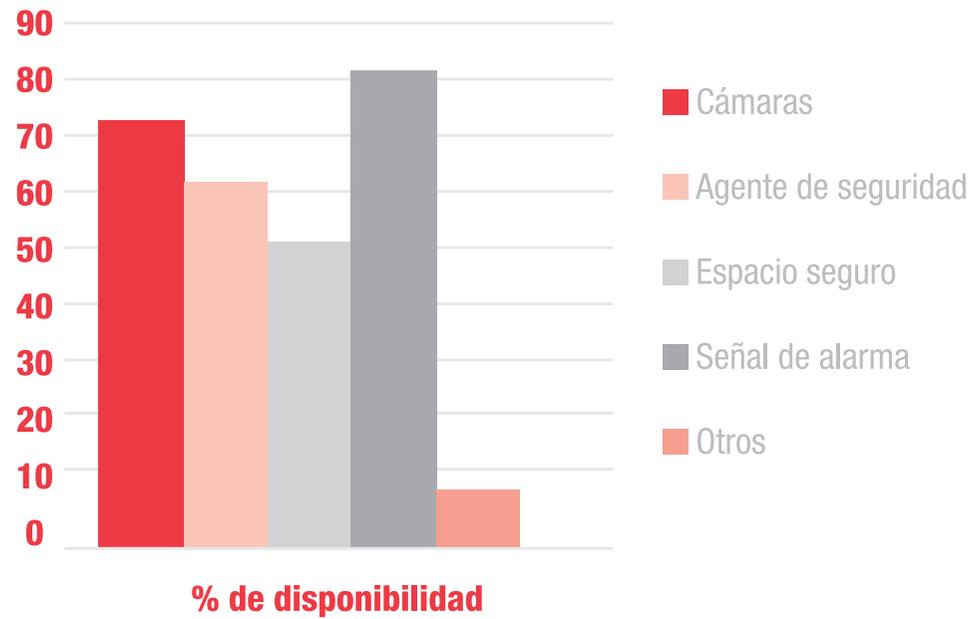
El 22% de los trabajadores perciben al menos algún grado de probabilidad de sufrir violencia en el trabajo. La probabilidad alta de sufrir atracos es de 7,2% y de sufrir alguna forma de violencia el 7%. Menos del 20% han recibido alguna formación en materia de violencia en el trabajo. La mayoría de la formación que se proporciona es de tipo formal.

## Estudio empírico

TABLA 7 FORMACIÓN RECIBIDA

	Formación formal	Formación informal
Formación recibida sobre cómo actuar en caso de violencia	80,1%	19,9%
Formación sobre cómo actuar con clientes violentos	83,7%	16,3%

GRÁFICO 5 MEDIOS DE CONTROL DISPONIBLES



El 73% de la muestra dispone de algún medio de prevención o control de la violencia en el trabajo. Los medios más comunes son la señal de alarma y cámaras.

## Estudio empírico

### 3. SINTOMATOLOGÍA

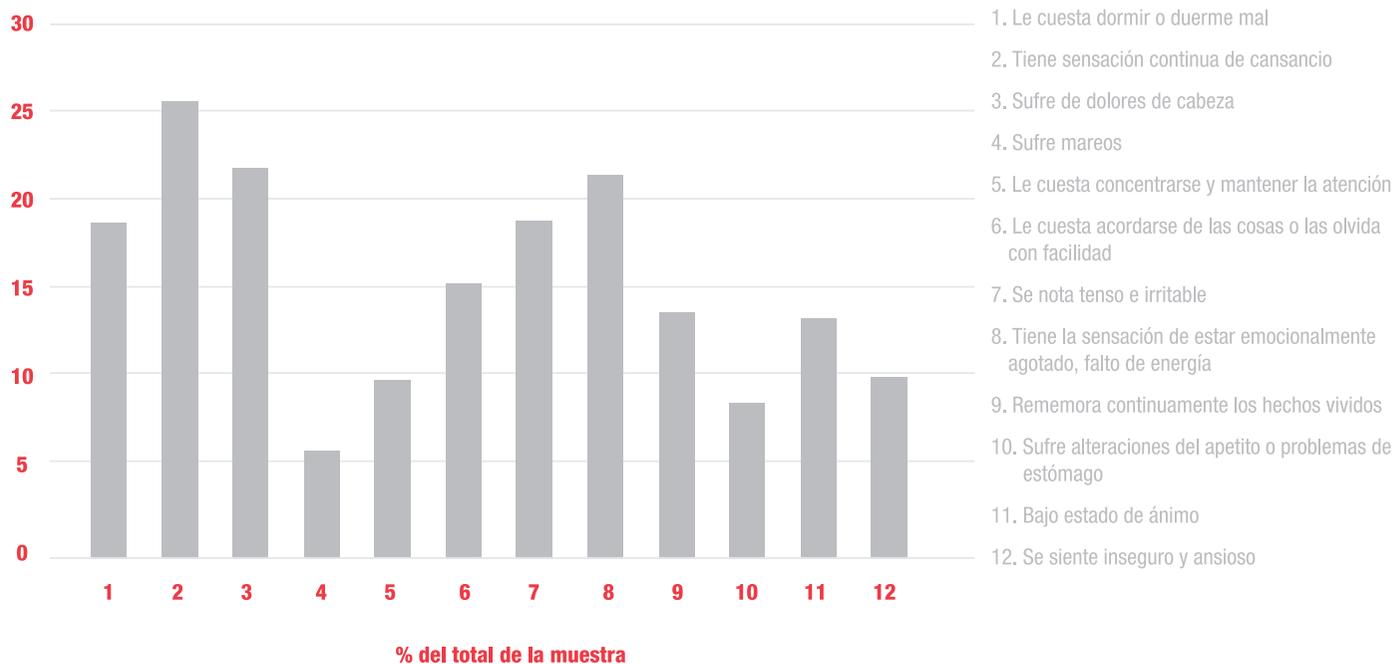
**TABLA 8. SINTOMATOLOGÍA**

	RECuento	% DE LA MUESTRA
Le cuesta dormir o duerme mal	287	19,1%
Tiene sensación continua de cansancio	392	26,1%
Sufre de dolores de cabeza	334	22,3%
Sufre mareos	91	6,1%
Le cuesta concentrarse y mantener la atención	151	10,1%
No sabe	1	1%
Le cuesta acordarse de las cosas u olvida las cosas con facilidad	235	15,7%
Se nota tenso o irritable	290	19,3%
Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía	329	21,9%
No sabe	1	1%
Rememora continuamente los hechos vividos	210	14,0%
No sabe	1	1%
Sufre alteraciones del apetito o problemas de estomago	134	8,9%
Bajo estado de animo	206	13,7%
Se siente inseguro y ansioso	154	10,3%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICO 6 SINTOMATOLOGÍA EN LA MUESTRA



## Estudio empírico

**TABLA 9 NÚMERO DE SÍNTOMAS PERCIBIDOS**

	RECUENTO	% DE LA MUESTRA
0	708	47,2%
1	213	14,2%
2	170	11,3%
3	101	6,7%
4	75	5,0%
5	58	3,9%
6	43	2,9%
7	29	1,9%
8	38	2,5%
9	27	1,8%
10	17	1,1%
11	15	1,0%
12	6	0,4%

La tabla 8 y el gráfico 6 reflejan la presencia de síntomas en los trabajadores de la muestra. Se aprecia una predominancia de síntomas relacionados con el cansancio y el agotamiento. Los mareos y las alteraciones del apetito y problemas gástricos son los menos frecuentes. Si se consideran el total de síntomas percibidos por cada individuo destaca que casi la mitad de la muestra no percibe ninguno y la otra mitad de la muestra presenta (792 personas) al menos un síntoma de los preguntados. De los que presentan alguna sintomatología, el 45% sí considera que pueda estar relacionada con su trabajo.

## Estudio empírico

**TABLA 10 RESPUESTA A LA SINTOMATOLOGÍA**

	RECuento	% DE PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA
Visita al médico por alguno de estos síntomas	222	28,1%
Baja médica recibida por alguno de esos síntomas	74	9,4%
<b>Días de baja</b>		
Ninguno	716	90,6%
1-3 días	6	0,8%
4-7 días	15	1,9%
8-31 días	28	3,5%
> 31 días	25	3,2%

En la muestra global, pese a la presencia de estos síntomas, la visita al médico no se hace ni en la mitad de los casos. Las bajas médicas debido a estos síntomas son algo inferiores al 10%.

### 3.2. Análisis en función de las variables sociodemográficas

A continuación se presentan los resultados en función de las variables sociodemográficas

## Estudio empírico

### 3.2.1. Análisis en función del sector público o privado

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 11. VIOLENCIA SEGÚN SECTOR**

VIOLENCIA	SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>		
Recuento	19	45
%	3,4%	4,9%
<b>Abusos verbales</b>		
Recuento	73	79
%	13%	8,7%
<b>Amenazas de violencia física</b>		
Recuento	30	18
%	5,3%	2%
<b>Violencia física</b>		
Recuento	15	7
%	2,6%	0,7%
<b>Intimidación</b>		
Recuento	43	43
%	7,6%	4,7%
<b>Vejaciones</b>		
Recuento	55	51
%	9,7%	5,6%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>		
Recuento	3	11
%	0,3%	1,2%
<b>Abusos sexuales</b>		
Recuento	1	1
%	0,1%	0,1%

## Estudio empírico

La violencia es más habitual en el sector público que en el sector privado. El sector privado sólo recibe más tasa de violencia en las categorías de atracos o asaltos y de pretensiones sexuales. No obstante, las únicas diferencias significativas se encuentran con tasas más altas en el sector público en los tipos de violencia “Abusos verbales” (Chi cuadrado, 6,70, Prob = 0,010), en Amenazas de violencia física (Chi cuadrado 12,23, Prob = 0, 000), Intimidación (Chi cuadrado, 5,26; Prob = 0,022), Violencia física (Chi cuadrado, 8,40; Prob = 0,004) y vejaciones (Chi cuadrado, 8,84; Prob = 0,003). Cuando se analiza conjuntamente la suma de todos los tipos de violencia en cada uno de los sectores, la media resultante entre ambos sectores es significativamente más alta para el sector público ( t-test: 2,52; prob = 0,017).

**TABLA 12 PREOCUPACIÓN**

	SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO
¿Le preocupa la violencia que puede recibir en su lugar de trabajo? Sí		
Recuento	228	279
%	40,35%	30,7%

Existe una clara relación entre preocupación por la violencia y el tipo de sector ( Chi cuadrado: 14,3, Sig. : 0,000), en el sentido de que existe una clara asociación entre el sector y la preocupación por la violencia, con una tasa significativamente más alta de preocupación en el sector público que en el sector privado.

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

TABLA 13 PROBABILIDAD PERCIBIDA DE SUFRIR VIOLENCIA

	SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO
Probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo		
<b>Ninguna</b>		
Recuento	227	442
%	40,1%	48,67%
<b>Baja</b>		
Recuento	196	271
%	34,6%	29,8%
<b>Alguna</b>		
Recuento	93	145
%	16,9%	15,9%
<b>Alta</b>		
Recuento	42	37
%	7,4%	4%
<b>Muy alta</b>		
Recuento	7	13
%	1,2%	1,4%

## Estudio empírico

**TABLA 14 FORMACIÓN RECIBIDA**

	SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO
<b>Formación recibida sobre cómo actuar en caso de violencia. Si</b>		
Recuento	100	111
%	17,7%	12,2%
<b>Formación sobre cómo actuar con clientes violentos. Si</b>		
Recuento	111	135
%	19,6%	14,9%

**TABLA 15 DISPONIBILIDAD DE MEDIOS DE PREVENCIÓN**

	SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO
<b>¿Existencia en su lugar habitual de trabajo medios de prevención, control o evitación de la violencia? Si</b>		
Recuento	433	643
%	76,7%	70,8%

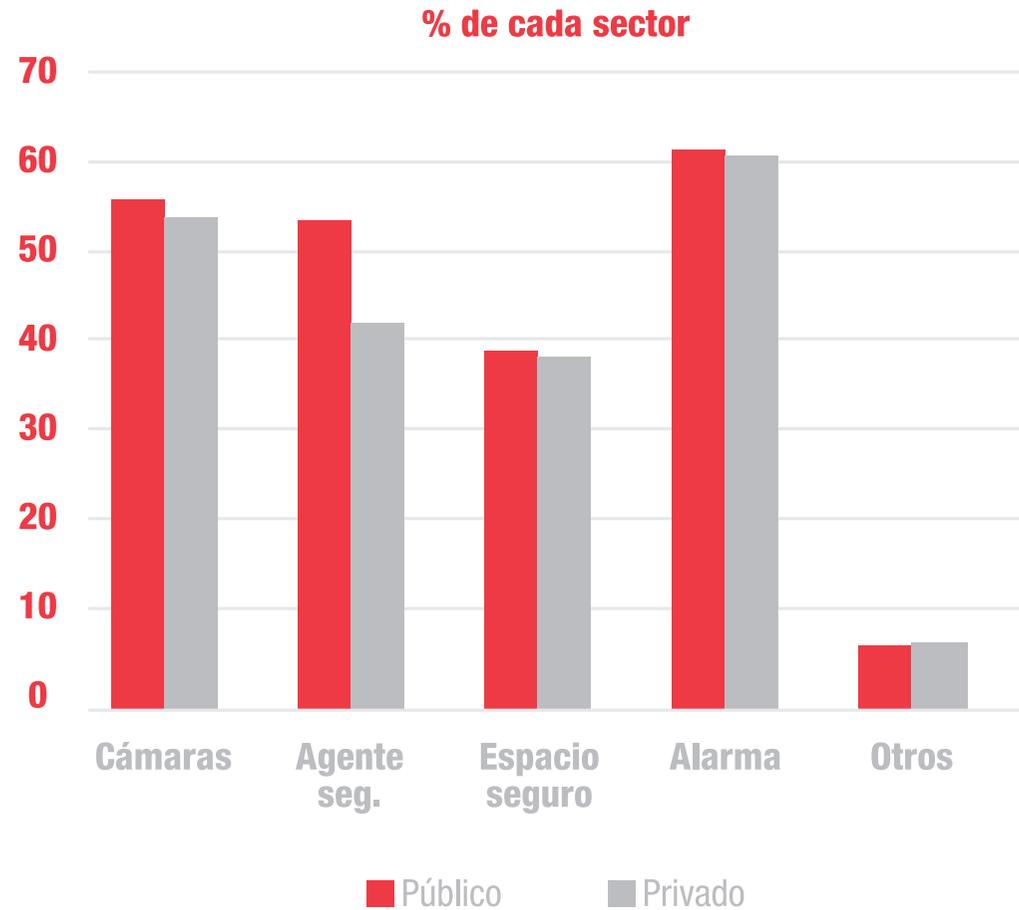
No difieren ambos sectores en cuanto al grado de notificación de los actos violentos recibidos. Referente a la probabilidad estimada de recibir alguna forma de violencia en el trabajo, existe relación significativa según sector (Chi cuadrado:15,59; Prob = 0,004) en el sentido de que la probabilidad estimada en el sector publico es mayor. Existe igualmente asociación entre el tipo de sector y la formación recibida sobre como actuar en casos de violencia (Chi cuadrado 8,5; Prob = 0, 004) y con terceras personas (Chi cuadrado 5,7; Prob = 0, 017), siendo la formación recibida mayor en el sector publico. Además existe asociación entre sector y la existencia en su trabajo de medios de control o prevención (Chi cuadrado: 5,99; Prob=0,014). Entre los que no tienen medidas en su trabajo predomina el sector privado.

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

Las alarmas es la medida más frecuente, como se puede ver en el gráfico 7.

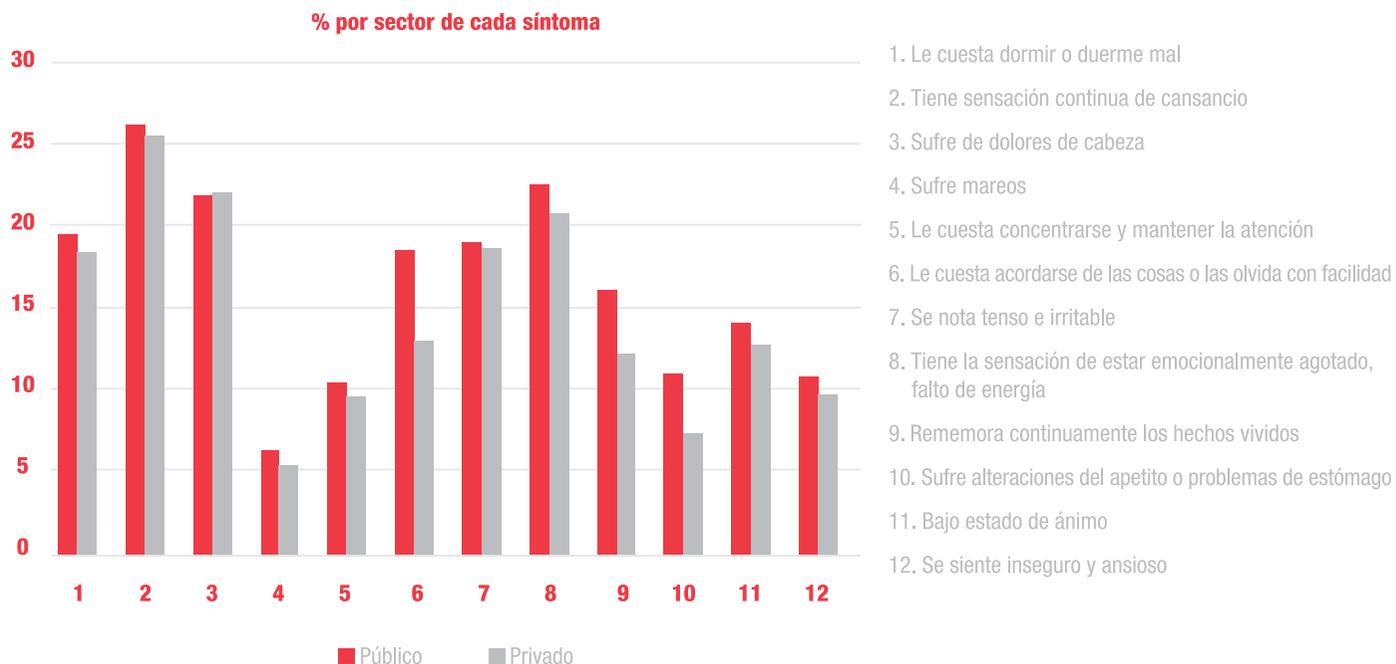
GRÁFICO 7 TIPOS DE MEDIDAS DE CONTROL POR SECTOR



## Estudio empírico

### 2. SINTOMATOLOGÍA

GRÁFICO 8. SINTOMATOLOGÍA POR SECTOR



Aunque existen algunas diferencias significativas relacionadas con los síntomas particulares, considerando los síntomas de forma global no se encuentran diferencias significativas entre sector público y privado. Ambos sectores no difieren en el número de días de baja médica por los síntomas anteriores.

## Estudio empírico

### 3.2.2 Análisis en función del género

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 16. VIOLENCIA SEGÚN GÉNERO**

VIOLENCIA	HOMBRE	MUJER
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>		
Recuento	24	40
%	4%	4,4%
<b>Abusos verbales</b>		
Recuento	58	99
%	9,8%	10,8%
<b>Amenazas de violencia física</b>		
Recuento	22	27
%	3,7%	3%
<b>Violencia física</b>		
Recuento	11	11
%	1,8%	1,2%
<b>Intimidación</b>		
Recuento	35	53
%	5,9%	5,8%
<b>Vejaciones</b>		
Recuento	45	66
%	7,6%	7,2%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>		
Recuento	3	11
%	0,3%	1,2%
<b>Abusos sexuales</b>		
Recuento	0	2
%	0%	0,2%

## Estudio empírico

Los datos encontrados indican que no existen diferencias significativas en los tipos de violencia en función del género. Solamente en el caso de pretensiones sexuales, las diferencias aumentan en función del género, sin que supongan un aumento ni notable ni significativo. Tampoco existen diferencias significativas cuando se atiende al conjunto de violencia experimentada.

**TABLA 17 PREOCUPACIÓN**

	HOMBRE	MUJER
¿Le preocupa la violencia que puede recibir en su lugar de trabajo? Si		
Recuento	181	334
%	30%	36,5%

Como puede constatarse, la preocupación por la violencia es más alta en la mujer que en el hombre (Chi cuadrado 5,06; Prob = 0,024).

## Estudio empírico

**TABLA 18 PROBABILIDAD PERCIBIDA DE SUFRIR ALGÚN ATRACO O ASALTO**

	HOMBRE	MUJER
<b>Probabilidad que tiene usted de sufrir algún atraco o asalto en el trabajo</b>		
<b>Ninguna</b>		
Recuento	226	394
%	38,5%	43,1%
<b>Baja</b>		
Recuento	221	284
%	35,8%	31%
<b>Alguna</b>		
Recuento	105	161
%	17,9%	17,6%
<b>Alta</b>		
Recuento	26	57
%	4%	6,2%
<b>Muy alta</b>		
Recuento	8	18
%	1,3%	1%

## Estudio empírico

**TABLA 19 PROBABILIDAD PERCIBIDA DE RECIBIR VIOLENCIA**

	HOMBRE	MUJER
<b>Probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo</b>		
<b>Ninguna</b>		
Recuento	249	433
%	42,4%	47,3%
<b>Baja</b>		
Recuento	208	266
%	35,5%	29,1%
<b>Alguna</b>		
Recuento	96	144
%	16,3%	15,7%
<b>Alta</b>		
Recuento	25	57
%	4,2%	6,2%
<b>Muy alta</b>		
Recuento	8	14
%	1,3%	1,3%

La probabilidad estimada de atraco o asalto es ligeramente mayor en la mujer que en el hombre (Chi cuadrado, 9, 31; Prob = 0,054). Lo mismo ocurre en la probabilidad estimada de violencia en general. ( Chi cuadrado 9,18; Prob = 0.057).

## Estudio empírico

### TABLA 20 NOTIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA RECIBIDA

	HOMBRE	MUJER
Notificación de alguna de las otras formas de violencia sufrida. Si		
Recuento	16	45
%	20,0%	35,2%

### TABLA 21 FORMACIÓN RECIBIDA

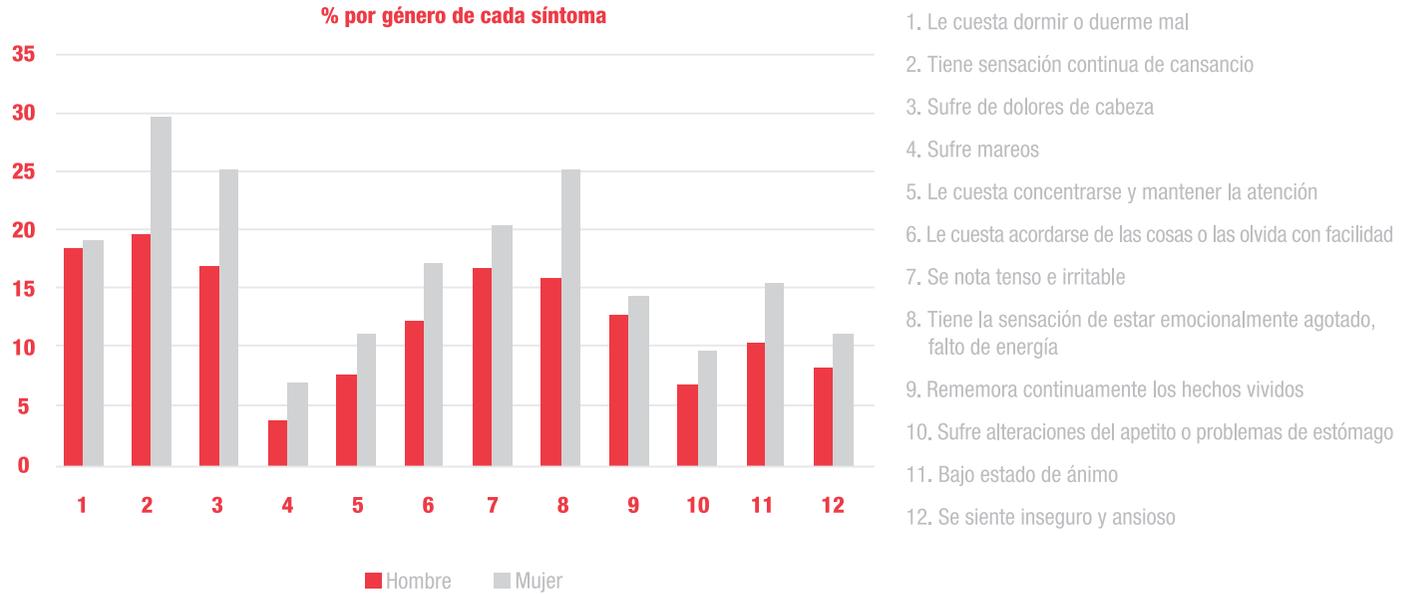
	HOMBRE	MUJER
Recibe información sobre como actuar con terceras personas (clientes, pacientes, alumnos, etc) violentos. Si		
Recuento	114	138
%	19,5%	15,1%

En cuanto a la formación recibida, no existe relación entre género y formación recibida sobre como actuar en casos de violencia, pero sí sobre cómo actuar con terceras personas, predominando en el caso de los hombres (Chi cuadrado, 4,86; prob: 0,028). De la formación recibida, más del 80% se trata de formación formal. Además las mujeres tienen a notificar más las formas de violencia que los hombres (Chi cuadrado: 7,17, Prob; 0,028)

## Estudio empírico

### 2. SINTOMATOLOGÍA

GRÁFICO 9. SINTOMATOLOGÍA SEGÚN GÉNERO

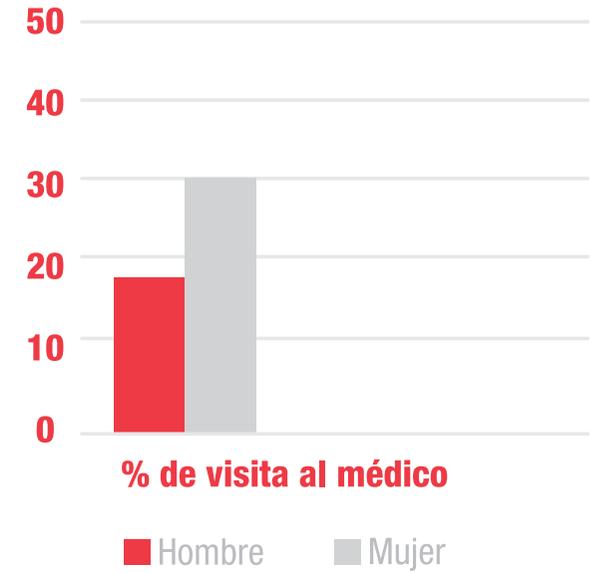


En general la sintomatología referida es mayor en las mujeres que en los hombres (T; -4,19; Prob= 0,000), destacando sensación continua de cansancio, dolores de cabeza y sensación de agotamiento emocional. Considerando los síntomas de forma separada, los síntomas en los que no se encuentra relación significativa con el género son la dificultad para dormir, dificultad para concentrarse y mantener la atención, tensión, recordar hechos sufridos, alteraciones del apetito y ansiedad e inseguridad. Pese a superar las mujeres a los hombres en sintomatología, ambos grupos no difieren en cuanto al número de actos violentos recibidos que afectan a su salud.

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICOS 10 Y 11. DÍAS DE BAJA Y VISITA AL MÉDICO



Hombres y mujeres no difieren en cuanto al número de días de baja médica por la anterior sintomatología. Sin embargo las mujeres acuden más al médico (Chi cuadrado: 14,81; Prob= 0,000).

## Estudio empírico

### 3.2.3. Análisis en función del origen

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 22. VIOLENCIA SEGÚN ORIGEN**

VIOLENCIA	NACIONAL	EXTRANJERO
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>		
Recuento	60	4
%	4,3%	3,8%
<b>Abusos verbales</b>		
Recuento	141	16
%	10,1%	15,2%
<b>Amenazas de violencia física</b>		
Recuento	46	3
%	3,3%	2,9%
<b>Violencia física</b>		
Recuento	22	0
%	1,6%	0%
<b>Intimidación</b>		
Recuento	83	5
%	5,9%	4,8%
<b>Vejaciones</b>		
Recuento	106	5
%	7,6%	4,8%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>		
Recuento	13	1
%	0,9%	1%
<b>Abusos sexuales</b>		
Recuento	1	1
%	0,1%	1%

## Estudio empírico

La muestra en función de su procedencia, nacional o extranjero, no difiere en cuanto a la violencia recibida, ya sea de forma global o tomando las conductas de violencia por separado. Tampoco hay diferencia en cuanto a la preocupación por la violencia que pueden recibir en el trabajo.

A la hora de conocer la probabilidad estimada de sufrir alguna violencia en el trabajo los trabajadores nacionales y extranjeros no difieren de forma significativa. Pero se hace necesario recordar que el grupo de trabajadores extranjeros es sólo un 7% de la muestra total.

**TABLA 23 TIPO DE FORMACIÓN RECIBIDA**

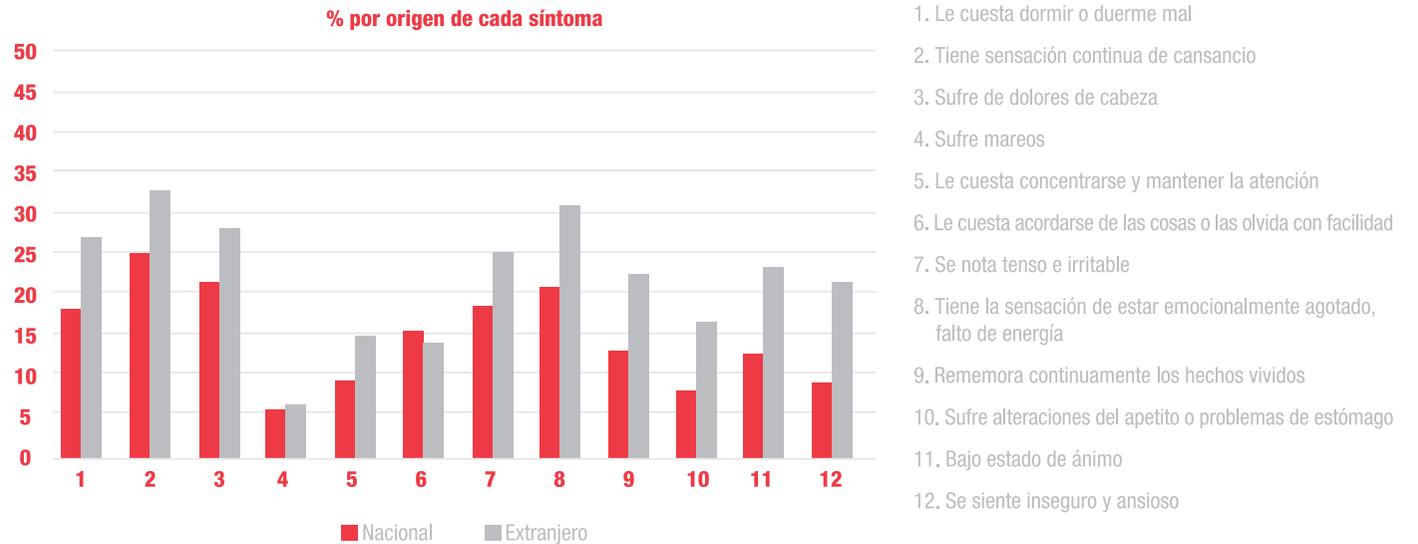
	NACIONAL	EXTRANJERO
<b>Si ha recibido alguna formación, ¿ha sido formal o informal?</b>		
<b>Formal</b>		
Recuento	199	12
%	85,0%	66,7%
<b>Informal</b>		
Recuento	35	6
%	15,0%	33,3%

La formación recibida en materia de violencia y cómo actuar con terceras personas en el trabajo siguen la misma línea. No existe relación alguna referida al origen del trabajador. Pero al tratar de conocer qué tipo de formación reciben sí se encuentra que difieren nacionales y extranjeros, predominando la formación formal en el caso de los nacionales y la informal en el caso de los extranjeros (Chi cuadrado, 4,14; Prob= 0,042). El grado de notificación difiere sólo cuando se alude a atracos o asaltos. En este caso los extranjeros notifican en menor medida tales actos (Chi cuadrado, 15,7; Prob= 0,000).

## Estudio empírico

### 2. SINTOMATOLOGÍA

GRÁFICO 12. SINTOMATOLOGÍA SEGÚN ORIGEN

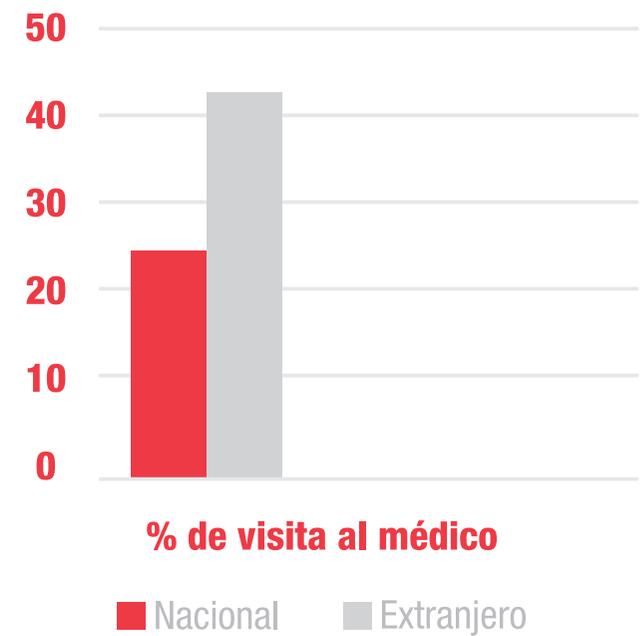


A nivel global los extranjeros refieren más sintomatología que los nacionales (  $T: -2,4$ ;  $Prob= 0,014$ ). Existen también diferencias significativas en algunos de los síntomas como dificultad para dormir, recordar continuamente los hechos vividos, alteraciones del apetito o de estómago, bajo estado de ánimo, y ansiedad e inseguridad. Ambos grupos no difieren en cuanto al número de actos violentos recibidos que consideren que han afectado a su salud.

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICOS 13 Y 14 DÍAS DE BAJA Y VISITA AL MÉDICO



Trabajadores nacionales y extranjeros no difieren en el número de días de baja médica por alguno de estos síntomas, pero los extranjeros han acudido más al médico por esta sintomatología (Chi cuadrado, 9,17; Prob= 0,002).

## Estudio empírico

### 3.2.4. Análisis en función del nivel de estudios

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 24. VIOLENCIA SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS**

	ESTUDIOS PRIMARIOS	EST. SECUNDARIOS BACHILLER/FP1 Y FP2	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>			
Recuento	11	36	17
%	5,5%	5,6%	2,6%
<b>Abusos verbales</b>			
Recuento	19	72	66
%	9,5%	11,1%	10,1%
<b>Amenazas de violencia física</b>			
Recuento	5	19	25
%	2,5%	2,9%	3,8%
<b>Violencia física</b>			
Recuento	5	8	9
%	2,5%	1,8%	1,4%
<b>Intimidación</b>			
Recuento	11	35	42
%	5,5%	5,4%	6,4%
<b>Vejaciones</b>			
Recuento	11	49	51
%	5,5%	7,6%	7,8%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>			
Recuento	2	6	6
%	1%	0,9%	0,9%
<b>Abusos sexuales</b>			
Recuento	0	1	1
%	0%	0,2%	0,1%

## Estudio empírico

Estudiando la violencia recibida en función del nivel de estudios, sólo se encuentra relación significativa en el caso de atracos o asaltos (Chi cuadrado: 7,89; Prob=0,019). En cuanto al resto de conductas violentas no existen diferencias entre los grupos, ni siquiera considerando las conductas violentas de forma global. A los tres grupos les preocupa de similar forma la violencia que puedan recibir en su trabajo.

**TABLA 25 PROBABILIDAD PERCIBIDA DE SUFRIR ALGÚN ATRACO O ASALTO**

	ESTUDIOS PRIMARIOS	EST. SECUNDARIOS BACHILLER/FP1 Y FP2	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
<b>Probabilidad de que tenga usted algún atraco o asalto en su lugar de trabajo</b>			
<b>Ninguna</b>			
Recuento	81	256	283
%	40,5%	39,6%	43,3%
<b>Baja</b>			
Recuento	67	192	246
%	33,5%	29,7%	37,6%
<b>Alguna</b>			
Recuento	36	143	87
%	18,0%	22,1%	13,3%
<b>Alta</b>			
Recuento	11	41	31
%	5,5%	6,3%	4,7%
<b>Muy alta</b>			
Recuento	5	14	7
%	2,5%	2,2%	1,1%

## Estudio empírico

**TABLA 26 PROBABILIDAD DE SUFRIR VIOLENCIA**

	ESTUDIOS PRIMARIOS	EST. SECUNDARIOS BACHILLER/FP1 Y FP2	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
<b>Probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo</b>			
<b>Ninguna</b>			
Recuento	97	290	295
%	48,5%	44,9%	45,1%
<b>Baja</b>			
Recuento	59	195	2220
%	29,5%	30,2%	33,6%
<b>Alguna</b>			
Recuento	27	127	86
%	13,5%	19,7%	13,1%
<b>Alta</b>			
Recuento	15	24	443
%	7,5%	3,7%	6,6%
<b>Muy alta</b>			
Recuento	2	10	10
%	1,0%	1,5%	1,5%

La probabilidad percibida de sufrir violencia y atracos en el trabajo se relaciona con el nivel de estudios ( Chi cuadrado: 25,9 y 18,4 y Prob= 0,001 y 0,018 respectivamente). Son los grupos de estudios primarios y el de estudios universitarios los que mayor preocupación muestran. Lo que no varía entre grupos es el grado de notificación de los actos violentos.

## Estudio empírico

TABLA 27 FORMACIÓN RECIBIDA

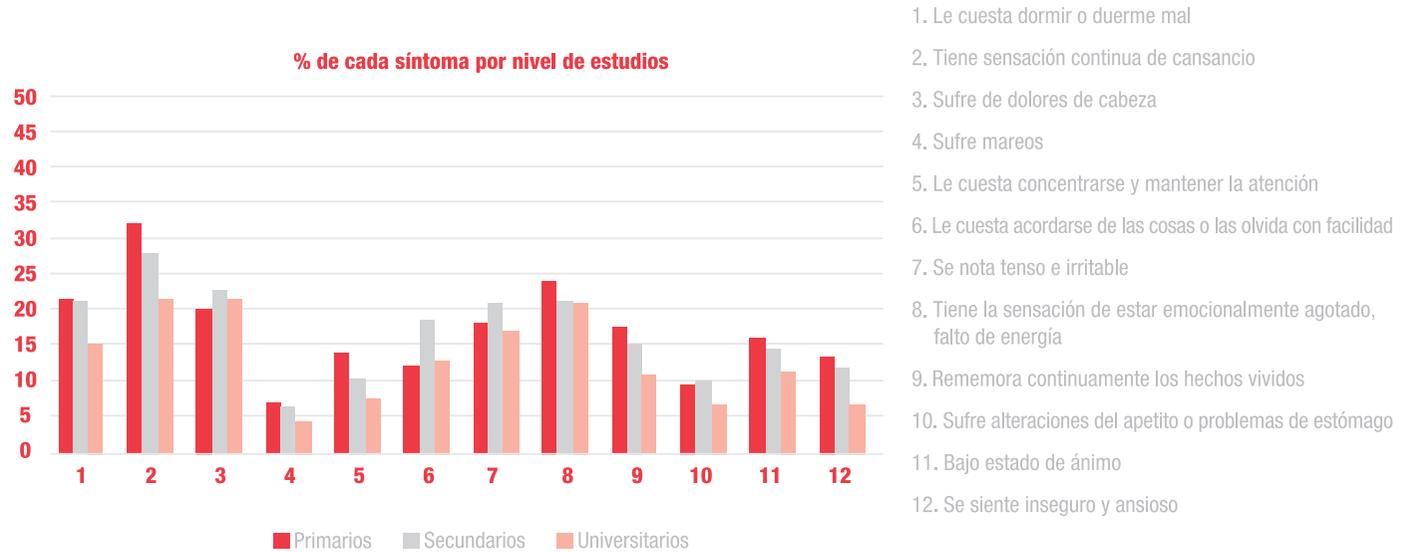
	ESTUDIOS PRIMARIOS	EST. SECUNDARIOS BACHILLER/FP1 Y FP2	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
<b>Recibe formación sobre cómo actuar en casos de violencia. Si</b>			
Recuento	17	89	110
%	8,5%	13,8%	16,8%
<b>Recibe alguna formación sobre cómo actuar con terceras personas (clientes, pacientes violentos. Si</b>			
Recuento	16	91	145
%	8,0%	14,1%	22,2%

Existe relación entre formación recibida en materia de violencia y nivel de estudios. La formación es siempre mayor en el nivel universitario ( Chi cuadrado: 8,95 y 27,98; Prob= 0,011 y 0,000 respectivamente). Pero no se encuentran diferencias en cuanto a que la formación que reciben sea formal o informal.

## Estudio empírico

### 2. SINTOMATOLOGÍA

GRÁFICO 15. SINTOMATOLOGÍA SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS



Estudiando la sintomatología de forma global se encuentra que la sintomatología media en el grupo universitario (M: 1,67; DT: 2,48) difiere significativamente de los grupos de educación secundaria (M: 2,11; DT: 2,86 y primaria (M: 2,15; DT: 2,76). A nivel general los trabajadores con estudios universitarios presentan menos sintomatología. Al tener en cuenta cada síntoma por separado, se encuentran relaciones significativas en algunos síntomas particulares dificultad para dormir, sensación continua de cansancio, dificultad para acordarse de las cosas, recordar continuamente los hechos vividos e inseguridad y ansiedad.

No se encuentran diferencias entre los grupos en cuanto a la cantidad de actos violentos recibidos que afectan a su salud. No obstante las diferencias en estos síntomas, los trabajadores de los 3 niveles de estudios no difieren en la frecuencia de visita médica ni en el número de días de baja.

## Estudio empírico

### 3.2.5.- Análisis en función del tipo de contrato

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 28. VIOLENCIA SEGÚN TIPO DE CONTRATO**

	TEMPORAL	INDEFINIDO	TRABAJADOR PÚBLICO/FUNCIONARIO	AUTÓNOMO
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>				
Recuento	12	45	2	5
%	4,7%	4,4%	1,4%	6,8%
<b>Abusos verbales</b>				
Recuento	40	94	18	5
%	15,5%	9,1%	12,9%	6,8%
<b>Amenazas de violencia física</b>				
Recuento	11	28	7	3
%	4,3%	2,7%	5%	4,1%
<b>Violencia física</b>				
Recuento	5	13	3	1
%	1,9%	1,3%	2,2%	1,4%
<b>Intimidación</b>				
Recuento	21	56	9	2
%	8,1%	5,4%	6,5%	2,7%
<b>Vejaciones</b>				
Recuento	24	68	13	6
%	6,3	6,6%	9,4%	8,1%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>				
Recuento	4	7	1	2
%	1,6%	0,7%	0,7%	2,7%
<b>Abusos sexuales</b>				
Recuento	1	1	0	0
%	0,4%	0,1%	0%	0%

## Estudio empírico

Teniendo en cuenta la violencia global recibida, se encuentra que no existen diferencias significativas entre ninguno de los 4 grupos. Considerando cada acto de violencia por separado sólo existe relación entre tipo de contrato y abusos verbales, estando presente en menor medida en los trabajadores autónomos.

**TABLA 29 PROBABILIDAD DE SUFRIR VIOLENCIA**

	TEMPORAL	INDEFINIDO	TRABAJADOR PÚBLICO/FUNCIONARIO	AUTÓNOMO
<b>Probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo</b>				
<b>Ninguna</b>				
Recuento	105	483	60	33
%	40,7%	47,0%	43,2%	44,6%
<b>Baja</b>				
Recuento	83	325	39	27
%	32,2%	31,6%	28,1%	36,5%
<b>Alguna</b>				
Recuento	55	152	25	8
%	21,3%	14,8%	18,0%	10,8%
<b>Alta</b>				
Recuento	11	52	15	4
%	4,3%	5,1%	10,8%	5,4%
<b>Muy alta</b>				
Recuento	4	16	0	2
%	1,6%	1,6%	0%	2,7%

No se encuentra relación entre tipo de contrato y preocupación por la violencia que puedan recibir en su lugar de trabajo pero sí con la probabilidad de sufrir violencia a nivel general en el trabajo (Chi cuadrado: 21,29; Prob= 0,046).

## Estudio empírico

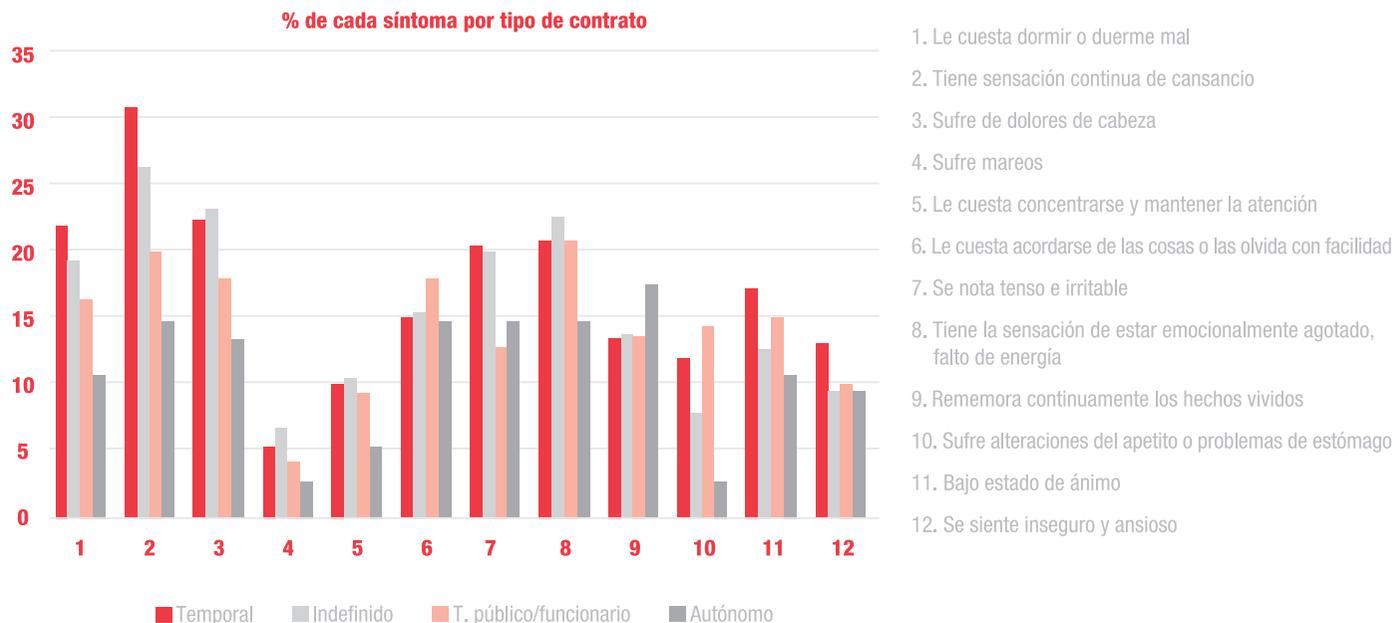
**TABLA 30 FORMACIÓN RECIBIDA**

	TEMPORAL	INDEFINIDO	TRABAJADOR PÚBLICO/FUNCIONARIO	AUTÓNOMO
Recibe alguna formación sobre cómo actuar en casos de violencia. Si				
Recuento	30	151	29	6
%	11,6%	14,7%	20,9%	8,1%

Los autónomos son lo que menos formación han recibido en materia de violencia (Chi cuadrado: 8,76; Prob= 0,33), en cambio ninguno de los grupos difiere e cuanto a la notificación de los actos violentos.

### 2. SINTOMATOLOGÍA

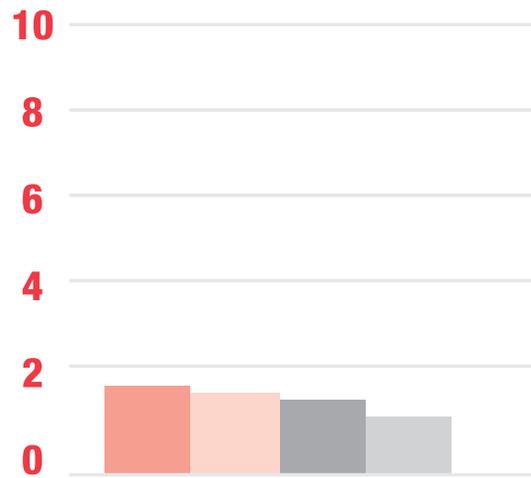
**GRÁFICO 16. SINTOMATOLOGÍA SEGÚN TIPO DE CONTRATO**



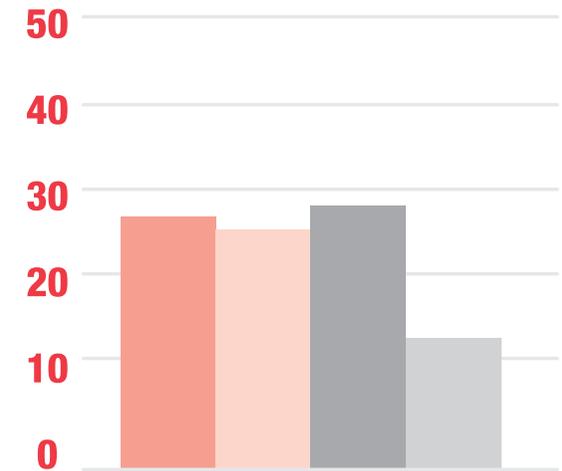
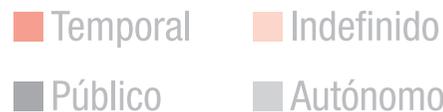
## Estudio empírico

Respecto a la sintomatología referida, sólo se encuentra relación entre tipo de contrato y sensación continua de cansancio (Chi cuadrado:10,71; Prob=0,013) y alteraciones del apetito o problemas de estómago (Chi cuadrado:13,02; Prob= 0,005). Si consideramos la sintomatología de forma global, vemos que mediante comparaciones post hoc a través de DMS la sintomatología media en el grupo de autónomos (M: 1,32; DT: 2,28) difiere significativamente del grupo de contrato temporal( M: 2,1; DT: 2,7) no encontrando diferencias entre los otros grupos. Lo trabajadores autónomos presentan significativamente menos síntomas que los temporales, siendo el grupo de autónomos el que menos síntomas manifiesta y el grupo de temporales el que más los manifiesta.

### GRÁFICOS 17 Y 18 DÍAS DE BAJA Y VISITA AL MÉDICO



Nº días promedio de baja



% de visita al médico



Contrariamente a lo que cabría esperar, tampoco difieren significativamente los distintos tipos de contrato laboral en cuanto a acudir al médico por esos síntomas ni en relación al número de días de baja laboral.

## Estudio empírico

### 3.2.6. Análisis en función del grupo de edad

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 31. VIOLENCIA SEGÚN GRUPO DE EDAD**

	18-30 AÑOS	31-50 AÑOS	51-70 AÑOS
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>			
Recuento	7	38	19
%	3,7%	4,1%	5%
<b>Abusos verbales</b>			
Recuento	27	94	36
%	14,1%	10%	9,4%
<b>Amenazas de violencia física</b>			
Recuento	10	24	14
%	5,2%	2,6%	4%
<b>Violencia física</b>			
Recuento	5	10	7
%	2,6%	1,1%	1,9%
<b>Intimidación</b>			
Recuento	14	49	25
%	7,3%	5,3%	6,6%
<b>Vejaciones</b>			
Recuento	21	66	24
%	11%	7,1%	6,4%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>			
Recuento	2	8	4
%	1%	0,9%	1,1%
<b>Abusos sexuales</b>			
Recuento	0	1	1
%	0%	0,1%	0,3%

## Estudio empírico

Estudiando la violencia recibida de forma global por edad, no se encuentra ninguna diferencia estadísticamente significativa entre los grupos de edad. Analizando cada conducta por separado tampoco aparece ninguna relación significativa.

**TABLA 31 PROBABILIDAD DE SUFRIR VIOLENCIA**

	18-30 AÑOS	31-50 AÑOS	51-70 AÑOS
<b>Probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo</b>			
<b>Ninguna</b>			
Recuento	80	422	179
%	41,9%	45,3%	47,5%
<b>Baja</b>			
Recuento	61	283	130
%	31,9%	30,4%	34,5%
<b>Alguna</b>			
Recuento	37	162	41
%	19,4%	17,4%	10,9%
<b>Alta</b>			
Recuento	13	45	24
%	6,8%	4,8%	6,4%
<b>Muy alta</b>			
Recuento	0	19	3
%	0%	2,0%	0,8%

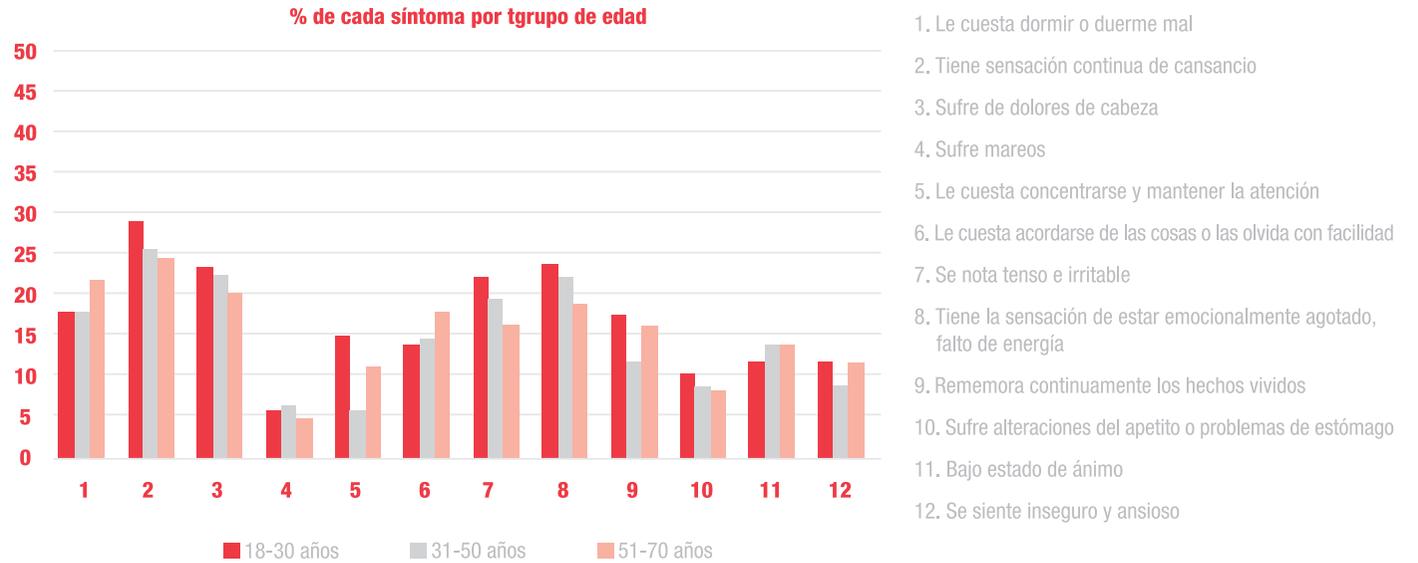
No se han encontrado diferencias en la notificación de los sucesos violentos en función del grupo de edad, pero sí existe relación en la probabilidad estimada de sufrir violencia en el trabajo (Chi cuadrado: 18,89; Prob= 0,015).

La formación relativa a violencia recibida es similar en todos los grupos de edad.

## Estudio empírico

### 2. SINTOMATOLOGÍA

GRÁFICO 19. SINTOMATOLOGÍA SEGÚN GRUPO DE EDAD



Los grupos de edad no presentan diferencias significativas en sintomatología de forma global, ni difieren en cuanto al número de actos violentos recibidos que creen que han afectado a su salud. Atendiendo a cada síntoma por separado solo existe relación significativa en el caso de inseguridad y ansiedad (Chi cuadrado: 9,75; Prob= 0,045). En este caso los grupos más jóvenes y de mayores presentan niveles más altos. Hay que señalar que en los síntomas dificultad para mantener la atención y capacidad de concentración existen diferencias casi significativas ( Chi cuadrado: 9,41; Prob= 0,05).

Atendiendo a si han acudido al médico, y si han causado baja médica y el número de días de baja por esta sintomatología, no hay diferencias entre los grupos de edad.

## Estudio empírico

### 3.2.7. Análisis en función del tamaño de la empresa

#### 1. VIOLENCIA

**TABLA 32. VIOLENCIA SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA**

	1-10 TRABAJADORES	11-50 TRABAJADORES	51-250 TRABAJADORES	251-500 TRABAJADORES	> 500 TRABAJADORES
<b>Atracos o asaltos en el lugar de trabajo</b>					
Recuento	18	17	5	4	20
%	6,3%	5,8%	2,4%	5,1%	3,2%
<b>Abusos verbales</b>					
Recuento	30	31	16	8	72
%	10,4%	10,5%	7,7%	10,3%	11,4%
<b>Amenazas de violencia física</b>					
Recuento	8	7	8	4	22
%	2,8%	2,4%	3,8%	5,1%	3,5%
<b>Violencia física</b>					
Recuento	7	1	4	2	8
%	2,4%	0,3%	1,9%	2,6%	1,3%
<b>Intimidación</b>					
Recuento	14	13	12	5	44
%	4,9%	4,4%	5,7%	6,4%	7%
<b>Vejaciones</b>					
Recuento	24	16	15	9	47
%	8,3%	5,4%	7,2%	11,5%	7,5%
<b>Pretensiones sexuales no deseadas</b>					
Recuento	5	1	2	0	6
%	1,7%	0,3%	1%	0%	1%
<b>Abusos sexuales</b>					
Recuento	0	0	0	0	2
%	0%	0%	0%	0%	0,3%

## Estudio empírico

El tamaño de la empresa no se relaciona con ningún tipo de violencia en concreto. Si consideramos la violencia de forma grupal tampoco difieren los grupos, pero hay que tener en cuenta que en algunos casos la frecuencia del evento es muy baja o nula. Tampoco difieren en la preocupación sobre la violencia que puedan recibir en su trabajo.

**TABLA 33 PROBABILIDAD DE SUFRIR VIOLENCIA**

	1-10 TRABAJADORES	11-50 TRABAJADORES	51-250 TRABAJADORES	251-500 TRABAJADORES	> 500 TRABAJADORES
<b>Probabilidad que tiene usted de algún atraco o asalto en su lugar de trabajo</b>					
<b>Ninguna</b>					
Recuento	90	99	74	36	321
%	31,3%	33,6%	35,4	46,2	51,0%
<b>Baja</b>					
Recuento	95	112	71	25	202
%	33,0%	38,0%	34,0%	32,1	32,1%
<b>Alguna</b>					
Recuento	67	57	51	13	78
%	23,3%	19,3%	24,4%	16,7%	12,4%
<b>Alta</b>					
Recuento	28	18	10	3	24
%	9,7%	6,1%	4,8%	3,8%	3,8%
<b>Muy alta</b>					
Recuento	8	9	3	1	5
%	2,8%	3,1%	1,4%	1,3%	8%
<b>Probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo</b>					
<b>Ninguna</b>					
Recuento	131	117	73	36	325
%	45,5%	39,7%	34,9%	46,2%	51,6%
<b>Baja</b>					
Recuento	81	109	77	25	182
%	28,1%	36,9%	36,8%	32,1%	28,9%
<b>Alguna</b>					
Recuento	51	50	47	12	80
%	17,7%	16,9%	22,5%	15,4%	12,7%
<b>Alta</b>					
Recuento	19	15	10	5	33
%	6,6%	5,1%	4,8%	6,4%	5,2%
<b>Muy alta</b>					
Recuento	6	4	2	0	10
%	2,1%	1,4%	1,0%	0%	1,6%

## Estudio empírico

Se encuentra relación significativa entre la probabilidad percibida de asaltos y violencia en general y tamaño de la empresa (Chi cuadrado: 71,25 y 33,5; Prob= 0,000 y 0,006 respectivamente). Predomina la percepción de que no hay ninguna probabilidad de atraco en las empresas grandes, y la probabilidad alta de atracos o asaltos en empresas pequeñas.

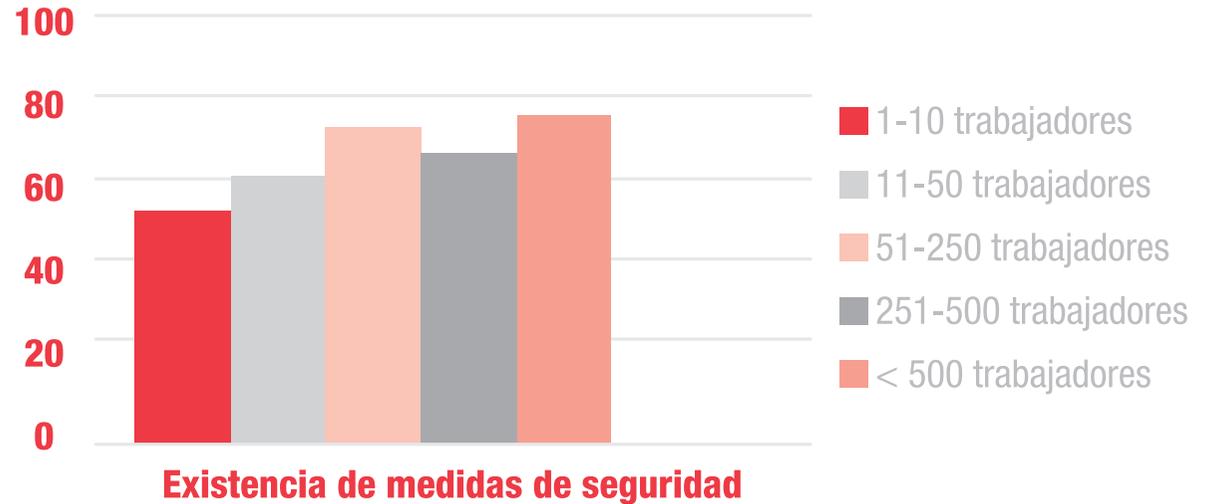
**TABLA 34 FORMACIÓN RECIBIDA**

	1-10 TRABAJADORES	11-50 TRABAJADORES	51-250 TRABAJADORES	251-500 TRABAJADORES	> 500 TRABAJADORES
<b>Recibe alguna formación sobre como actuar en casos de violencia. Si</b>					
Recuento	26	35	36	13	106
%	9,0%	11,9%	17,2%	16,7%	16,8%
<b>Recibe alguna formación sobre como actuar con terceras personas (clientes, pacientes violentos. Si</b>					
Recuento	25	39	43	14	131
%	8,7%	13,2%	20,6%	17,9%	20,8%

Estudiando la formación recibida por tamaño de empresa, se encuentran relaciones significativas respecto a la formación sobre violencia y sobre como actuar respecto a terceras personas (Chi cuadrado: 12,96 y 25,6; Prob= 0,011 y 0,000). Las empresas pequeñas son las que menos formación reciben. En cambio no encontramos relación entre el tamaño de la empresa y la notificación de los asaltos.

## Estudio empírico

### GRÁFICO 20 MEDIDAS DE SEGURIDAD



Hay relación significativa entre la presencia de medidas de seguridad y el tamaño de la empresa. Las empresas más pequeñas disponen de menos medidas ( Chi cuadrado: 63,9; Prob= 0,000).

## 2. SINTOMATOLOGÍA

En relación a la sintomatología no se encuentra relación entre ningún síntoma en concreto y el tamaño de la empresa. Lo mismo ocurre cuando se estudia la sintomatología de forma global. Tampoco hay diferencias según el tamaño de empresa en el número de actos violentos que afectan a la salud del trabajador.

No aparecen diferencias significativas entre los grupos en cuanto a visitas al médico y bajas laborales por esta sintomatología.

## Estudio empírico

### 3.3. Análisis en función del sector laboral

Resulta interesante considerar de forma pormenorizada cada sector laboral en concreto debido a sus características propias.

#### 3.3.1. Sanidad

**TABLA 34 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECuento	%
<b>Sector</b>		
Sector público	118	49,2%
Sector privado	118	49,2%
<b>Género</b>		
Hombre	50	20,8%
Mujer	190	79,2%
<b>Origen</b>		
Nacional	227	94,6%
Extranjero	13	5,4%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	18	7,5%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	88	36,7%
Estudios universitarios	134	55,8%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	41	17,1%
Indefinido	178	74,2%
Trabajador público/Funcionario	16	6,7%
Autónomo	5	2,1%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	23	9,6%
31-50 años	148	61,7%
51-70 años	69	28,8%

## Estudio empírico

**TABLA 35 EDAD MEDIA**

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>DESV. TÍP.</b>
Edad	240	45,03	10,13
Nº trabajadores de la empresa	240	4579,08	4704,3

En el sector sanitario de la muestra, los trabajadores extranjeros son un grupo reducido. Predominan las mujeres y sobre todo hay trabajadores con contrato indefinido.

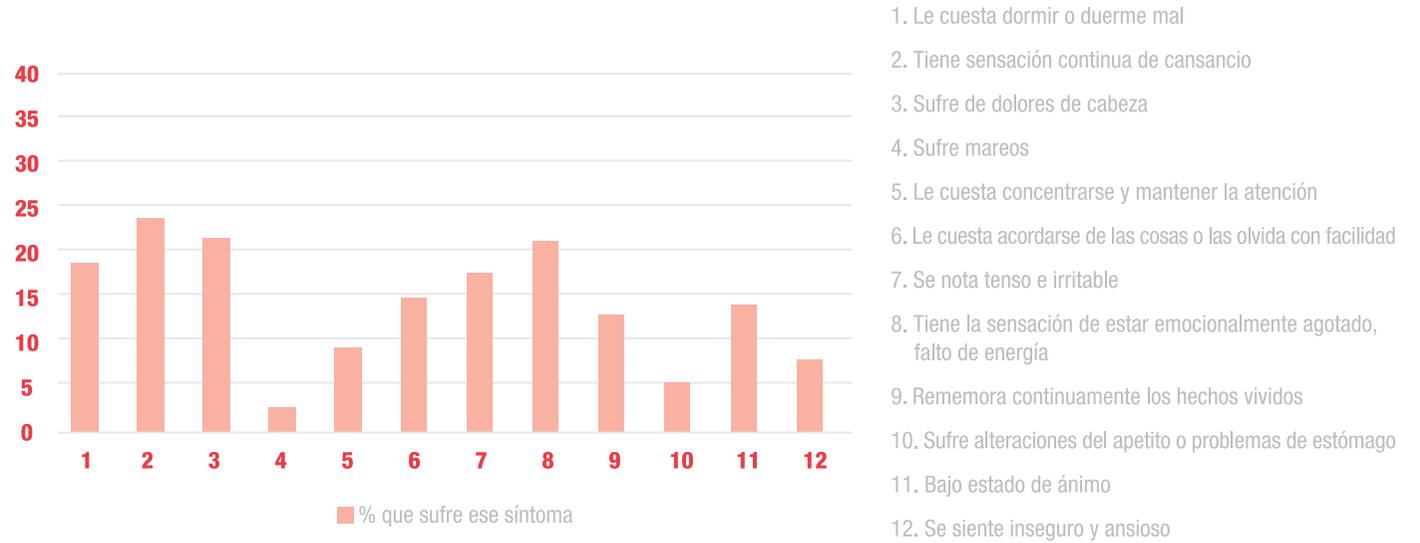
**TABLA 36 VIOLENCIA EN SECTOR SANITARIO**

	<b>RECuento</b>	<b>%</b>
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	12	5,0%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	40	16,7%
Amenazas de violencia física	15	6,3%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	5	2,1%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	22	9,2%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	30	12,5%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	2	8%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

## Estudio empírico

Como en la muestra global, abusos verbales y vejaciones son los tipos de violencia que se reciben con mayor frecuencia.

### GRÁFICO 21 SINTOMATOLOGÍA EN SECTOR SANITARIO



En el sector sanitario destacan síntomas como sensación continua de cansancio, dolores de cabeza y sensación de estar emocionalmente cansado.

## Estudio empírico

### 3.3.2. Educación

**TABLA 37 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECuento	%
<b>Sector</b>		
Sector público	100	64,5%
Sector privado	55	34,5%
<b>Género</b>		
Hombre	49	29,7%
Mujer	116	70,3%
<b>Origen</b>		
Nacional	160	97,0%
Extranjero	5	3,0%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	7	4,2%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	29	17,6%
Estudios universitarios	129	78,2%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	28	17,0%
Indefinido	88	53,3%
Trabajador público/Funcionario	46	27,9%
Autónomo	3	1,8%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	25	15,2%
31-50 años	93	56,4%
51-70 años	47	28,5%

## Estudio empírico

**TABLA 38 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	165	44,09	10,86
Nº trabajadores de la empresa	165	3815,45	4719,31

En el sector de la educación de la muestra predominan los trabajadores nacionales y las mujeres. Como cabría esperar, el grupo de autónomos es muy reducido.

**TABLA 39 VIOLENCIA EN EL SECTOR EDUCACIÓN**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	2	1,2%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	15	9,1%
Amenazas de violencia física	6	3,6%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	2	1,2%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	11	6,7%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	12	7,3%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	1	0,6%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

Como viene apareciendo, los abusos verbales, la intimidación y las vejaciones son las formas de violencia más comunes

### GRÁFICO 22 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR DE LA EDUCACIÓN



Al igual que en el sector sanitario, predomina la sensación continua de cansancio y sensación de estar emocionalmente agotado.

## Estudio empírico

### 3.3.3. Servicios sociales

**TABLA 40 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECUENTO	%
<b>Sector</b>		
Sector público	19	43,2%
Sector privado	25	56,8%
<b>Género</b>		
Hombre	17	37,8%
Mujer	28	62,2%
<b>Origen</b>		
Nacional	41	91,1%
Extranjero	4	8,9%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	5	11,1%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	21	46,7%
Estudios universitarios	19	42,2%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	12	26,7%
Indefinido	29	64,4%
Trabajador público/Funcionario	4	8,9%
Autónomo	0	0%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	4	8,9%
31-50 años	31	68,9%
51-70 años	10	22,2%

## Estudio empírico

**TABLA 41 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	45	43,91	10,06
Nº trabajadores de la empresa	45	2225,68	3983,37

Este es el sector menos representado en la muestra. No hay autónomos y son escasos los funcionarios o trabajadores públicos.

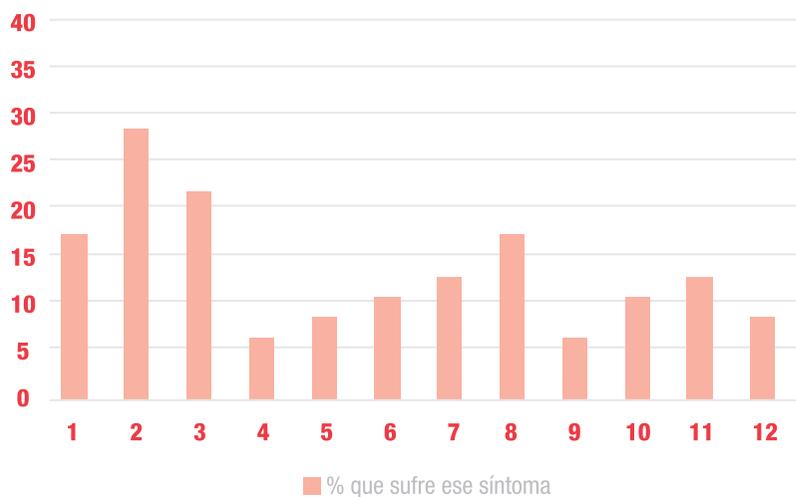
**TABLA 42 VIOLENCIA EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS SOCIALES**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	1	2,2%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	7	15,6%
Amenazas de violencia física	4	8,9%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	2	4,4%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	5	11,1%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	5	11,1%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	0	0%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICO 23 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS SOCIALES



1. Le cuesta dormir o duerme mal
2. Tiene sensación continua de cansancio
3. Sufre de dolores de cabeza
4. Sufre mareos
5. Le cuesta concentrarse y mantener la atención
6. Le cuesta acordarse de las cosas o las olvida con facilidad
7. Se nota tenso e irritable
8. Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía
9. Rememora continuamente los hechos vividos
10. Sufre alteraciones del apetito o problemas de estómago
11. Bajo estado de ánimo
12. Se siente inseguro y ansioso

## Estudio empírico

### 3.3.4. Transportes

**TABLA 43 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECUENTO	%
<b>Sector</b>		
Sector público	34	38,2%
Sector privado	55	61,8%
<b>Género</b>		
Hombre	69	76,7%
Mujer	21	23,3%
<b>Origen</b>		
Nacional	86	95,6%
Extranjero	4	4,4%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	16	17,8%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	51	56,7%
Estudios universitarios	23	25,6%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	12	13,3%
Indefinido	73	81,1%
Trabajador público/Funcionario	0	,0%
Autónomo	5	5,6%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	7	7,8%
31-50 años	58	64,4%
51-70 años	25	27,8%

## Estudio empírico

**TABLA 44 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	90	44,51	10,96
Nº trabajadores de la empresa	90	3081,35	4290,04

**TABLA 45 VIOLENCIA EN EL SECTOR DE LOS TRANSPORTES**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	7	7,8%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	10	11,1%
Amenazas de violencia física	4	4,4%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	3	3,3%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	5	5,6%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	5	10,0%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	1	1,1%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

Predominan en este sector los abusos verbales, seguidos muy de cerca de vejaciones.

## Estudio empírico

### GRÁFICO 24 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR TRANSPORTES



En el caso del sector de transportes la mayor sintomatología hace referencia a dolores de cabeza seguidos por sensación continua de cansancio y dificultad para dormir.

## Estudio empírico

### 3.3.5. Comercio/ventas

**TABLA 46 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECUENTO	%
<b>Sector</b>		
Sector público	60	18,2%
Sector privado	269	81,8%
<b>Género</b>		
Hombre	137	41,5%
Mujer	193	58,5%
<b>Origen</b>		
Nacional	309	93,6%
Extranjero	21	6,4%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	53	16,1%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	170	51,5%
Estudios universitarios	107	32,4%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	54	16,4%
Indefinido	240	72,7%
Trabajador público/Funcionario	4	1,2%
Autónomo	32	9,7%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	51	15,5%
31-50 años	205	62,1%
51-70 años	74	22,4%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

**TABLA 47 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	330	41,34	10,52
Nº trabajadores de la empresa	330	2430,98	4083,33

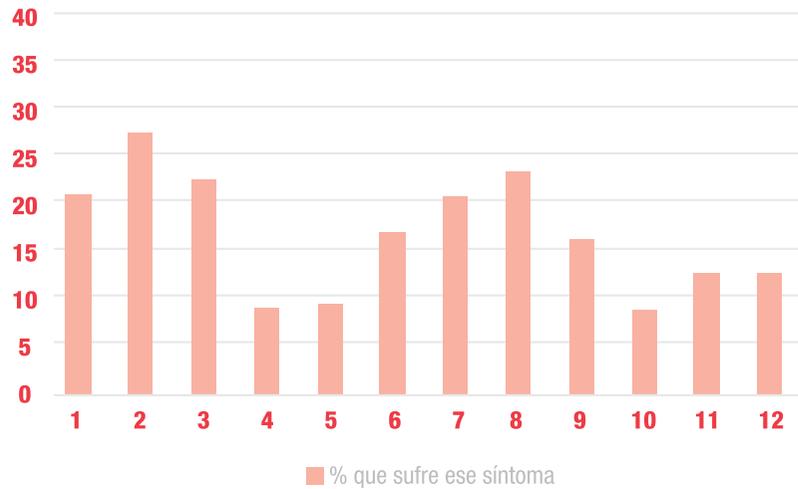
**TABLA 48 VIOLENCIA EN EL SECTOR DEL COMERCIO/VENTAS**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	22	6,7%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	31	9,4%
Amenazas de violencia física	6	1,8%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	4	1,2%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	21	6,4%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	23	7,0%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	3	0,9%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICO 25 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR COMERCIO/VENTAS



1. Le cuesta dormir o duerme mal
2. Tiene sensación continua de cansancio
3. Sufre de dolores de cabeza
4. Sufre mareos
5. Le cuesta concentrarse y mantener la atención
6. Le cuesta acordarse de las cosas o las olvida con facilidad
7. Se nota tenso e irritable
8. Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía
9. Rememora continuamente los hechos vividos
10. Sufre alteraciones del apetito o problemas de estómago
11. Bajo estado de ánimo
12. Se siente inseguro y ansioso

## Estudio empírico

### 3.3.6. Ocio

**TABLA 49 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECUENTO	%
<b>Sector</b>		
Sector público	29	25%
Sector privado	87	75%
<b>Género</b>		
Hombre	50	41,7%
Mujer	70	58,3%
<b>Origen</b>		
Nacional	107	89,2%
Extranjero	13	10,8%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	19	15,8%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	61	50,8%
Estudios universitarios	40	33,3%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	22	18,3%
Indefinido	89	74,2%
Trabajador público/Funcionario	2	1,7%
Autónomo	7	5,8%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	20	16,7%
31-50 años	74	61,7%
51-70 años	26	21,7%

## Estudio empírico

**TABLA 50 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	120	42,3	10,85
Nº trabajadores de la empresa	120	3037,75	4445,19

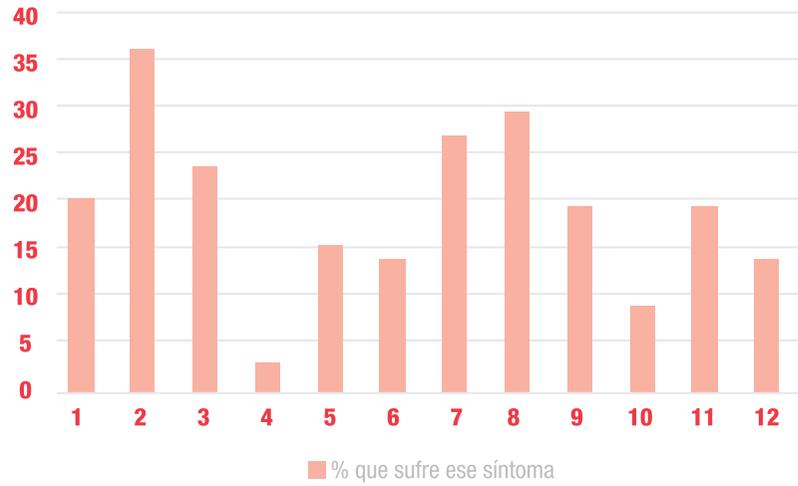
**TABLA 51 VIOLENCIA EN EL SECTOR DEL OCIO**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	5	4,2%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	11	9,2%
Amenazas de violencia física	2	1,7%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	1	0,8%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	6	5,0%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	8	6,7%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	1	0,8%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICO 26 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR DEL OCIO



1. Le cuesta dormir o duerme mal
2. Tiene sensación continua de cansancio
3. Sufre de dolores de cabeza
4. Sufre mareos
5. Le cuesta concentrarse y mantener la atención
6. Le cuesta acordarse de las cosas o las olvida con facilidad
7. Se nota tenso e irritable
8. Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía
9. Recuerda continuamente los hechos vividos
10. Sufre alteraciones del apetito o problemas de estómago
11. Bajo estado de ánimo
12. Se siente inseguro y ansioso

## Estudio empírico

### 3.3.7. Hostelería/restauración

**TABLA 52 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECUENTO	%
<b>Sector</b>		
Sector público	67	29,9%
Sector privado	157	70,1%
<b>Género</b>		
Hombre	92	40,9%
Mujer	133	59,1%
<b>Origen</b>		
Nacional	189	84,0%
Extranjero	36	16,0%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	65	28,9%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	121	53,8%
Estudios universitarios	39	17,3%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	57	25,3%
Indefinido	149	66,2%
Trabajador público/Funcionario	2	,9%
Autónomo	17	7,6%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	33	14,7%
31-50 años	135	60,0%
51-70 años	57	25,3%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

**TABLA 53 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	225	42,72	10,97
Nº trabajadores de la empresa	225	2769,66	4390,47

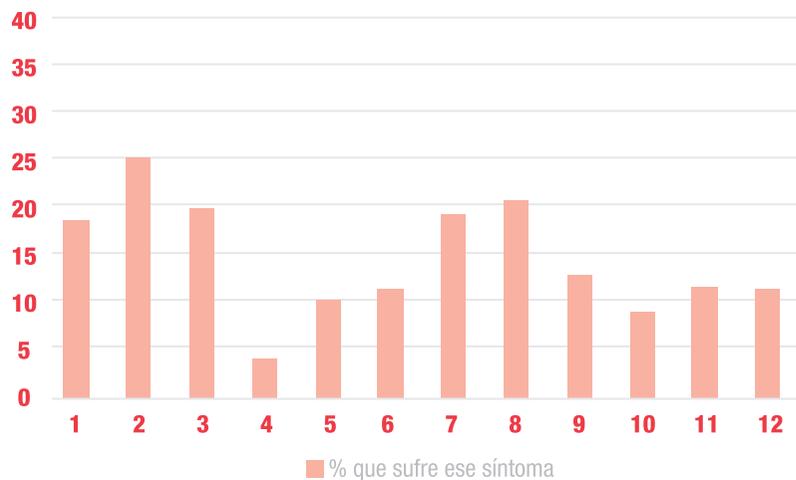
**TABLA 54 VIOLENCIA EN EL SECTOR HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	9	4,0%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	21	9,3%
Amenazas de violencia física	7	3,1%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	3	1,3%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	8	3,6%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	13	5,8%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	3	1,3%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

### GRÁFICO 27 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA/RESTAURACIÓN



1. Le cuesta dormir o duerme mal
2. Tiene sensación continua de cansancio
3. Sufre de dolores de cabeza
4. Sufre mareos
5. Le cuesta concentrarse y mantener la atención
6. Le cuesta acordarse de las cosas o las olvida con facilidad
7. Se nota tenso e irritable
8. Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía
9. Recuerda continuamente los hechos vividos
10. Sufre alteraciones del apetito o problemas de estómago
11. Bajo estado de ánimo
12. Se siente inseguro y ansioso

## Estudio empírico

### 3.3.8. Administración pública

**TABLA 55 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECuento	%
<b>Sector</b>		
Sector público	115	65,3%
Sector privado	61	34,7%
<b>Género</b>		
Hombre	76	43,2%
Mujer	100	56,8%
<b>Origen</b>		
Nacional	170	96,6%
Extranjero	6	3,4%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	14	8,0%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	71	40,3%
Estudios universitarios	91	51,7%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	19	10,9%
Indefinido	93	53,1%
Trabajador público/Funcionario	61	34,9%
Autónomo	2	1,1%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	18	10,3%
31-50 años	114	65,1%
51-70 años	43	24,6%

## Estudio empírico

**TABLA 56 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	180	44,68	10,38
Nº trabajadores de la empresa	180	4179,63	4645,38

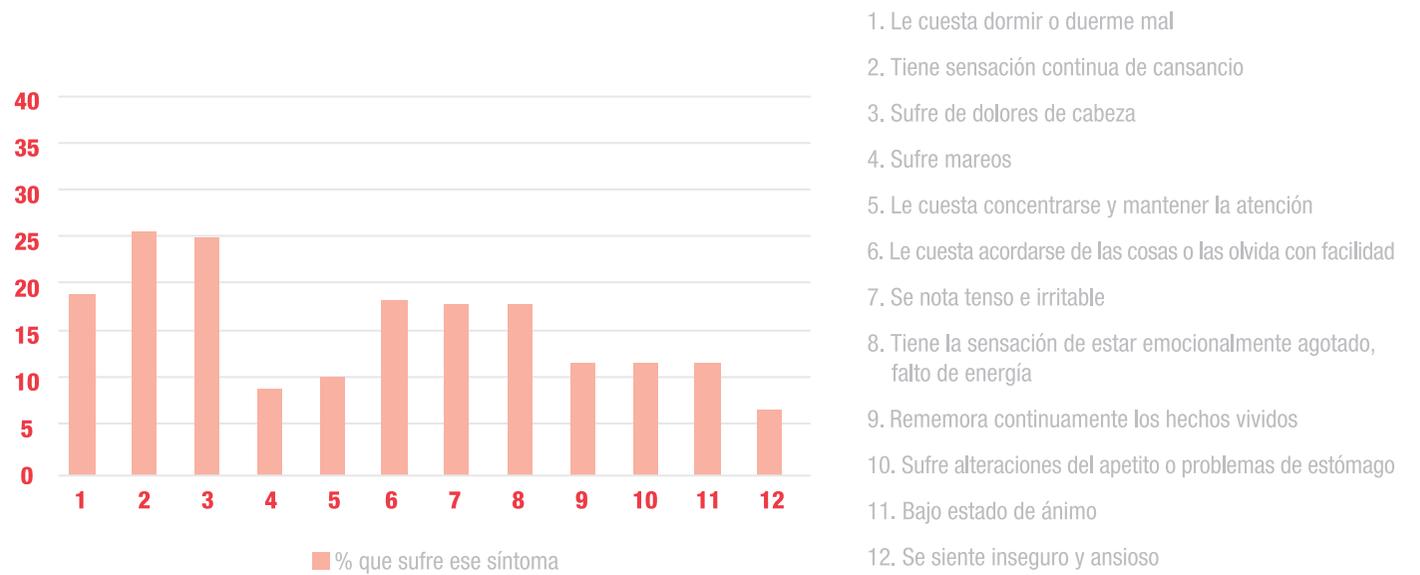
**TABLA 57 VIOLENCIA EN EL SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	3	1,7%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	18	10,0%
Amenazas de violencia física	4	2,2%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	2	1,1%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	8	4,4%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	9	5,0%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	3	1,7%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	2	1,1%

Predominan en este sector los abusos verbales, pero las demás formas de violencia tienen tasas mucho menores.

## Estudio empírico

### GRÁFICO 28 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Síntomas de cansancio continuo y dolor de cabeza predominan y van a la par en este sector.

## Estudio empírico

### 3.3.9. Banca

**TABLA 58 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

	RECUENTO	%
<b>Sector</b>		
Sector público	23	22,1%
Sector privado	81	77,9%
<b>Género</b>		
Hombre	45	42,9%
Mujer	60	57,1%
<b>Origen</b>		
Nacional	102	97,1%
Extranjero	3	2,9%
<b>Nivel de estudios</b>		
Estudios primarios	3	2,9%
Estudios secundarios. Bachiller/FP1 y FP2	32	30,5%
Estudios universitarios	70	66,7%
<b>Tipo de contrato</b>		
Temporal	12	11,4%
Indefinido	86	81,9%
Trabajador público/Funcionario	4	3,8%
Autónomo	3	2,9%
<b>Grupo de edad</b>		
18-30 años	10	9,5%
31-50 años	72	68,6%
51-70 años	23	21,9%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

**TABLA 59 EDAD MEDIA**

	N	Media	DESV. TÍP.
Edad	105	43,06	9,5
Nº trabajadores de la empresa	105	4396,67	4530,62

**TABLA 60 VIOLENCIA EN EL SECTOR DE LA BANCA**

	RECuento	%
Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	3	2,9%
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	4	3,8%
Amenazas de violencia física	1	1,0%
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	0	,0%
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	2	1,9%
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	2	1,9%
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	0	0%
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	0	0%

La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Estudio empírico

En el caso del sector banca, los niveles de violencia son muy bajos, incluso en el caso de abusos verbales que es siempre el que se produce con más frecuencia según los datos de esta muestra.

### GRÁFICO 29 SINTOMATOLOGÍA EN EL SECTOR DE LA BANCA

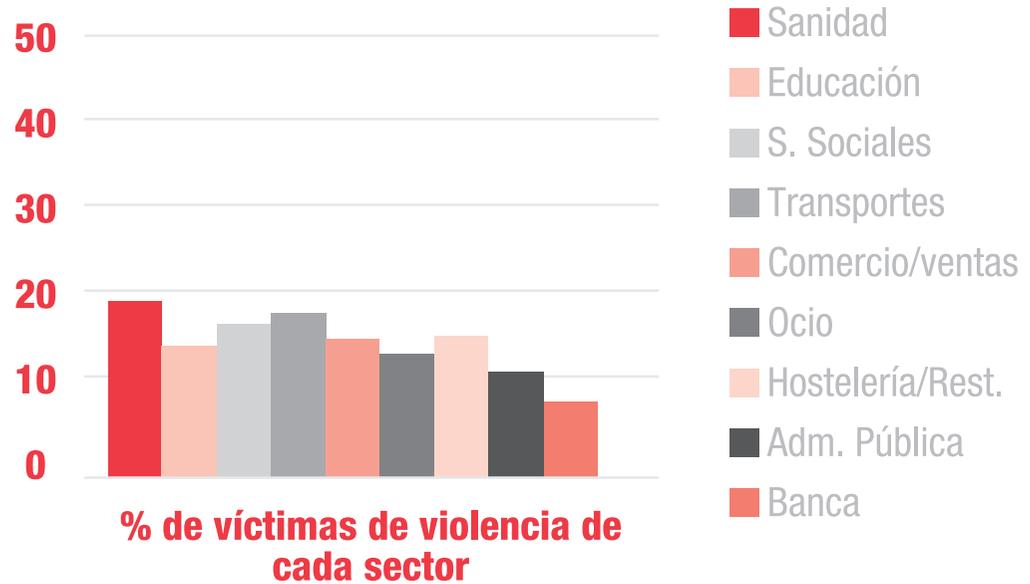


En relación a la sintomatología el sector banca destaca por sus bajos niveles.

## Estudio empírico

### 3.4. Análisis comparativo del sector laboral

GRÁFICO 30 PREVALENCIA DE VIOLENCIA POR SECTOR



Comparando los niveles de violencia global por sector encontramos en el análisis que el sector de la banca (M: 0,11, DT: 0,4 ) difiere significativamente del sector sanidad (M: 0,51 DT:1,2 ) y del sector comercio ( M: 0,34 DT: 1,03). El sector con mayor nivel de violencia es el sector de sanidad, y el de menor nivel el sector de banca. En todos los casos, el tipo de violencia prevalente es el abuso verbal.

No existen diferencias significativas entre ningún sector laboral en lo que respecta a los tipos particulares de violencia, ni tampoco hay diferencias en cuanto a la preocupación por la violencia. Si hay diferencias en cuanto a la probabilidad percibida de sufrir algún atraco o asalto en el trabajo según el sector (Chi cuadrado: 72,9; Prob= 0,00), siendo hostelería, comercio y transportes los que mayor probabilidad identifican y la administración pública el que menos.

## Estudio empírico

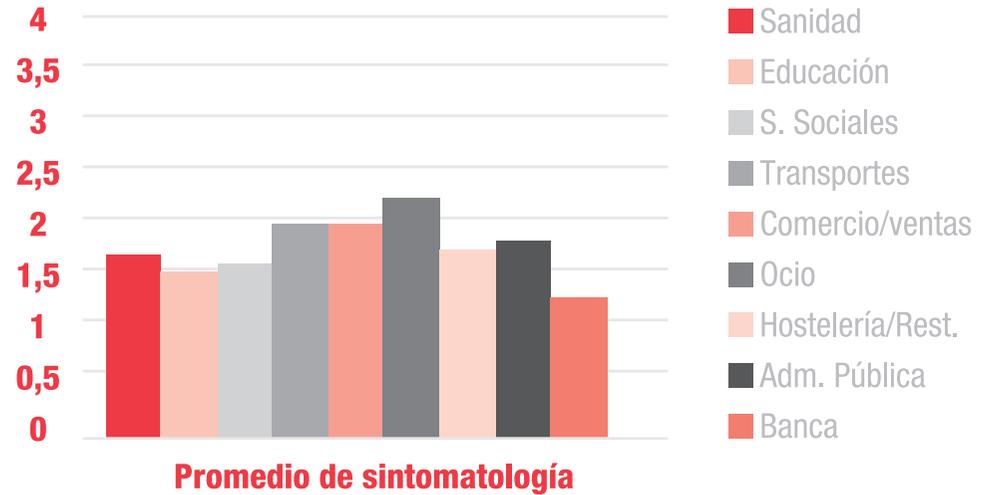
TABLA 61 FORMACIÓN RECIBIDA POR SECTOR

	ACTUACIÓN CON TERCEROS	ACTUACIÓN SOBRE VIOLENCIA
Sanidad	25,4%	18,2%
Educación	18,7%	16,1%
S. sociales	27,3%	27,3%
Transp.	19,1%	15,7%
Comercio/ventas	10,9%	9,7%
Ocio	11,2%	11,2%
Hostelería/res.	8,5%	8,5%
Adm. pública	21,0%	19,9%
Banca	22,1%	17,3%

Los sectores laborales no difieren por sector en el grado de notificación de los eventos violentos, pero si se encuentra relación en lo referente al grado de formación en materia de violencia. Destaca el sector de los servicios sociales, seguido por sanidad y administración pública. Hostelería y restauración son los que menos formación parecen recibir.

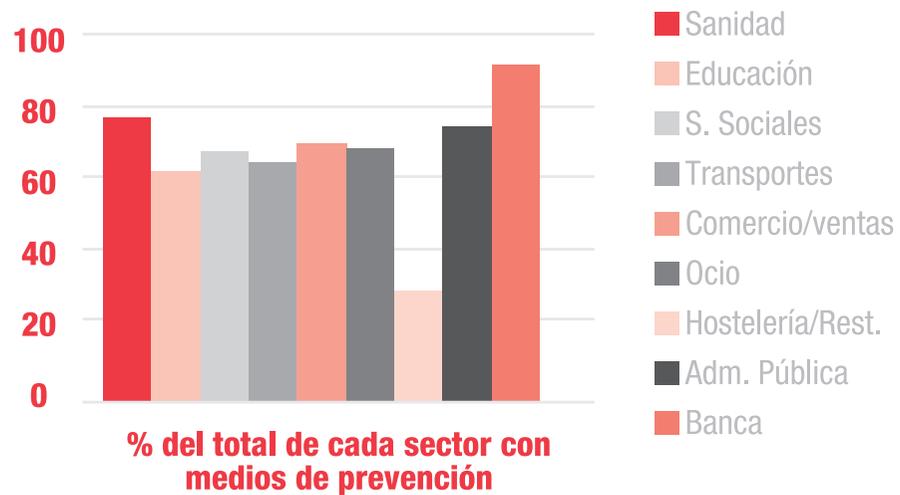
## Estudio empírico

GRÁFICO 31 SINTOMATOLOGÍA POR SECTOR



En cuanto a sintomatología por sector, no difieren en el número de conductas violentas que creen que han afectado a su salud, ni existen diferencias en cuanto a la sintomatología global. No existe asociación entre la asistencia al médico por sintomatología y el número de días de baja según el sector.

GRÁFICO 32 MEDIOS DE PREVENCIÓN DISPONIBLES POR SECTOR



## Estudio empírico

Hay relación significativa entre la existencia de medidas de prevención de violencia y el tipo de sector. Por debajo de todos destaca la hostelería ( Chi cuadrado: 56,1; Prob= 0,000).

### 3.5. Violencia y Sintomatología

El análisis de la muestra para comprobar si existe alguna relación entre la violencia experimentada, entre quienes han recibido al menos un atraco y quienes no han recibido ninguno, y la sintomatología manifestada muestra que las víctimas ( M: 3,86; DT: 3,43) presentan mayores niveles de sintomatología ( T: 9,98) con respecto a no víctimas ( M: 1,54; DT: 2,37). Aparece el mismo resultado cuando se hace el mismo análisis pero sin incluir víctimas de atracos ( T: 5,46). Sin embargo, no aparecen diferencias en relación al número de días de baja médica entre víctimas y no víctimas. Por otra parte, la sintomatología se predice de forma más precisa cuando se atiende al número de actos violentos recibidos que se consideran que afectan a la salud en vez de considerar el número de actos violentos recibidos.

## 4. Conclusiones generales

Los resultados que se ofrecen en este trabajo están basados en una muestra aleatoriamente representativa por sectores y municipios de los trabajadores de Servicios de la Comunidad de Madrid. De ahí que los datos ofrecidos se puedan considerar como una aproximación fiable de la situación actual del sector servicios de la Comunidad. Atendiendo a los objetivos establecidos, Los datos que se presentan no está desagregados por zonas territoriales sino que representan el conjunto geográfico de la Comunidad.

Aunque todos los sectores laborales son susceptibles de recibir violencia, el sector servicios ha sido repetidamente citado en la literatura como el sector con mayor propensión a recibir tasas de violencia laboral más altas. Razones para ello son la presencia de altas demandas interpersonales y emocionales, y una elevada frecuencia de interacciones con los clientes, frecuentemente bajo el supuesto de la



### Estudio empírico

subordinación a la demanda, cuando no a la exigencia del cliente (Grandey, Dickter y Sin, 2004).

Un dato empírico que confirma estas apreciaciones teóricas es la diferencia existente entre el sector industrial y el sector servicios en cuanto a violencia laboral. Los resultados de la última encuesta europea de condiciones de trabajo muestran que la agresión verbal en Europa es prácticamente el doble en el sector servicios que en el sector industrial. Aunque el sector servicios es amplio y implica aspectos muy variados como servicio cara a cara con el cliente, el manejo de dinero y objetos de valor, trabajar sólo o en grupos pequeños o trabajar con personas violentas o con alteraciones mentales (ILO, 2003; Chapell y Di Martino, 2000), los datos indican que hay áreas laborales con mayor vulnerabilidad a determinados tipos de violencia y a la violencia en general.

El objetivo central del estudio presentado ha sido el análisis de prevalencia de violencia. Para ello se ha atendido a diferentes características de la muestra como edad, sexo, origen, nivel de estudios, tipo de contrato, sector laboral o tamaño de la empresa.

En general, el tipo de violencia que predomina en todos los sectores y grupos de la muestra son los abusos verbales. La violencia psicológica y sus formas es la más prevalente: abusos verbales, vejaciones e intimidación son las tres formas con tasas más altas. Aunque la violencia física es la forma de agresión más estresante, la investigación acerca de los estresores cotidianos han mostrado que eventos menos intensos pero más frecuentes tienen repercusiones importantes y son igualmente estresantes y dañinos (Lazarus, 1984). Este sería el caso de los abusos verbales y amenazas que pueden llegar a tener mayor impacto que un ataque físico (Budd, 1999) En la muestra, la prevalencia de abusos verbales es de 10,5% Es un resultado similar al obtenido, y recientemente publicado de la 5ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, en la que el 12,6% de los 27 países europeos del sector servicios recibieron abuso verbal en el último mes. También los datos obtenidos en cuanto a violencia física son acordes con los de la 5ª encuesta europea. Los datos de la



### Estudio empírico

encuesta europea en España muestran que en el sector servicios el 1,3% ha sido objeto de violencia física en el trabajo en el último año y los resultados en la muestra de la Comunidad de Madrid reflejan un 1,5%.

Un 15,8% de la muestra ha sido objeto de algún acto de violencia en el último año y algo más de un 5% ha sido objeto de tres o más actos violentos. La probabilidad estimada alta o muy alta de sufrir algún atraco es del 7,2%, y la probabilidad alta o muy alta de sufrir alguna violencia es del 7%. La preocupación por la violencia que se puede recibir en el trabajo es del 34,3%.

Atendiendo al sector público o privado, la violencia está más presente en el sector público, especialmente los abusos verbales, y acorde con ello también existe una mayor preocupación por la violencia. El sector privado no recibe tanta formación en materia de violencia y tiene disponibles menos medios de prevención. Aún así, su tasa de violencia es menor.

Las mujeres superan en número a los hombres e todos los sectores, salvo en el de transportes. En la muestra global, no se encuentran diferencias en cuanto al sexo en la prevalencia de violencia, pero si aparecen cuando se analiza la preocupación por la violencia que puedan sufrir en su trabajo. A las mujeres les preocupa más la violencia y perciben una mayor probabilidad de sufrir asaltos. También las mujeres muestran tasas más altas a la hora de notificar las formas de violencia.

Los resultados del contraste entre trabajadores nacionales y no nacionales deben tomarse con precaución debido a que la muestra extranjera se limita a un 7% del total. No se han encontrado diferencias entre extranjeros y nacionales en la prevalencia de violencia, ni en la probabilidad percibida de recibirla. Los trabajadores extranjeros tienden a notificar en menor grado los incidentes violentos.

El nivel de estudios sólo parece influir sobre los asaltos o atracos que son menos prevalentes en el grupo de universitarios, lo que podría estar indicando una diversidad en el tipo de trabajo ejercido, con menor nivel de exposición. En la misma





### Estudio empírico

línea encontramos que la probabilidad percibida de experimentar atracos y asaltos es mayor en los grupos de estudios secundarios y primarios, pero la formación en materia de violencia es mayor en el grupo de universitarios, que es el grupo menos vulnerable.

En relación al tipo de contrato, la prevalencia de violencia es similar en todos los grupos, salvo en cuanto a abusos verbales que predomina en los trabajadores temporales y es menor en los autónomos. Los que más formación reciben en relación al manejo de la violencia son los funcionarios, y los que menos los autónomos. Ninguno de los grupos difiere en la notificación de la violencia recibida.

Ni la edad ni el tamaño de la empresa influye en la prevalencia de violencia recibida. Sí hay relación entre el tamaño de la empresa y la probabilidad de recibir violencia. La tendencia más clara es que en las empresas de menos de 50 trabajadores se percibe más riesgo de atracos y asaltos. Son también estas empresas las que menos formación reciben y en las que existen menos medidas de seguridad.

En cuanto al sector laboral se encuentran diferencias en la prevalencia de violencia entre el sector de la banca y sanidad, y entre banca y comercio. El sector de la sanidad destaca por ser el que más violencia recibe y el de la banca el que menos. A diferencia de otros estudios, el sector de educación no está entre los que mayores tasas de violencia reciben. En esto se sigue la línea de otros resultados como los mostrados en la cuarta encuesta de condiciones de trabajo (2007), según la cual el sector sanitario es el que mayores índices de violencia presenta.

La violencia en el sector de los transportes se ha identificado por la OIT como un problema creciente (Essenberg, 2003) que afecta a todas sus áreas: transporte público y privado, aviación, ferrocarril y taxis. En el documento de la OIT se apunta a cifras elevadas de asaltos, amenazas y abuso verbal en todas las regiones del mundo, desde India a diferentes países europeos. El caso de los taxistas es especialmente preocupante al afirmar que presentan 60 veces más posibilidades de asalto que otros profesionales.

## Estudio empírico

El sector del comercio también parece experimentar tasas muy altas de robos y violencia hacia el personal (Casteel, 2008), constituyendo en Estados Unidos el 20% de los asaltos no mortales y el 50% de los homicidios en el trabajo.

En las áreas de la hostelería y turismo, la violencia física y el acoso sexual son especialmente relevantes. En Estados Unidos (NIOSH, 1993), los restaurantes se encuentran entre el segundo y el quinto lugar más peligroso para trabajar (Toscano y Weber, 1995). En cuanto al acoso sexual en este sector, las cifras superan a las de la población general, como se puso de manifiesto en Dinamarca con un 6% frente al 2% del resto de población (Hoel y Einarsen, 2003). Estos datos han llevado a la consideración de que el acoso sexual es más prevalente en este sector que en cualquier otro (Poulston, 2008).

Algunos sectores han recibido especial atención por el riesgo que implican, probablemente dos de los sectores que más preocupan son el sector sanitario y el de educación. Concretamente, el sector educativo ha sido objeto de estudio sobre todo en lo referido al bullying entre alumnos y profesores, aunque no ha sido tan prolífica su investigación sobre otras formas de agresión (Peterson et al., 2009). Si bien los sucesos ocurridos como tiroteos en los últimos años han sido muy llamativos, lo que predomina en este sector son eventos como atracos o violencia física y verbal. Recientemente, un estudio canadiense refleja un 27% de amenazas y violencia física entre el profesorado (Wilson, Douglas y Lyon, 2010), y un 80% de los profesores ha sufrido violencia en el lugar de trabajo al menos una vez en su vida. Un enfoque reciente muestra que se está empezando a prestar atención a la violencia recibida por parte de los padres que parece ser más verbal que física (May, Johnson, Chen, Wallace y Ricketts, 2010).

Es el sector sanitario el que se muestra especialmente propenso a recibir violencia en el trabajo (Peterson et al., 2009). Entre las áreas más afectadas se encuentran psiquiatría, urgencias y geriatría (Estryn-Behar et al., 2008), áreas en las que predominan algunos de los factores que se consideran en este contexto como influyentes, como son el dolor, la frustración y malentendidos entre personal y paciente, así como



## Estudio empírico

la alteración de las capacidades mentales (Hahn et al., 2008) y de autocontrol. Aunque es difícil hacer comparaciones debido a las diferentes metodologías usadas, un colectivo especialmente en riesgo parece ser el de las enfermeras (Leather, 2001, Carter, 2000). En España varios estudios realizados en los últimos años analizan la frecuencia de incidentes violentos “declarados” en personal sanitario (Cantera, Cervantes y Blanch, 2008; Cervantes, Blanch y Hermoso, 2010), registrados mediante un sistema de notificación online. Encuentran que más de un 4,5% del personal de toda la muestra ha informado de haber sido víctima de violencia en su lugar de trabajo. De dichas notificaciones, el 80% hace referencia a agresión verbal y el 36% a física. Las mujeres son las más afectadas (75%), aunque también predominan en la muestra, y el agresor es predominantemente varón (64%). La mayor parte de las agresiones proceden de pacientes (73%), y a continuación de familiares y acompañantes. Los principales motivos que atribuían eran la supuesta falta de cantidad o calidad de la información recibida y de la atención prestada, seguidos por el tiempo de espera, el alta médica no deseada y el trato dispensado. También en nuestro país recientemente se ha publicado que en 2010 se denunciaron más de 1800 agresiones a personal sanitario (en [http://www.elpais.com/articulo/madrid/agresiones/medicos/enfermeras/superaron/1800/2010/elpepiespmad/20110321elpmad\\_2/Tes](http://www.elpais.com/articulo/madrid/agresiones/medicos/enfermeras/superaron/1800/2010/elpepiespmad/20110321elpmad_2/Tes)).

Pero el objetivo del presente trabajo no se limita a explorar la presencia de violencia en el sector servicios, sino que también pretende estudiar los efectos que la violencia en la muestra puede tener sobre su salud. A modo descriptivo la sintomatología global no difiere en trabajadores del sector público y del privado, ni tampoco lo hace en cuanto al número de días de baja. Sí hay diferencias en el grupo de las mujeres, que presentan mayor sintomatología que los hombres, y aunque no obtengan más días de baja laboral si acuden más al médico por esta sintomatología. El grupo de trabajadores extranjeros presenta un patrón similar. Su sintomatología global es mayor y también acuden más al médico.

Los trabajadores con nivel universitario refieren menos síntomas que los que tienen estudios primarios y secundarios, no encontrándose diferencias entre estos dos grupos. Ninguno de los tres grupos difiere en visitas al médico y días de baja.

## Estudio empírico

Los trabajadores autónomos presentan menos sintomatología que los trabajadores temporales, y no varían en cuanto al número de días de baja. Los trabajadores autónomos o temporales no han visitado menos al médico ni han obtenido menos días de baja laboral, contrariamente a lo que cabría pensar por su situación laboral.

El tamaño de la empresa y la edad no influyen en la sintomatología global ni en el número de días de baja y visita al médico. Lo mismo ocurre con los diferentes sectores laborales estudiados.

Entre la sintomatología por la que se pregunta, las más frecuentes son la sensación continua de fatiga y cansancio, los dolores de cabeza y la sensación de estar emocionalmente agotado y falta de energía.

Relacionado con la salud de los trabajadores está la violencia recibida que ellos consideran que afecta a su salud. Los modelos de estrés hacen referencia a la interpretación y afrontamiento del evento y no al evento en sí (Lazarus y Folkman, 1984), de ahí la importancia de diferenciar la violencia que el trabajador recibe de la violencia recibida que considera que afecta a su salud. En este sentido, la conducta violenta que creen que afecta más a su salud son los abusos verbales, que además en todos los grupos es el tipo de violencia más prevalente. En los análisis de comparación de medias de sintomatología en función de si se es víctima o no ponen de manifiesto que los que son víctimas refieren más síntomas. También se encuentra que el número de conductas violentas que el trabajador considera que afecta a su salud predice un 20% de la varianza de la sintomatología que refiere, contribuyendo a confirmar la relación que existe en la muestra entre violencia y salud.

En cualquier caso, la transversalidad del método de recogida de los datos limita la capacidad de establecer conclusiones que en ningún caso pueden ser de tipo causal.

Entre las dificultades que se encuentra en el estudio de la violencia en el sector servicios hay que tener en cuenta la diferente percepción de víctima y perpetrador



### Estudio empírico

de los mismos sucesos. Mientras que para el personal la conducta violenta suele atribuirse en base a características personales del usuario o del cliente, los clientes tienden a explicarlo en base a una injusticia percibida y a unas condiciones ambientales adversas (Paterson et al., 2009). Además existe una tendencia a enfocar el problema desde un planteamiento individual (Di Martino et al., 2003; Paterson et al., 2009) en el que destacan las características internas del perpetrador pero en el que se pasan por alto factores situacionales, organizacionales y estructurales que están interviniendo en el proceso. De ahí que su estudio y prevención deba dirigirse de forma global tanto a los niveles individuales como a organizacionales. Un esfuerzo importante a hacer consistiría en erradicar la idea, todavía prevaleciente en algunos contextos, de que la agresión verbal forma parte inexorable del trabajo en el sector de los servicios (Boyd, 2002).

Finalmente, este trabajo que se caracteriza por ser representativo de la población dado su tamaño muestral y su configuración por sectores y municipios, proporciona datos sobre violencia en el sector servicios que han sido recogidos en un momento de especial sensibilidad debido a la crisis económica existente. Desconocemos si este hecho está pudiendo afectar a los datos y en qué sentido, pero deben interpretarse en el contexto del momento en que han sido tomados.



## Estudio empírico

### Referencias

Anderson, C.A., Anderson, K.B. y Deuser, W.E. (1996). Examining an affective aggression framework. weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect and attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 366-376.

Anderson, C.A. y Bushman, B.J. (2002) Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.

Anderson, L. M. & Pearson, C. M. (1999). Tit-for tat ? The spiralling affect of incivility in the work place. *Academy Management Review*, 24, 452-471.

Bassman, E.S. (1992). *Abuse in the workplace London*: Quorum Books.

Barclay, L. J. y Aquino, K. (2011). Workplace agresión and violence. En Sh. Ze-deck (Ed) *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. (pp. 615-640). Washington: American Psychological Association.

Barling, J, Dupré, K.E. Kelloway, E.K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671-692.

Berkowirz, L. (1993). Aggression, its causes, consequences and control. Philadelphia: Temple University Press.

Biron, C., Cooper, C.L. & Bond, F.W. (2009). Mediators and moderators of organizational interventions to prevent occupational stress. In: Cartwright S, Cooper CL (eds) *The Oxford Handbook of organizational well-being*. Oxford University Press, Oxford.

Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, employment and society*, 16 , 151-169.



### Estudio empírico

Brofenbrenner,U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona. Paidós.

Budd, T. (1999). *Violence at work: findings from the British crime survey*. London: Health and Safety Executive.

Buss, A.H. (1961). *A Psychology of aggression*. New York: Wiley.

Cantera, L.M., Cervantes, G. & Blanch, J.M. (2008). Violencia ocupacional. El caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 49-58.

Carter, R.(2000) Risk of violence against nurses. *Nursing Management*, 6, 5

Casteel, C. (2008). A study of effectiveness of a workplace intervention for small retail and service establishments. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50, 1365-1370.

Cervantes, G., Blanch, J.M. y Hermoso, D. (2010). Violencia Ocupacional contra profesionales sanitarios en Cataluña notificada por Internet. *Archivo de Prevención de Riesgos Laborales*, 13(3), 135-140.

Chapell, D. y Di Martino, V. (2000). *Violence at work*. (2nd ed.) Geneva, ILO

Chapell, D. y Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. (3th ed.) Geneva, ILO

Dahlberg,L.L. y Krug,E.G. (2002). Violence. A global public health problem. En *World report on violence and Health*. Geneva: WHO.

Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C.L. ( 2003). Preventing violence and harassment in the workplace. Extraído el 15/1/2011 desde:

<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>



## Estudio empírico

Douglas, S.C. y Martinko, M.J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86, 547-559.

Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45, 331-351.

Eibl-Eibesfeldt, I. (1995). *Amor y odio. Historia natural del comportamiento humano*. Barcelona: Salvat

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 16-27.

Essenberg, B. (2003). *Violence and stress at work in the transport sector*. International Labour Office. Ginebra.

Estryn-Behar, M., Van der Heugjiden, B., Carmerino, D., Fry, C., Le Nezet, O., Conway, P.M., Hasselhorn, H.M. NEXT study group. (2008) Violence risks in nursing-results from the European NEXT study. *Occupational Medicine* 58,107-114.

EU-OSHA (2010). *Workplace Violence and harassment: A european Picture*.  
<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC/view>

EU-OSHA (2010) The European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER).  
[http://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1\\_osh\\_management/view](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management/view)

European Work Conditions Survey (2007).  
[www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf)

Fitzgerald L, Drasgow F, Hulin CL, & Magley VJ (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: a test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82, 578-589.



### Estudio empírico

Grandey, A., Dickter, D. y Sin, H. (2004) the customer is not always right: the customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 397-418.

Greenberg, I. y Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against co-workers, subordinates and supervisors. The roles of person behaviours and perceived workplaces factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.

Hahn, S., Zeller, A., Needhamc, I., Kok, G., Dassen, T., Halfens, R. (2008) Patient and visitor violence in general hospitals: A systematic review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 13, 431-441.

Heiskanen, M. (2007). *Violence at work in Finland: Trends, contents and prevention*. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 8, 22-40

Herscovis, M.S. y Barling, J. (2007). Towards a relational model of workplace aggression. En J. Langan-Fox, C.L. Cooper & R. Klimoswski (Eds), *Disfunctional workplace: management, challenges and symptoms* (pp. 268-284). Chetelham: Edward Elgar.

Hoel, H y Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. International Labour Office. Gêneva.

ICFTU (1995). *Building workers' human rights into the global trading system*. [www.icftu.org/www/english/els/escl99BWRGTS.pdf](http://www.icftu.org/www/english/els/escl99BWRGTS.pdf)

ILO (2006). New forms of violence at work on the rise worldwide. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/press-releases/WCMS\\_070505/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/press-releases/WCMS_070505/lang--en/index.htm)

INSHT (2007) *VI Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo*. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.



## Estudio empírico

Jones, N., Roberts, P. & Greenberg, N. (2003). Peer-group risk assessment: A post-traumatic management strategy for hierarchical organizations. *Occupational Medicine*, 53, 469–475.

Jordan, J., Gurr, E., Tinline, G., Giga, S.I., Faragher, B. & Cooper, C.L. (2003). *Beacons of excellence in stress prevention: Research Report 133*. London, U.K.: UK Health and Safety Executive Books.

LaMontagne, A.D., Keegel, T., Louie, A.M., Ostry, A. & Landsbergis, P. (2007). A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005. *Job-Stress Evaluation*, 13, 268-280.

Lazarus, R.S. (1984). Puzzles in the study of daily hassles. *Journal of Behavioral Medicine*, 7, 375-389.

Leather, P. (2001). Workplace violence: Scope, definition and global context. En C. Cooper (Ed.), *Violence in the health sector*. Ginebra: International labour office.

Leymann, H. & Ustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.

LeBlanc, M.M. y Barling, J. (2005). Understanding the many faces of workplace violence. En S. Fox y P.E. Spector (Eds), *Counterproductive Work Behavior*. Washington, DC: American Psychological Association.

Lipscomb, J., & Love, C. (1992). Violence toward health care workers - An emerging occupational hazard. *AAOHN Journal*, 40, 219-228.

May, D.C., Johnson, J.D., Chen, Y., Wallace, L. y Ricketts, M. (2010). Exploring Parental Aggression toward Teachers in a Public School Setting. *Current Issues in Education*, 13(1).



## Estudio empírico

Nachreiner, N.M., Gerberich, S.G., McGovern, P.M., Church, T.R., Hansen, H.E., Geisser, M.S., Ryan, A.D. (2005) Relation between policies and workrelated assault: Minnesota nurse's study. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 675-681.

Newman, J.H. y Baron, R.A. (2005). Agresión in the workplace: a social –psychological perspective. En. S. Fox y P.E. Spector (Eds). *Couterproductive work behaviour*. Washington. American Psychological Association.

NIOSH (1993): *Preventing violence in the Workplace*. National Institute of Occupational Safety and Health Publication No. 93-109, 1993.

NIOSH. 2002. Violence: *Occupational Hazards in Hospitals*. CDC: National Institute for Occupational Safety and Health, No. 2002-101.  
[www.cdc.gov/niosh/2002-101.html](http://www.cdc.gov/niosh/2002-101.html).

Paoli, P. (2000): *Violence at work in the European Union: recents finds*. Infocus Programme on Safety and Health at Work and the Environment:  
<http://www.ilo.org>

Paterson, B., Leadbetter, D. & Bowie V. (1999) Supporting Nursing Staff Exposed to Violence at Work. *International Journal of Nursing Studies*, 36(6) , 479-486.

Paterson, B., Ryan, D. y McComish, S. (2009). *Research and best practice associated with the protection of staff from tirad party vilence and agresión in the workplace- a literature review*. NHS Health Scotland. Extraído el 20/2/2011 desde:  
<http://www.healthscotland.com/uploads/documents/10148-LiteratureReview.pdf>

Poulston, J. 82008). Metamorphosis in hospitality: a tradition of sexual harassment. *International Journal of Hospitalitty Management*, 27, 232-240.

Runyan, C.W., Zakocs, R.C., y y Zwerling, C. (2000) Administrative and behavioural interventions for workplace violence prevention. *American Journal of Preventive Medicine*, 18, 116-127.



## Estudio empírico

Skarlicki, D.P., Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: the roles of distributive, procedural and interactional Justice. *Journal of Applied Psychology*, 60, 635-637.

Skarlicki, D.P., Folger, R. y Tesluk, P. (1999). Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. *Academy of management Journal*, 42, 100-108.

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.

Toscano, G., and Weber, W. (1995): *Violence in the Workplace*, US Department of Labour, Bureau of Statistics, Washington, DC, April.

University of Iowa Injury Prevention Research Center (2001). *Workplace violence. A report to the nation*. En: <http://www.public-health.uiowa.edu/IPRC:/NATION.PDF>.

Upton, A. (2004), *Violence at Work: Findings from the 2002/3 British Crime Survey*. London: Home Office.

Verdugo, R. y Vere, A. (2003). *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, Solutions and resources*. International Labour Office. Ginebra.

Wassell, J.T. (2009) Workplace violence intervention effectiveness: a systematic review. *Safety Science*, 47(8).

WHO (2002). *World report on violence and Health*. Geneva: WHO.

Wilson, C., Douglas, K. y Lyon, D. (2010) Violence Against Teachers : Prevalence and Consequences. *Journal of Interpersonal Violence*, 1.



La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

### Estudio empírico

Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.

Yi, Y. y Gong, T. (2008). If employes “go the extramile”, Do customers reciprocate with similar behaviour? *Psychology & Marketing*, 25(10), 961-985.

# Anexos

## ANEXO 1



### Encuesta sobre la violencia en el sector servicios

CUESTIONARIO Nº

Buenos días/tardes \_\_\_\_\_, pertenezco a Invymark, una empresa de estudios de mercado y opinión. Estamos realizando un estudio sobre el sector servicios. Muchas gracias por su colaboración. Sólo serán unos minutos de entrevista.

#### 1. ¿Actualmente está usted trabajando en el sector servicios?

- Sí ..... 1 Pasar a P2
- No ..... 2 Finalizar

#### 2. ¿Trabaja usted en el sector público o en el sector privado? RESPUESTA ÚNICA

- Sector público ..... 1
- Sector privado ..... 2
- Ambos ..... 3

#### 3. GÉNERO:

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2

#### 4. EDAD:

#### 5. ORIGEN:

- Nacional ..... 1
- Extranjero ..... 2

## Anexos

### 6. NIVEL DE ESTUDIOS:

- Sin estudios..... 1
- Estudios primarios..... 2
- Estudios secundarios/Bachiller/FP1-FP2..... 3
- Universitarios..... 4
- Estudios de postgrado (doctorado, etc)..... 5

### 7. TIPO DE CONTRATO:

- Temporal..... 1
- Indefinido..... 2
- Trabajador público/Funcionario..... 3
- Otros (especificar) ..... 4

### 8. SECTOR DE TRABAJO:

- Sanidad ..... 1
- Educación..... 2
- Servicios sociales..... 3
- Transportes..... 4
- Comercio/ventas ..... 5
- Ocio ..... 6
- Hostelería/restauración ..... 7
- Administración pública..... 8
- Banca ..... 9

### 9. ¿Cuántos trabajadores aproximadamente tiene su empresa?

--	--	--	--

- Ns/Nc ..... 9.999

## Anexos

**10. ¿En los últimos doce meses, en su lugar de trabajo ha sido objeto de algunas de estas conductas por parte de terceras personas (clientes, pacientes, alumnos, etc)? LEER. UNA SOLA RESPUESTA POR FILA**

	SI	NO	NO SABE	NO CONTESTA
1.- Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	1	2	8	9
2.- Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	1	2	8	9
3.- Amenazas de violencia física	1	2	8	9
4.- Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	1	2	8	9
5.- Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	1	2	8	9
6.- Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	1	2	8	9
7.- Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	1	2	8	9
8.- Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	1	2	8	9

**11. ¿Le preocupa la violencia que puede recibir en su lugar de trabajo?**

- Sí ..... 1
- No ..... 2

## Anexos

**12. ¿Considera que algunos de estos incidentes que ha mencionado anteriormente ha afectado a su salud?**

**LEER. SOLAMENTE PARA LOS ITEMS EN LOS QUE HAYA MENCIONADO CÓDIGO 1 EN P10.**

**SI HA RESPONDIDO CÓDIGO 2, 8 Ó 9 EN TODOS LOS ITEMS DE P10, PASAR A P16**

	SI	NO
1.- Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	1	2
2.- Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	1	2
3.- Amenazas de violencia física	1	2
4.- Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	1	2
5.- Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	1	2
6.- Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	1	2
7.- Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	1	2
8.- Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	1	2

**13. ¿Informó o dio parte de los atracos o asaltos sufridos?  
SOLAMENTE AQUELLOS QUE HAYAN RESPONDIDO CÓDIGO 1 EN ATRACOS O ASALTOS EN P10.**

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- No contesta ..... 3

## Anexos

**14. ¿Informó o dio parte de alguna de las otras formas de violencia sufrida? SOLAMENTE AQUELLOS QUE HAYAN RESPONDIDO CÓDIGO 1 EN EL RESTO DE ITEMS (DEL 2 AL 8) EN P10.**

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- No contesta ..... 3

**15. ¿Cual de ellos ha sido el que más ha influido en su salud? RESPUESTA ÚNICA  
LEER SOLAMENTE PARA LOS ITEMS EN LOS QUE HAYA MENCIONADO CÓDIGO 1 EN P10**

Atracos o asaltos en el lugar de trabajo	1
Abusos verbales (Gritos, chillidos, referencias molestas)	2
Amenazas de violencia física	3
Violencia física (Golpes, empujones, agresión física)	4
Intimidación (Infundir miedo, aludir a posibles intervenciones desfavorables)	5
Vejaciones (Insultos, descalificaciones, humillaciones)	6
Pretensiones sexuales no deseadas (Comentarios sexuales desagradables, provocaciones eróticas, alusiones sexuales)	7
Abusos sexuales (Tocamientos sexuales, violencia física sexual)	8
Ninguno/Ninguno en concreto	9

## Anexos

16. ¿Cual es probabilidad de que tenga usted algún atraco o asalto en su lugar de trabajo? Para ello utilice una escala 0-10 en la que 0 significa que no tiene ninguna probabilidad y 10 que la probabilidad es muy elevada.

17. ¿Cual es probabilidad que tiene usted de sufrir alguna forma de violencia en el trabajo? Para ello utilice una escala 0-10 en la que 0 significa que no tiene ninguna probabilidad y 10 que la probabilidad es muy elevada.

18. ¿Ha recibido usted alguna formación sobre como actuar en casos de violencia?

- Sí ..... 1 Pasar a P19
- No ..... 2 Pasar a P20

19. ¿Si ha recibido alguna formación ha sido formal o informal?

- Formal ..... 1
- Informal ..... 2

20. ¿Ha recibido usted alguna formación sobre como actuar con clientes violentos?

- Sí ..... 1 Pasar a P21
- No ..... 2 Pasar a P22

## Anexos

### 21. ¿Si ha recibido alguna formación, ha sido formal o informal?

- Formal ..... 1
- nformal ..... 2

### 22. ¿Existe en su lugar habitual de trabajo medios de prevención, control o evitación de la violencia (Cámaras, vigilantes de seguridad, espacio seguro, señal de alarma...)?

- Sí ..... 1 Pasar a P23
- No ..... 2 Pasar a P24

### 23. ¿Cuáles? LEER. Admite múltiple.

- |                             | SÍ      | NO      |
|-----------------------------|---------|---------|
| - Cámaras .....             | 1 ..... | 2 ..... |
| - Agente de seguridad ..... | 1 ..... | 2 ..... |
| - Espacio seguro .....      | 1 ..... | 2 ..... |
| - Señal de alarma.....      | 1 ..... | 2 ..... |
| - Otros.....                | 1 ..... | 2 ..... |

## Anexos

**24. ¿Últimamente (si el entrevistado pregunta, mencionar en los últimos 6 meses), sufre con frecuencia alguno de los siguientes síntomas?**

**LEER. RESPUESTA ÚNICA POR FILA**

	SI	NO	NO SABE	NO CONTESTA
1.-Le cuesta dormir o duerme mal	1	2	8	9
2.-Tiene sensación continua de cansancio	1	2	8	9
3.-Sufre de dolores de cabeza	1	2	8	9
4.-Sufre mareos	1	2	8	9
5.-Le cuesta concentrarse y mantener la atención	1	2	8	9
6.-Le cuesta acordarse de las cosas u olvida las cosas con facilidad	1	2	8	9
7.-Se nota tenso e irritable	1	2	8	9
8.-Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado, falta de energía	1	2	8	9
9.-Rememora continuamente los hechos vividos	1	2	8	9
10.-Sufre alteraciones del apetito o problemas de estomago	1	2	8	9
11.-Bajo estado de animo	1	2	8	9
12.- Se siente inseguro y ansioso	1	2	8	9

**25. Para estas sintomatologías que usted ha mencionado que padece, ¿considera que pueden estar relacionados con su trabajo?**

**SOLAMENTE PARA AQUELLOS QUE RESPONDEN CÓDIGO 1 EN ALGÚN ITEM DE LA P24. SI MENCIONA CÓDIGO 2, 8 Ó 9 EN TODOS LOS ITEMS DE P24, PASAR A NOMBRE.**

- Sí ..... 1
- No ..... 2

## Anexos

26. ¿Ha acudido al médico por alguno de estos síntomas?

- Sí ..... 1
- No ..... 2

27. ¿Ha causado baja en el trabajo por alguno de estos síntomas?

- Sí ..... 1
- No ..... 2

28. ¿Cuántos días causó baja?

--	--	--

NOMBRE:

.....

TELÉFONO:

.....

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

.....

## Anexos

### ANEXO 2

#### Ficha técnica de la encuesta

Técnica de Investigación	Entrevistas telefónicas asistidas por Ordenador (CATI. Computer Assisted Telephone Interviewing). Los entrevistadores tienen al menor tres años de experiencia
Publico objeto de estudio	Trabajadores de la Comunidad de Madrid pertenecientes al sector servicios según asignación CNAE 2008.
Muestra	Se han realizado un total de 1.500 muestras
Captación y muestreo	Selección aleatoria de los entrevistados según cuotas establecidas por subsector, tamaño de habitat y municipios de la Comunidad de Madrid
Margen de error	$\pm 2,6\%$ en las condiciones estadísticas $p=q$ , con un nivel de confianza del 95,5%
Trabajo de campo	Realizado entre los días 19-29 de Noviembre

## Anexos

### ANEXO 3 CNAE

#### Subáreas del Sector Servicios



Directorio de unidades de actividad económica 2008  
Suma (Unidades locales) y Suma (Ocupados (trabajadores)) por Actividad.  
CNAE-93 (2 dígitos) División

<b>Sector servicios en contacto con el público</b>		<b>Ocupados</b>
<b>Categorías seleccionadas</b>		<b>(trabajadores)</b>
52	Comercio al por menor, excepto comercio vehiculos de motor, motocicletas y ciclomotores	259.412,00
55	Hostelería	174.312,00
60	Transporte terrestre; transporte por tuberías	70.136,00
65	Intermediación financiera, excepto seguros y planes de pensiones	77.201,00
73	Investigación y desarrollo	18.206,00
75	Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	134.872,00
80	Educación	125.810,00
85	Actividades sanitarias y veterinarias, servicios sociales	183.831,00
92	Actividades recreativas, culturales y deportivas	83.445,00
<b>Categorías de trabajadores en contacto con el público</b>		<b>1.138.409</b>

## Anexos

### ANEXO 4

#### Distribución de la muestra por municipios de la comunidad de Madrid

Padrón de la Comunidad de Madrid a 01-01-2009

	HÁBITATS				
	DE 0 a 10.000	DE 10.001 a 50.000	50.001 a 100.000	Más de 100.000	Total
Población	369.480	593.750	694.796	4.728.906	6.386.932
Muestra	86	139	163	1111	1.500



La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Anexos

MUNICIPIOS	HÁBITATS			
	DE 0 a 10.000	DE 10.001 a 50.000	50.001 a 100.000	Más de 100.000
28079 Madrid				765
28092 Móstoles				48
28005 Alcalá de Henares				48
28058 Fuenlabrada				46
28074 Leganés				44
28007 Alcorcón				39
28065 Getafe				39
28148 Torrejón de Ardoz				28
28106 Parla				27
28006 Alcobendas				26
28049 Coslada			21	
28127 Rozas de Madrid (Las)			20	
28115 Pozuelo de Alarcón			19	
28134 San Sebastián de los Reyes			18	
28123 Rivas-Vaciamadrid			16	
28080 Majadahonda			16	
28161 Valdemoro			15	
28047 Collado Villalba			13	
28013 Aranjuez			13	
28014 Arganda del Rey			12	
28045 Colmenar Viejo		10		
28113 Pinto		10		
28022 Boadilla del Monte		10		
28903 Tres Cantos		10		
28130 San Fernando de Henares		10		
28061 Galapagar		7		
28181 Villaviciosa de Odón		6		
28084 Mejorada del Campo		5		
28040 Ciempozuelos		5		
28152 Torreloz		5		
28096 Navalcarnero		5		
28009 Algete		5		
28132 San Martín de la Vega		4		
28073 Humanes de Madrid		4		
28131 San Lorenzo de El Escorial		4		
28176 Villanueva de la Cañada		4		





La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

## Anexos

MUNICIPIOS	HÁBITATS			
	DE 0 a 10.000	DE 10.001 a 50.000	50.001 a 100.000	Más de 100.000
28177 Villanueva del Pardillo			4	
28054 Escorial (El)			4	
28068 Guadarrama			3	
28104 Paracuellos de Jarama			3	
28015 Arroyomolinos			3	
28010 Alpedrete			3	
28083 Meco			3	
28090 Moralarzal			3	
28167 Velilla de San Antonio			3	
28129 San Agustín del Guadalix			3	
28160 Valdemorillo			3	
28026 Brunete	6			
28066 Griñón	6			
28172 Villalbilla	6			
28053 Daganzo de Arriba	6			
28043 Colmenar de Oreja	6			
28144 Soto del Real	5			
28141 Sevilla la Nueva	5			
28044 Colmenarejo	5			
28133 San Martín de Valdeiglesias	5			
28004 Álamo (El)	4			
28154 Torres de la Alameda	4			
28072 Hoyo de Manzanares	4			
28180 Villarejo de Salván	4			
28086 Molar (El)	4			
28091 Morata de Tajuña	4			
28082 Manzanares el Real	4			
28038 Cercedilla	4			
28075 Loeches	4			
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>139</b>	<b>163</b>	<b>1.111</b>

# La violencia en el trabajo en el sector servicios de la Comunidad de Madrid

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la  
Consejería de Empleo, Turismo y Cultura  
C/ Ventura Rodríguez 7, 28008 Madrid  
Tel. 900 713 123 Fax. 91 420 61 17

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

