



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CENTRO DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

Tema: Factores que influyen en la violencia laboral en el personal operativo de salud del Distrito 18D02 Salud Ambato.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel de Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria

Modalidad del Trabajo de Titulación: Presencial.

Autor(a): Patricia Estefanía Vásconez Espín.

Director(a): PhD. Marianela Mejías.

Ambato – Ecuador

2025

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por: el Licenciado José Luis Herrera López PhD., e integrado por las señoras: Magister Ana María Pamela Pachucho, Licenciada Yeisy Cristina Guarate Coronado PhD., designadas por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *Factores que influyen en la violencia laboral en el personal operativo de salud del Distrito 18D02 Salud Ambato*, elaborado y presentado por la señorita Licenciada Patricia Estefanía Vásquez Espín para optar por el Título de cuarto nivel de Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciado José Luis Herrera López PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Licenciada Ana María Pamela Pachucho MSc.
Miembro del Tribunal

Licenciada Yeisy Cristina Guarate Coronado PhD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA VIOLENCIA LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE SALUD DEL DISTRITO 18D02 SALUD AMBATO”, le corresponde exclusivamente a: Licenciada Patricia Estefanía Vásconez Espín, Autora bajo la Dirección de Licenciada Marianela Mejías PhD., Directora del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciada Patricia Estefanía Vásconez Espín

c.c.:1805223524

AUTORA

Licenciada Marianela Mejías PhD.

c.c.: 1760961605

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Licenciada Patricia Estefanía Vásquez Espín
c.c.:1805223524

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
DEDICATORIA	IX
RESUMEN EJECUTIVO	X
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2 Justificación.....	2
1.3 Objetivos	3
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO	4
Antecedentes investigativos:.....	4
CAPÍTULO III	5
MARCO METODOLÓGICO.....	5
3.1 Tipo de investigación	5
3.2 Población o muestra:	5
3.3 Prueba de hipótesis - pregunta científica – idea a defender	6
3.4 Recolección de información:.....	6
3.5 Procesamiento de la información, análisis estadístico y resultados:	6

CAPÍTULO IV	7
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	7
Resultados	7
Discusión.....	11
CAPÍTULO V.....	13
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA, ANEXOS	13
Conclusiones	13
Recomendaciones.....	13
Bibliografía	14
Anexos.....	16
CAPÍTULO VI.....	30
PROPUESTA.....	30
6.1 Título	30
6.2 Descripción	30
6.3 Desarrollo de la propuesta.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	7
Tabla 2	7
Tabla 3	8
Tabla 4	8
Tabla 5	9
Tabla 6	10

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que se encarga de forjar mi camino y guiarme, acompañándome incluso en mis momentos más difíciles.

A mi madre y mi hermano por su interminable colaboración en cada etapa de este proceso.

A mi padre, que, aunque ya no está presente, él hizo posible que yo ahora esté culminando este logro.

Extiendo mi gratitud a mi tutora que me brindó su orientación y acompañamiento durante el desarrollo de este estudio.

Finalmente agradezco a todos los profesionales que accedieron a participar en esta investigación y contribuyeron a hacerla posible.

DEDICATORIA

Dedico el presente estudio a todos los profesionales de la salud que constantemente se encuentran expuestos a violencia laboral. Debido al desconocimiento sobre el tema, a la falta de rutas claras de notificación y al miedo de expresar las agresiones experimentadas, muchos han sufrido consecuencias que afectan su salud física y mental.

Aunque sé que esta investigación no soluciona el problema, espero que sea una semilla que algún día pueda fortalecerse y crecer.

RESUMEN EJECUTIVO

Título: Factores que influyen en la violencia laboral en el personal operativo de salud del Distrito 18D02 Salud Ambato. **Introducción:** La violencia laboral es un fenómeno presente desde hace varios años en el entorno del personal de salud, evidenciándose diferentes tipos de agresiones hacia estos profesionales por parte de pacientes, usuarios o incluso compañeros de trabajo. Estas situaciones generan un ambiente perjudicial para la salud mental y el desempeño de los trabajadores afectados. **Objetivo:** Analizar los factores que influyen en la violencia laboral del personal operativo de salud del Distrito 18D02 Ambato e identificar la dimensión más frecuente que produce daño en la población de estudio. **Metodología:** La investigación se desarrolló mediante el uso del instrumento Workplace Violence in the Health Sector, que permitió recopilar datos e identificar los factores que provocan la aparición de violencia laboral. La población del estudio estuvo conformada por el personal operativo del área de salud comunitaria, seleccionándose una muestra por conveniencia de una unidad de salud con 52 participantes, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. **Resultados:** La violencia psicológica es la condición más frecuente que afecta a los participantes del estudio, específicamente, el acoso psicológico es la situación principal que genera malestar en el entorno laboral. **Conclusión:** La violencia laboral es común en el personal de salud debido a varios factores individuales y organizacionales que exponen a los profesionales a agresiones por parte de pacientes, familiares e incluso compañeros de trabajo.

DESCRIPTORES: CONDICIONES DE TRABAJO, SALUD LABORAL, VIOLENCIA LABORAL.

ABSTRACT

Workplace violence has been present for many years within the environment of health personnel, evidenced by various forms of aggression from patients, users, and even co-workers, creating conditions that negatively affect their mental health and job performance. This study aims to analyze the factors that influence workplace violence among operational health personnel of District 18D02 Ambato and to identify the most frequent dimension that causes harm within the study population. The research was conducted using the *Workplace Violence in the Health Sector* instrument, which facilitated data collection and the identification of factors related to the occurrence of workplace violence. The study population consisted of operational community health personnel, and a convenience sample was selected from a health unit with 52 participants who met the inclusion criteria. The results showed that psychological violence is the most common condition affecting participants, with psychological harassment being the primary source of discomfort in the work environment. In conclusion, workplace violence is frequent among health professionals due to various individual and organizational factors that expose them to aggression from patients, family members, and co-workers.

KEYWORDS: OCCUPATIONAL HEALTH, WORKING CONDITIONS, WORKPLACE VIOLENCE.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles factores que influyen en la violencia laboral en personal operativo de salud del Distrito 18d02 Salud Ambato?

1.1 Introducción

La violencia se conoce como el acto de utilizar la fuerza sobre otra persona, provocando su vulnerabilidad, dentro de los tipos de violencia que se reconocen existen varios de los cuales destacan los siguientes: violencia autoinfligida (actos dañinos hacia uno mismo), violencia interpersonal (actos dañinos desde una persona o un grupo de personas hacia un individuo), violencia colectiva (actos dañinos hacia un grupo de personas en un lugar y tiempo específico o grupos sociales) (Moloeznik and Portilla 2021). Según este punto de vista la violencia laboral pertenece a la violencia interpersonal, debido a que se hace a una persona o grupo de personas dentro del entorno laboral.

En la actualidad la violencia laboral en el mundo es una situación que aqueja a todos los trabajadores, refiriéndonos al año 2023, existieron un total de 7.8 incidentes de violencia por cada 10000 trabajadores. Los profesionales de salud debido a circunstancias que se presentan en el diario vivir del personal de salud como falta de insumos para la atención completa de los pacientes, prolongados tiempos de espera de atención en unidades de salud públicas, inconformidad con el tratamiento médico, educación deficiente, entre otros (Yücel Özden et al. 2024). Cada una de estas situaciones mencionadas anteriormente solo son algunas de toda una lista que desencadena violencia física o verbal en profesionales de salud.

En un estudio realizado en México en el año 2022 acerca de la violencia laboral, se manifiesta que los profesionales de salud que se exponen con más frecuencia a violencia dentro de su desempeño laboral en hospitales, se encuentra el personal de enfermería, debido a su contacto con los pacientes y sus familiares, y evidencia que los estudiantes de enfermería se ven perjudicados con mayor frecuencia llegando al 77% de afectados principalmente por violencia de tipo verbal (Pérez, Delgado, and Bueno 2023).

En un estudio realizado en España durante el año 2024 se evidencia que existe un alto índice de suicidios muriendo aproximadamente 10 personas al día, dentro de las causas principales de dichas muertes se encuentran las relacionadas con problemas laborales, dentro de las más afectadas se encuentran las profesiones relacionadas con salud, Fuerzas Armadas, Ciencias Sociales, industriales. La violencia laboral es la resultante de factores psicosociales que influyen de manera negativa en los trabajadores, aunque existen actividades que ayuda a preservar la salud mental, existen muchas limitaciones al momento de abordar a las personas que son víctimas de violencia en el trabajo y se evidencia que en las pocas intervenciones existentes aplicadas para prevenir el suicidio en trabajadores se han demostrado resultados positivos (Macías, García, and Gómez 2025). En nuestra realidad del Ecuador la alta demanda de trabajo, junto con el ambiente entre compañeros de trabajo, los tratos recibidos por los usuarios, en gran medida afectan de manera negativa a los trabajadores, pero muchas veces el miedo al desempleo obliga a las personas no comentar la situación que les afecta dentro de su entorno laboral. Un estudio realizado en el Hospital de especialidades Teodoro Maldonado Carbo en el año

2023 al personal de enfermería, expresando que al menos una vez han sido víctimas de gritos, enojos, bromas pesadas y humillaciones en el lugar de trabajo (Bedoya et al. 2024).

El centro de salud N2 del distrito 18d02 Ambato, es una unidad operativa de tipología C, ubicada en el centro de la ciudad, hacia el sector sur, está conformado por profesionales de salud de diversas ramas. Debido al número de trabajadores y la gran afluencia de pacientes, el personal se encuentra frecuentemente expuesto a desacuerdos entre compañeros de trabajo y reclamos por parte de los usuarios que no se sienten conformes con la atención recibida. El objetivo general del estudio se centra en Analizar los factores que influyen en la violencia laboral del personal operativo del centro de salud N2 del distrito 18d02 Ambato y la dimensión más frecuente en producir daño a la población de estudio.

1.2 Justificación

La violencia es un fenómeno que atenta contra la salud física y mental de las personas, se desarrolla mediante el abuso del poder y la fuerza hacia uno mismo, otras personas o una comunidad, provocando daño físico o psicológico, incluso la muerte (Organización Panamericana de la Salud (OPS) and Organización Mundial de la Salud (OMS) 2002). La clasificación de la violencia según sus actores comprende la violencia entre personal, autoinfligida y colectiva, mientras que, las razones que conllevan a que ésta se desarrolle son económicas, culturales y políticas (Moloeznik and Portilla 2021).

La violencia laboral es el acontecimiento que se desarrolla en un ambiente de trabajo en el cual las personas que laboran en una institución se convierten en víctima de abusos por parte de sus compañeros de trabajo o usuarios a los que se les brinda un servicio, es importante realizar esta investigación debido a que en la actualidad la exposición de los trabajadores a agresiones es frecuente. En el área de salud el personal este ligado a abusos constantes por parte de los pacientes y sus familiares, la deficiente seguridad de las instituciones de salud transmuta a los trabajadores sanitarios en blancos fáciles de agresiones y se ven obligados a enfrentar situaciones que atentan contra su integridad física y mental, provocando miedo y angustia que desemboca en dificultades para desarrollar su trabajo tranquilamente, un estudio de revisión de artículos generados del 2019 al 2023 realiza un análisis en el que evidencia la presencia de situaciones desfavorables para el personal de salud en las que se exponen principalmente insatisfacción, violencia laboral y sobrecarga de trabajo que afectan de manera directa en las actividades del personal de enfermería (Costa et al. 2024).

El entorno laboral saludable es idóneo para desarrollar las actividades profesionales de salud con la comunidad, es conveniente realizar esta investigación, debido a que, dentro de las diversas áreas de atención a pacientes, en ocasiones, se desarrollan conflictos entre el personal de salud, que se inician con abusos desde un miembro del equipo de trabajo hacia otro. Dentro de las formas de abuso más comunes se evidencian malos tratos, humillaciones en frente de los pacientes o el resto de los profesionales, críticas hacia un compañero de trabajo, comunicación mediante intermediarios, no recibir respuestas verbales, solicitar el cumplimiento de actividades innecesarias, entre otras situaciones que evitan que se produzca un ambiente laboral óptimo, un estudio realizado en Bogotá en el año 2024 se analiza la realidad del personal de enfermería en el trabajo en el cual se observa que el 32% de la población estudiada ha sido acosada en el trabajo en los últimos seis meses, mientras que el 63% ha sido testigo de situaciones de acoso hacia un compañero de trabajo (Fajardo 2024).

La presente investigación es de impacto debido a que, la violencia laboral es un factor negativo concurrente en la realidad el país y del mundo, el personal de enfermería al ser el pilar fundamental en la atención directa al paciente es la principal víctima de acoso y abuso por parte de los pacientes y sus acompañantes. La violencia psicológica es la más frecuente durante el desempeño laboral de los enfermeros, médicos y otro personal de salud, porque con frecuencia son receptoras de maltrato verbal que incluye insultos y gritos de los usuarios, afectando en numerosas ocasiones el desempeño de sus actividades y disminuyendo la calidad y calidez en sus atenciones hacia la población. El estudio realizado en México en el año 2018 el 32% de la población estudiada, reporta haber notificado casos de violencia a las autoridades de la institución, especificando que las agresiones fueron provocadas por médicos en un 44% y por parte de los familiares en un 20%. Los beneficios que se adquirirán de la investigación son la identificación de factores que influyen en la violencia laboral de enfermeros, la frecuencia con la que se desarrollan este fenómeno, el porcentaje de personas víctimas de violencia y el tipo de violencia más frecuente en el área de trabajo (Enríquez et al. 2021).

La investigación es innovadora, debido a que, no existe un estudio que determine los factores que provocan la aparición de violencia laboral en atención primaria de salud en la ciudad de Ambato, además que, se utilizará como herramienta el "Workplace Violence in the Health Sector" en una versión adaptada al español.

Las preguntas de investigación se centran en ¿Cuáles son los factores de violencia laboral en los profesionales sanitarios del distrito 18d02? ¿Cuáles son los tipos de violencia más comunes en el trabajo? ¿Qué profesionales son afectados frecuentemente por la violencia laboral? El presente estudio pertenece a las prioridades de investigación en salud del Ministerio de Salud Pública 2013 - 2017, área 10: Lesiones autoinflingidas y violencia interpersonal; línea: violencia; sublínea: salud ocupacional.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

- Analizar los factores que influyen en la violencia laboral del personal operativo de salud del Distrito 18d02 Ambato y la dimensión más frecuente en producir daño a la población de estudio.

1.3.2 Específicos

- Identificar los factores individuales y organizacionales que intervienen en la aparición de la violencia laboral en enfermeros.
- Definir los tipos de violencia laboral más frecuentes en el entorno del personal de enfermería.
- Determinar el tipo de violencia laboral existente según las dimensiones establecidas.
- Proponer un plan de intervenciones que permita disminuir la aparición de violencia laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos:

Según un estudio documental realizado en Quito – Ecuador, después de realizar una investigación y revisión exhaustiva acerca del mobbing, se menciona que la violencia psicológica en el trabajo es uno de los factores comunes que afectan a la salud mental de los trabajadores, existiendo varios tipos de mobbing (horizontal, vertical, ascendente, descendente), sin existir un perfil de víctima establecido, el mobbing afecta a las personas sin importar edad, sexo, religión indistintamente. Las leyes de la constitución y el código penal buscan prevenir el acoso, discriminación, intimidación de las personas que laboran en el país, velando por su bienestar y aplicando sanciones a los victimarios dependiendo de la gravedad del delito cometido referente a violencia laboral (Ávila Urdaneta 2020).

En un estudio realizado en Murcia, en el servicio de emergencia pediátrica, mediante una entrevista realizada por los investigadores se obtiene como resultado que no se reciben agresiones por parte de los pacientes del servicio pese al miedo de los procedimientos y tratamientos a los que están expuestos, a diferencia de los acompañantes de los pacientes, que debido a la preocupación del estado de salud de sus familiares pacientes por varias ocasiones han dispuesto agresiones verbales, en menor medida existen muestras de violencia verbal por parte de los propios compañeros de trabajo. Uno de los aspectos más preocupantes, expuestos por los investigadores es que los participantes de la investigación normalizan o naturalizan la violencia laboral, por lo que, concluyen en que se debe educar de mejor manera a los acompañantes de los pacientes porque así se garantizará un mejor entendimiento de los tratamientos posibilitando la disminución de agresiones, en cuanto a los compañeros de trabajo recomiendan prevenir crear rumores acerca de los compañeros de trabajo, expresarse de manera sutil y realizar programas internos que promuevan la educación acerca de la violencia laboral para establecer protocolos que garanticen la disminución de agresiones y notificación oportuna de las mismas (Almeida, Arellano, and Medina 2024).

Una investigación desarrollada en Chihuahua – México, que trabajó con una población de 161 enfermeros, mediante el Barómetro Cisneros para evaluar la violencia laboral, se evidencia en los resultados que el 11.30% de los enfermeros son víctimas de violencia laboral durante pocas veces al año, mientras que el 49.1% del personal percibe que existe una evaluación inequitativa de su desempeño laboral, se concluye que la violencia laboral experimentada por los trabajadores de la institución intervenida es en un grupo minoritario pero es generada por los compañeros de trabajo que desempeñan las funciones de jefes inmediatos. El personal con mayor antigüedad expresa que no es víctima ni ha experimentado violencia laboral, mientras que los profesionales con menos años de trabajo exponen lo contrario (Ruiz et al. 2021).

En un estudio transversal realizado en España, se evalúa la presencia de violencia laboral y el desempeño de los enfermeros, siendo su población las enfermeras colegiadas de España, como resultado se obtuvo que en cuanto al desempeño laboral el ítem “dedicación” alcanzó el mayor puntaje, en cuanto a la violencia laboral se evidenció que el 42.17% han sido víctimas de agresiones en el trabajo siendo la violencia verbal la

predominante con el 54.73%, el 41.20% de los enfermeros intervenidos manifiestan que han sido víctimas de amenazas por parte de los paciente y sus familiares. Presentan que el 7.6% de la población objeto ha sufrido acoso sexual en el área de trabajo (Climent et al. 2023).

Una investigación realizada en el Hospital Teodoro Maldonado de Quito – Ecuador en el año 2023 mediante el instrumento NAQ-R, con el personal de enfermería (enfermeros y auxiliares de enfermería), el 79.36% de participantes expresa que han sido expuestos a una exagerada carga laboral, el 46.04% manifiesta que han recibido gritos en el trabajo, mientras que el 25.39% fueron ridiculizados en su servicio. De la población total el 23.81% fueron expuestos a amenazas. Los autores concluyen en que la violencia laboral es un fenómeno latente que persiste en el país y el mundo, aunque la mayor parte de la población objeto no está expuesta a estas circunstancias dañinas, hay una minoría notoria que experimenta acoso psicológico de algún tipo en el área que desempeña sus funciones. La investigación como tal tiene por objeto también formar conciencia hacia los trabajadores de salud y autoridades que promuevan la creación de normativas que velen por el bienestar de los profesionales de salud que se encuentran afectados por la presencia de agresiones continuas en el entorno laboral (Bedoya et al. 2024).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La investigación actual es de tipo no experimental, debido a que se pretende recopilar la información referente a violencia laboral para conocer el estado actual de los participantes, se clasifica como descriptiva y exploratoria porque se centra en identificar los factores de riesgo que inciden en el desarrollo de violencia laboral y comprender como predisponen su desarrollo, transversal puesto que, se reunirán datos de la población objeto en un tiempo determinado, con un enfoque cuantitativo dado que, se utilizará el Workplace Violence in the Health Sector que es una encuesta que facilita la recopilación de datos y cuantificar los factores que provocan con mayor frecuencia la aparición de la violencia laboral (Haro Sarango et al. 2024).

3.2 Población o muestra:

En el Centro de Salud Tipo “C” N2 del distrito 18d02 – Ambato, existe un total de 52 profesionales de salud que cumplen con funciones operativas, para el desarrollo de la investigación se realiza un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se trabajará con el personal que cumple con los criterios de inclusión establecidos.

3.2.1 Criterios de inclusión:

- Profesionales de salud con contrato que hayan cumplido al menos 1 mes de actividades dentro de la institución.
- Profesionales de salud con nombramiento provisional que hayan cumplido 1 mes de actividades dentro del Ministerio de Salud Pública.
- Profesionales de salud con nombramiento definitivo que hayan cumplido al menos 1 mes de actividades en la institución.
- Profesionales con edad $\geq$ de 23 años.

3.2.2 Criterios de exclusión:

- Internos rotativos de enfermería y medicina.
- Estudiantes de medicina y enfermería que se encuentran cumpliendo su externado.
- Personal cursando su año de salud rural.
- Posgradistas de medicina y enfermería que hayan cumplido al menos 1 mes de actividades en la unidad operativa.

3.3 Prueba de hipótesis - pregunta científica – idea a defender

Existe una relación positiva entre los factores organizacionales e individuales con la aparición de la violencia laboral.

3.4 Recolección de información:

Para el desarrollo de la investigación actual se utilizará la encuesta Workplace Violence in the Health Sector, que está conformada por cinco componentes entre los cuales se encuentran: datos personales del entrevistado, que consta de 19 preguntas; violencia física en el lugar de trabajo que está conformada de 24 ítems, violencia psicológica que se encuentra compuesta por 4 apartados (abuso verbal, bullying/mobbing, acoso sexual, acoso racial) cada uno de ellos con 12 ítems; empleador del sector salud con cinco ítems y el quinto una serie de preguntas abiertas. Los datos se analizarán en función de las respuestas proporcionadas por la muestra poblacional intervenida. El instrumento fue validado y adaptado en Ecuador en el año 2020. El alfa de Cronbach le da un valor que oscila entre y, mientras que Kayser-MeyerOlkin (KMO) otorga un valor de 0.946 que significa que existe suficiente varianza explicada (Yanez, Ortiz, and Medina 2020).

Una vez ubicados los centros de salud a los cuales se va a asistir a aplicar el instrumento, se tomará contacto con el responsable de la unidad operativa, para reunir al personal, explicar la actividad, exponer el consentimiento informado y proceder con la aplicación del instrumento que tardará entre unos 30 y 40 minutos en ser completado. Se utilizará el instrumento digital o físico, dependiendo de la realidad del personal intervenido.

Se explicará a los participantes acerca del modo de obtención de los resultados de cada encuesta al comunicarse vía telefónica con el investigador principal. Se mencionará también que los datos de identificación de los participantes no serán tomados en cuenta, en este caso los nombres o número de cédula.

3.5 Procesamiento de la información, análisis estadístico y resultados:

La investigación se analizará en base a la estadística descriptiva, debido a que, a partir de los datos obtenidos se establecerán conclusiones utilizando medidas de tendencia central (moda). Una vez concluida la recolección de datos, se va a realizar su respectivo análisis utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 31.0.0 y posteriormente la aplicación de graficas que plasmen de manera precisa la información y su respectivo análisis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Tabla 1

Factores individuales y organizacionales asociados al abuso verbal en el personal de enfermería

		Víctima de abuso verbal en los últimos 12 meses	
		Porcentaje (%)	
		SI	NO
Grupos de edad	25 a 29 años	100	0
	30 a 34 años	67	33
	35 a 39 años	0	100
	40 a 44 años	100	0
	45 a 49 años	100	0
	50 a 54 años	100	0
	60+	0	100
Años de experiencia laboral en el sector salud	1 a 5 años	50	50
	6 a 10 años	100	0
	11 a 15 años	67	33
	16 a 20 años	100	0
	Más de 20	0	100
Trabaja en horario de 18h00 a 7h00	Si	75	25
	No	67	33
Procedimientos de rutina con pacientes	Si	70	30

Nota: Datos correspondientes a víctimas de abuso verbal en los últimos 12 meses (enfermería).

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la investigación (2025)

La **Tabla 1** refleja que las enfermeras que pertenecen a los grupos de edades comprendidos entre 30 a 34 años, así como entre 50 a 54 años, reportaron un mayor porcentaje de casos de acoso verbal (100%) en cada grupo. En contraste, el personal de enfermería de los grupos de 35 a 39 años y mayores de 60 años, manifestaron no haber sufrido este tipo de violencia en los últimos 12 meses (0%). En relación con los años de experiencia laboral, la mayor incidencia de casos de acoso verbal se observa en los trabajadores de 6 a 10 años y de 16 a 20 años de experiencia (100%). Por el contrario, el personal con más de 20 años no reporta ningún caso (0%). Respecto a la jornada, laboral el acoso verbal predomina en el personal de enfermería que labora en guardias de 24 horas (75%), a diferencia del personal que trabaja en horario diurno de 8h00 a 17h00 (67%). Finalmente, la totalidad del personal de enfermería participa en procedimientos de rutina del paciente y el 70% del personal reportó haber sufrido acoso verbal en el entorno laboral.

Tabla 2

Dimensión y tipos de violencia más frecuente en el personal de enfermería

Dimensiones	Porcentaje (%)	
	SI	NO
Violencia Física	0	100
Abuso Verbal	70	30
Bullying - Mobbing	0	100
Acoso Sexual	0	100
Acoso Racial	0	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la investigación (2025)

La **Tabla 2**, indica que el abuso verbal en enfermería es un tipo de violencia frecuente (70% de los casos), es decir, siete de cada diez enfermeros han sufrido de este tipo de violencia en su lugar de trabajo. En contraste, no se reportaron casos de violencia física, bullying-mobbing, acoso sexual u acoso racial en la muestra investigada.

Tabla 3

Dimensiones de violencia laboral identificadas en el personal operativo del establecimiento de salud

Dimensiones	Porcentaje (%)	
	SI	NO
Violencia Física	0	100
Abuso Verbal	62	38
Bullying/Mobbing	6	94
Acoso Sexual	0	100
Acoso Racial	0	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la investigación (2025).

En la **Tabla 3** se identificó que el abuso verbal representa la dimensión de violencia más frecuente reportada por los profesionales de salud (62%). Por su parte, el Bullying representa un porcentaje mínimo (6%) dentro de la muestra analizada, de tal modo que, la violencia psicológica está presente en el lugar de trabajo.

Tabla 4

Distribución de las personas responsables de Acoso Verbal y Bullying según el personal operativo de salud

		Porcentaje (%)
Persona que acosó verbalmente al personal	Paciente/cliente	76
	Miembro del personal	9
	Gerente/supervisor	5
	Colega/trabajador externo	10
Paciente/cliente		50

Persona que acosó/intimidó (Bullying/Mobbing)	Gerente/supervisor	50
---	--------------------	----

Nota. Datos correspondientes a eventos de acoso verbal y Bullying reportados en los últimos 12 meses.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la investigación (2025).

La **Tabla 4** evidencia información sobre las personas que han ejercido acoso verbal y Bullying/Mobbing hacia el personal de salud. En relación con el acoso verbal, fueron provocados por pacientes o usuarios (76%), miembros de personal (9%) y otro a colegas o trabajadores (10%). Asimismo, se evidencio que los gerentes/supervisores (5%) presentan incidentes de violencia hacia el personal de salud. En relación con el Bullying/Mobbing, fueron provocados tanto por pacientes como autoridades (50%).

Tabla 5

Factores individuales y organizacionales asociados a la violencia verbal en el personal operativo

		En los últimos 12 meses ha sido víctima de abuso verbal	
		Porcentaje (%)	
		SI	NO
Grupos de edad	25 a 29 años	100	0
	30 a 34 años	75	25
	35 a 39 años	63	37
	40 a 44 años	50	50
	45 a 49 años	80	20
	50 a 54 años	67	33
	55 a 59 años	50	50
	60+	0	100
Estado civil	Soltero	83	17
	Casado	55	45
	Unión libre	0	100
	Separado/a / divorciado/a	75	25
	Viudo/viuda	100	0
Sexo	Femenino	68	32
	Masculino	33	67
Categoría de su grupo profesional actual	Médico	69	31
	Enfermera/o	70	30
	Obstetriz	50	50
	Farmacéutico	100	0
	Administración/administrativ o	50	50
	Profesiones aliadas a la medicina	67	33
	Personal técnico	0	100
	1 a 5 años	75	25

Años de experiencia laboral en el sector salud	6 a 10 años	78	22
	11 a 15 años	43	57
	16 a 20 años	71	29
	Más de 20	43	57
Trabaja en horario de 18h00 a 7h00	Si	70	30
	NO	59	41
Procedimientos de rutina con pacientes	Si	67	33
	NO	43	57

Nota. Datos correspondientes a violencia verbal reportada por el personal operativo de los últimos 12 meses.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la investigación (2025).

En la **Tabla 5**, se observa que el personal de salud con edades entre 25 y 29 años en su totalidad reporta haber sufrido abuso verbal (100%), seguido por el grupo de 45 a 49 años (80%). A diferencia de ellos, en los profesionales mayores de 60 años no se registra este tipo de violencia.

Conforme al estado civil, se identificó una mayor incidencia de violencia laboral en las personas viudas (100%), seguida de los solteros (83%). De acuerdo con el sexo, predomina el femenino (68%). Según la categoría de grupo profesional los trabajadores del área farmacéutica reportan abuso verbal (100%), seguido por los profesionales de enfermería (70%) y medicina (69%). En lo que concierne a los años de experiencia, las personas con 6 a 10 años (78%), 1 a 5 años (75%) y 16 a 20 años (71%) reportaron que han sufrido de violencia. El personal que cumple con jornadas de 24 horas, reportó haber sido víctima de abuso verbal (70%). Por último, los trabajadores que realizan procedimientos de rutina en los pacientes informaron han experimentado este tipo de abuso (68%).

Tabla 6

Relación entre factores individuales y organizacionales con la aparición de violencia laboral

Factor	categoría	Porcentaje de violencia Porcentaje (%)
Edad	< 30 años	100
Estado Civil	Soltero	83
	Viudo	100
Género	Femenino	68
Categoría de Grupo Profesional	Farmacia	100
	Enfermería	70
	Medicina	69
Años de Experiencia	1 - 5 años	75
	6 - 10 años	79
Horario	24 horas	70
	Diurno	59
Procedimientos de rutina	Procedimientos a pacientes	67

Nota: Datos correspondientes a violencia reportada por el personal de salud y su incidencia.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la investigación (2025).

En la **Tabla 6** se detallan los factores individuales y los factores organizacionales con porcentajes elevados identificados en el presente estudio. Los resultados permiten inferir que factores como la edad, estado civil, categoría profesional, años de experiencia, jornadas de 24 horas y procedimientos de rutina se relacionan con la presencia de violencia en el área de salud.

Discusión

En el campo laboral de los trabajadores de la salud existen factores individuales y organizacionales que influyen en la aparición de violencia laboral, los resultados obtenidos en la presente investigación reflejan un patrón semejante en algunos componentes. Ras (2023), en su estudio de revisión analizó la violencia en el personal de enfermería e identificó que, con mayor frecuencia, existe una elevada predisposición al desarrollo de este tipo de violencia en profesionales con pocos años de experiencia. Dicha tendencia también se observó en el personal que trabaja en áreas críticas, debido específicamente al dolor experimentado por los pacientes, lo que puede derivar en comportamientos agresivos como insultos, sobre todo por los prolongados tiempos de espera y la alta demanda de atención. Dentro de los factores mencionados, también se considera la escasez de insumos, la cual genera expectativas insatisfechas en pacientes y dificultad de los profesionales para solventar por completo las necesidades de los usuarios. En la presente investigación, se identificó que los grupos dependiendo de los años de experiencia, reportaron una incidencia del 100% en casos de violencia, mientras que el 75% del personal que laboran en jornadas de 24 horas manifestó haber sido víctimas de acoso verbal. De este modo, se evidencia que la violencia laboral se relaciona con el entorno, la edad del personal y la jornada laboral.

Por su parte, Abdulwehab y Kedir (2025), respalda el argumento de que existe mayor incidencia de violencia laboral en el personal menor de 30 años. Los autores expusieron una prevalencia del 54.6% de violencia laboral en este grupo y señalaron un porcentaje más elevado de casos en profesionales con 5 o más años de experiencia. En la investigación actual, se identifica una tendencia similar, ya que los profesionales menores de 30 años reportaron un 100% de incidencia de casos de violencia laboral. Asimismo, los resultados coinciden en que los profesionales con más de 5 años de experiencia también presentan mayor exposición a violencia laboral, estos datos evidencian que la situación de agresión al personal de salud se mantiene presente a largo de toda la trayectoria laboral.

En lo que respecta a los tipos de violencia laboral más frecuentes en el personal de salud, se mostró mayor presencia de violencia psicológica, específicamente del acoso verbal, que afecta al personal de enfermería. Según Bedoya et al. (2024), en una investigación donde se aplicó el instrumento NAQ-R, se evidenció que el 79.36% de los participantes expresó haber sido expuestos a una exagerada carga laboral; el 46.04% manifestó haber recibido gritos en el trabajo, mientras que el 25.39% fueron ridiculizados en su servicio y el 23.81% fueron expuestos a amenazas. De manera similar, pero con un pequeño contraste, en el presente estudio, se muestra que el personal de salud (70%) ha sido víctima de violencia psicológica, específicamente, acoso verbal, siendo en la mayoría de los casos provocada por pacientes o usuarios. Las expresiones ofensivas, términos despectivos, insultos y gritos atentaron contra la tranquilidad y el bienestar emocional del personal de salud del centro. En cuanto a Bullying, no se reportaron casos de ridiculizaciones o burlas hacia los profesionales, lo cual indica que el entorno laboral actual tiene menor predisposición a este tipo de violencia.

En relación al tipo de violencia laboral existente según las dimensiones establecidas, se identificó una notable similitud con los resultados del estudio desarrollado por Ortiz 2022, quien en el Distrito 18d02 Ambato, identificó que el 32% de la muestra reportó haber sufrido de violencia psicológica dentro de la institución, además, mencionó que el 36% de la población estudiada ha sido víctima de Mobbing. Se identificó cierta similitud con la situación del estudio actual, debido a la presencia de violencia psicológica y Bullying/Mobbing. Sin embargo, se evidencia una diferencia significativa en cuanto al porcentaje de casos, debido en la unidad de salud abordada actualmente se identifica un 61.8% de violencia psicológica, mientras que, el acoso verbal predomina con el mismo porcentaje (61.8%), contrastando con el total de casos de Bullying/Mobbing (5.9%) reportados.

Adicionalmente, al analizar quienes son las personas agresoras del personal de salud, se observan semejanzas con estudios previos. Según Climent et al. (2023), en su estudio identificó que las personas que infringían agresiones hacia el personal con mayor frecuencia eran pacientes (17%), mientras que el 13% de agresiones provenían de los propios compañeros de trabajo. En contraste, en la presente investigación se identificó que el mayor porcentaje de violencia laboral proviene de los pacientes (76%), mientras que la violencia generada por los compañeros de trabajo representa el 9% del total de los casos reportados.

Por su parte, los factores individuales y organizacionales que predisponen la presencia de violencia laboral, los resultados coinciden con investigaciones internacionales. En un estudio desarrollado en un hospital de tercer nivel en Katmandú por Bhusal, Adhik, y Pradhan (2023), se identificaron varios factores como predisponentes en la aparición de la violencia verbal en el ámbito laboral, entre ellos: el estado civil resultó determinante, debido a que los profesionales solteros experimentaban violencia con mayor frecuencia. Asimismo, el personal que laboraba en los turnos rotativos era más susceptibles al acoso verbal. El estudio también indicó que los médicos reportaron el 45% de casos de violencia laboral, mientras que las enfermeras presentaron un porcentaje ligeramente superior (54%), clasificándose como predominante el acoso verbal, tanto en médicos (34%) y enfermeras (53%).

Asimismo, se resaltó que el personal con menos de 5 años de experiencia, junto con profesionales de salud que trabajan en áreas críticas, en jornadas superiores a 8 horas (incluyendo la modalidad nocturna) fue agredido físicamente con mayor frecuencia. Por el contrario, la investigación actual evidenció que la población con mayor incidencia de violencia verbal corresponde a los viudos (100%), seguido de los solteros (83%). En coincidencia con el estudio de Katmandú, la presente investigación identificó que las enfermeras concentran el mayor número de casos de violencia verbal (70%) frente a los médicos (69%), mientras que el personal de farmacia presenta una incidencia total (100%). En relación con los turnos, se confirma que el personal que trabaja por guardias rotativas (24 horas) es más vulnerable a este tipo de agresiones (75%), que el personal de horario diurno (58%).

Es importante resaltar que, aunque los dos estudios coinciden en que desarrollar el trabajo en zonas críticas, los procedimientos de rutina y las jornadas de trabajo prolongadas son factores que predisponen la violencia laboral, los resultados se divergen en el tipo de violencia reportada en Katmandú donde predomina la violencia física, mientras que, en el estudio actual, solo se reportan casos de violencia psicológica, específicamente abuso verbal y en menor medida Bullying/Mobbing.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA, ANEXOS

Conclusiones

Los resultados obtenidos permiten inferir que la realidad del entorno laboral del personal de salud se encuentra estrechamente vinculada con situaciones de estrés derivadas del estado del paciente, así como con el desconocimiento y la normalización de la violencia. Estos factores exponen constantemente a los profesionales a diversas manifestaciones de violencia, siendo la dimensión psicológica la más frecuente, específicamente el abuso verbal (con alta incidencia), seguido en menor proporción por el Bullying/Mobbing. Los factores que influyen con mayor peso en la violencia laboral corresponden al personal joven menor de 30 años, a los profesionales que cumplen actividades rutinarias con los pacientes y al personal que trabaja en jornadas extendidas de 24 horas.

Asimismo, se identificó que el personal de farmacia es el grupo con mayor número de incidentes reportados. La violencia predominante en este grupo fue el abuso verbal. Estos resultados evidencian que el personal de salud es susceptible a situaciones violentas que comprometen la salud física y mental a lo largo de su trayectoria profesional. El análisis integral de los resultados confirma la necesidad urgente de establecer estrategias y protocolos que protejan al personal operativo. A partir de la revisión de normativas y protocolos nacionales e internacionales, se propone un plan de intervención que incluye: identificación y notificación oportuna de casos, capacitación, acciones preventivas, seguimiento y desarrollo de entornos laborales seguros.

Es fundamental recordar que los profesionales de salud son quienes brindan cuidado y protección a la población; por ello, garantizar el bienestar es indispensable para la calidad del servicio. Tal como señala la frase: *“No se puede salvar, sin antes ser salvado”*.

Recomendaciones

- Fortalecer los procesos de capacitación Interna acerca de violencia laboral, manejo de emociones, vías de notificación y resolución de conflicto.
- Aplicar un protocolo institucional de prevención de violencia laboral.
- Implementar un cronograma de apoyo psicológico para las personas que son vulneradas con mayor frecuencia.
- Evaluar semestralmente la existencia de violencia laboral en los trabajadores de salud.
- Desarrollar capacitaciones hacia los pacientes y familiares de los pacientes acerca de la violencia laboral al personal de salud.

Bibliografía

- Abdulwehab, Sadik, and Frezer Kedir. 2025. "Workplace Violence against Nurse: A Systematic Review and Meta-Analysis in Ethiopia." *BMC Nursing* 24(1):1–14. doi:10.1186/s12912-025-03243-1.
- Ávila Urdaneta, Juan Gerardo. 2020. "El Acoso Laboral o Mobbing Como Elemento Causante de Accidentes Laborales." *Revista Científica UISRAEL* 7(3):115–28. doi:10.35290/rcui.v7n3.2020.331.
- Bedoya, M., E. Villalobos, J. García, and Y. Villamar. 2024. "PSYCHOLOGICAL HARASSMENT PERCEIVED BY NURSING PROFESSIONALS IN A PUBLIC HOSPITAL IN ECUADOR." 8. <https://orcid.org/0000-0002-4863-0728>, EdduortYuniortVillalobosVillamizar2<https://orcid.org/0009-0000-4475-0477>, JulianaGuadalupe, GarcíaParedes1<https://orcid.org/0009-0007-6318-4766>, YulitzaGeomara, VillamarTorres1<https://orcid.org/0000-0002-2037-4179>.
- Bhusal, Anupama, Apekshya Adhik, and Pranil Man Singh Pradhan. 2023. "Workplace violence and its associated factors among health care workers of a tertiary hospital in Kathmandu, Nepal." *PLoS ONE* 18(7):1–13. doi:10.1371/journal.pone.0288680.
- Calero Miranda, Odalis Mayline, and Isaac Israel Paredes Nuñez. 2025. "Inteligencia Emocional y Asertividad En El Personal de Salud." *Arandu UTIC* 12(2):3713–27. doi:10.69639/arandu.v12i2.1183.
- Climent, José, Yolanda Navarro, Juan García, Rosa Vaca, Mónica Ortega, and Juan Gómez. 2023. "Violencia en el trabajo y compromiso laboral en los profesionales de enfermería en España: un estudio transversal." *Revista Española de Salud* 97:1–9.
- Costa, Lucas, Laura Farias, Bruna Machado, Wagner Ferreira, Amélia Nunes, and Flávia Souza. 2024. "The Work Environment of Primary Health Care Nurses: An Integrative Review." *Aquichan* 24(3):1. doi:10.5294/aqui.2024.24.3.7.
- Enríquez, Claudia, Israel Ortiz, Ingrid Petrovich, Luis Martínez, Ernestina Méndez, and Higinio Fernández. 2021. "Violence towards Nursing Professionals: A Focused Ethnography." *Ciencia y Enfermería* 27. doi:10.29393/ce27-18vhch60018.
- Fajardo, Álvaro. 2024. "Acoso Laboral al Personal de Enfermería En Bogotá." *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 25(2). <https://orcid.org/0000-0001-6067-3053>.
- Friedrich-Ebert-Stiftung (FES). 2022. *LA VIOLENCIA LABORAL EN EL MARCO DEL 190 DE LA OIT*. Quito: Friedrich-Ebert-Stiftung (FES).
- Haro Sarango, Alexander Fernando, Edwin Ricardo Chisag Pallmay, John Paul Ruiz Sarzosa, and Johanna Elizabeth Caicedo Pozo. 2024. "Tipos y Clasificación de Las Investigaciones." *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5(2):956–66. doi:10.56712/latam.v5i2.1927.
- Hernández, Alejandro, Constanza Hernández, and Milena Zerega. 2023. "INTERVENCIONES PREVENTIVAS EN VIOLENCIA LABORAL EN ENFERMERAS: UNA REVISIÓN NARRATIVA PREVENTIVE INTERVENTIONS IN WORKPLACE VIOLENCE IN NURSE: A NARRATIVE REVIEW." *Horizonte de Enfermería* 34:359–79. doi:10.7764/Horiz_Enferm.34.2.359-379.
- Macías, Israel, Juan Jesús García, and Juan Gómez. 2025. "Suicide Prevention in the Workplace." *Atencion Primaria* 57(2):1–2. doi:10.1016/j.aprim.2024.103145.
- Ministerio del Trabajo. 2021. *PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO*.
- Moloeznik, Pablo Marcos, and Radamanto Portilla. 2021. "Sobre Los Paradigmas de La Violencia About Paradigms of Violence." *Espiral Estudios Sobre Estado y Sociedad* 28(82):9–39.

- Organización Panamericana de la Salud (OPS), and Organización Mundial de la Salud (OMS). 2002. *World Report on Violence and Health : Information Kit*. Washington, D.C.: World Health Organization.
- Ortiz, Viviana. 2022. “FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y VIOLENCIA LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL DISTRITO AMBATO PERIODO 2020.” Tesis, Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), Ambato.
- Pérez, Eduardo, Josefina Delgado, and Cornelio Bueno. 2023. “Violence Perceived by Mexican Nursing Students during Their Clinical Placements.” *Educacion Medica* 24(3). doi:10.1016/j.edumed.2023.100800.
- Ras, Ibrahim Abu. 2023. “The factors that affect violence against nurses in emergency departments.” *Heliyon* 9(3):1–6. doi:10.1016/j.heliyon.2023.e14306.
- Ruiz, Karla, Luis Pacheco, Milton Guevara, and Juana Gutiérrez. 2021. “Violencia Laboral Entre El Personal de Enfermería y Su Relación.” *Revista Cubana de Enfermería* 37(4):1–16. <https://orcid.org/0000-0002-3765-5559>.
- Yanez, Angela Cristina, Silvana Ortiz, and Venus Medina. 2020. “WORKPLACE VIOLENCE IN THE HEALTH SECTOR: ADAPTATION AND VALIDATION OF THE QUESTIONNAIRE FOR TYPES OF VIOLENCE IN THE ECUADORIAN CONTEXT.” *Horizonte de Enfermería* 31(1):3–16. doi:10.7764/Horiz_Enferm.31.1.3-16.
- Yücel, Kamer, Hüsna Sarıca, Radost Asenova, and Mehmet Ungan. 2024. “Guardians of Health under Fire: Understanding and Combating Violence against Doctors.” *Atencion Primaria* 56(9):1–8. doi:10.1016/j.aprim.2024.102944.



Oficina Internacional del Trabajo **OIT**
Organización Mundial de la Salud **OMS**

Consejo Internacional de Enfermeras **ICN**
Internacional de Servicios Públicos **PSI**

**Programa conjunto sobre
Violencia en el lugar de trabajo en el sector de la salud**

**VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO EN EL SECTOR DE LA SALUD
ESTUDIO DE CASO PAÍS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA
ESPAÑOL**

GINEBRA 2003
Validación de la Versión en español

Quito, 2018

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO EN EL SECTOR DE LA SALUD

Encuesta confidencial¹

Contexto

La violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en un fenómeno alarmante en todo el mundo. El personal del sector de la salud es particularmente vulnerable a la violencia en su lugar de trabajo. La violencia puede expresarse mediante el asalto físico, homicidio, abuso verbal, bullying / mobbing, acoso sexual y racial, y estrés psicológico. La violencia no solo ocurre como un incidente aislado, sino que también puede manifestarse a través de pequeños incidentes repetidos, que, al juntarse, crean un daño severo.

La Oficina Internacional del Trabajo, el Consejo Internacional de Enfermeras, la Organización Mundial de la Salud y La Internacional de Servicios Públicos lanzó un programa conjunto para reducir la incidencia de la violencia en el sector de la salud y para minimizar su impacto negativo en las víctimas y en los servicios. La dimensión real del problema se desconoce en gran parte, y las encuestas recientes muestran que las cifras actuales representan solo la punta del iceberg. La recopilación de datos sobre la magnitud y naturaleza de la violencia en el lugar de trabajo es, por lo tanto, un elemento importante de la iniciativa conjunta.

Propósito

El propósito de la encuesta es obtener información sobre el nivel de violencia en el lugar de trabajo en el sector de la salud en varios países dentro de diferentes regiones geográficas del mundo. En particular, la encuesta investiga los factores que pueden contribuir a la violencia y las estrategias para prevenirla. Los resultados del cuestionario serán utilizados por una institución de investigación independiente en su país para preparar un informe sobre la naturaleza de la violencia en el sector de la salud. Los informes de los países brindarán información de antecedentes para el diseño de políticas apropiadas que aborden la violencia en el lugar de trabajo a nivel nacional e internacional.

Esperamos que apoye nuestros esfuerzos para mejorar la seguridad del personal de salud en todo el mundo. El cuestionario completado es una valiosa contribución para crear conciencia sobre los problemas e implementación de políticas efectivas. Esperamos que esto le brinde la oportunidad de expresar sus opiniones y dirigir acciones futuras.

Por favor, lea estas instrucciones cuidadosamente:

La mayoría de las preguntas poseen respuestas de opción múltiple que pueden responderse rápidamente mediante los casilleros de respuestas. Al responder "no" a ciertas preguntas, se le pedirá que pase a la siguiente sección para ahorrar tiempo. Sin embargo, usted puede detenerse en cualquier punto. Si no se entiende una pregunta, déjela sin respuesta y pase a la siguiente. Le garantizamos que sus respuestas serán manejadas con estricta confidencialidad y permanecerán en el anonimato. Los resultados del estudio estarán disponibles en 2019.

Para los fines de este trabajo de investigación, la violencia se define como:

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Incidentes donde el personal sufre abusos, amenazas o agresiones en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el traslado desde y hacia el trabajo, que implican un desafío explícito o implícito a su seguridad bienestar o salud.²

¹ Muchas de las preguntas han sido adaptadas del trabajo generosamente donado y desarrollado por UNISON, enfermeras de la organización irlandesa y el Royal College of Nursing (Reino Unido).

² Adaptado de la DG-V de la Comisión Europea

GLOSARIO

La violencia se manifiesta como violencia física o como violencia psicológica en sus diferentes formas, las cuales a menudo se superponen.

Los términos relacionados con la violencia se definen en el SIGUIENTE CUADRO:

VIOLENCIA FÍSICA El uso de la fuerza física contra otra persona o grupo, que resulta en daño físico, sexual o psicológico. El daño incluye golpes, patadas, bofetadas, puñaladas, disparos, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros. ³	
Asalto / Ataque:	Comportamiento intencional que daña a otra persona físicamente, incluida la agresión sexual (es decir, violación).

VIOLENCIA PSICOLÓGICA (abuso emocional) Uso intencional del poder, incluyendo amenazas de fuerza física, contra otra persona o grupo, que puede resultar en daño a la integridad física, mental, espiritual, moral o social ⁴ . Incluye abuso verbal, bullying / mobbing, hostigamiento y amenazas.	
Abuso:	Comportamiento que humilla, degrada, o indica de cualquier otra manera una falta de respeto por la dignidad y el valor de un individuo ⁵ .
Bullying / Mobbing:	Comportamiento ofensivo repetitivo en el tiempo de carácter vengativo, cruel o malicioso que intenta humillar o socavar a un individuo o grupos de empleados. ⁶
Acoso:	Cualquier conducta basada en la edad, discapacidad, condición de VIH, circunstancias domésticas, sexo, orientación sexual, reasignación de género, raza, color, idioma, religión, política, organizaciones de empleados (sindicato, asociaciones, etc.), otra opinión o nacionalidad posición social, pertenencia a grupos minoritarios, u otro estado, que no sea correspondida o deseada y que afecta la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo. ⁷
Acoso Sexual:	Cualquier comportamiento no deseado, no correspondido y no bienvenido de naturaleza sexual que sea ofensivo para la persona involucrada, y que cause que esa persona sea amenazada, humillada o avergonzada. ⁸
Acoso racial:	Cualquier conducta amenazante basada en raza, color, idioma, nacionalidad, religión, asociación con una minoría, u otro estado, que no sea correspondido o deseado y que afecte la dignidad de mujeres y hombres en el trabajo. ⁹
Amenaza:	El uso de la fuerza física o poder (por ejemplo, la fuerza psicológica) que resulta en el temor al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas para el individuos o grupos a quienes se dirige dicha fuerza.

³ Adaptado de la definición de violencia de la OMS.

⁴ Adaptado de la definición de violencia de la OMS.

⁵ Asociación de enfermeras registradas de Alberta

⁶ Adaptado de OIT - Violencia en el trabajo

⁷ Ley de derechos humanos, Reino Unido

Complete el cuestionario marcando en las casillas con una ☒ o escribiendo en los espacios provistos para ello. Si no sabe cómo responder una pregunta, simplemente continúe con la siguiente.

A. DATOS PERSONALES Y EN EL LUGAR DE TRABAJO

- DP 1** ¿Podría indicar en cuál de los siguientes grupos de edad se ubica?
- ☐ 19 años o menos ☐ 20-24 ☐ 25-29 ☐ 30-34 ☐ 35-39
☐ 40-44 ☐ 45-49 ☐ 50-54 ☐ 55-59 ☐ 60+
- DP 2** ¿Podría indicar con cuál género se identifica? ☐ Femenino ☐ Masculino
- DP 3** ¿Cuál es su estado civil actual? ☐ Soltero/a ☐ Casado/a ☐ Unión libre
☐ Separado/a / divorciado/a ☐ Viudo / Viuda
- DP 4** ¿Se mudó de otro país al lugar donde usted trabaja actualmente?
- ☐ Sí ☐ No; Si respondió NO, pase a la pregunta **DP 5**
- 4.1. Si la respuesta es sí, ¿cuándo se mudó?
- ☐ Hace 11 meses o menos ☐ Hace 1-5 años ☐ Hace 6 años o más
- DP 5** ¿Podría indicar con cuál de los siguientes segmentos de la sociedad o grupo cultural se identifica?
- | | Miembro de la mayoría
Grupo étnico | Miembro de una
minoría Grupo étnico |
|------------------------|--|---|
| En el país | ☐ | ☐ |
| En su comunidad | ☐ | ☐ |
| En su lugar de trabajo | ☐ | ☐ |
- DP 6** ¿Qué categoría describe mejor a su grupo profesional/ocupacional actual?
- ☐ Médico ☐ Enfermera/o ☐ Obstetriz ☐ Farmacéutico
☐ Ambulancia ☐ Auxiliar ☐ Administración /Administrativo
☐ Profesiones aliadas a la medicina (terapeutas / radiólogos / asistentes)
☐ Personal técnico (laboratorio / esterilización, etc.)
☐ Personal de apoyo (cocina / mantenimiento, seguridad, etc.)
☐ Otro, por favor especifique: _____
- DP 7** ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor el puesto de trabajo que usted ocupa actualmente?
- ☐ Gerente principal ☐ Personal ☐ Estudiante ☐ Supervisión/Jefes de unidad/ Coordinador
☐ Independiente de área ☐ Otro, por favor especifique: _____
- DP 8** ¿Cuántos años de experiencia laboral tiene actualmente en el sector de la salud?
- ☐ Menos de 1 año ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 16-20 ☐ Más de 20
- DP 9** ¿Cuál de las siguientes categorías de sectores de empleo describe mejor su actividad laboral principal?
- ☐ Privado – con fines de lucro ☐ Sector privado sin fines de lucro
☐ Religioso (por ejemplo, iglesia) ☐ Sector público /gubernamental
☐ Agencia internacional
☐ Otro, por favor especifique: _____ ☐ No sé
- DP 10** En su actividad laboral principal, ¿cuál de las siguientes opciones describe mejor su jornada de trabajo, modalidad horaria o dedicación laboral?
- ☐ Tiempo completo ☐ Tiempo parcial ☐ Temporal / Informal
- DP 11** ¿La actividad laboral principal que usted actualmente lleva a cabo amerita que realice un trabajo por turnos?
- ☐ Sí ☐ No

DP 12 ¿El trabajo por turnos exige que en algunos momentos usted trabaje entre las 18H:00 (6 PM) y las 07H:00 (7 AM)? ☐ Sí ☐ No

DP 13 ¿Usted interactúa con pacientes /clientes durante su trabajo?

☐ Sí, *Si responde afirmativamente, por favor pase a las preguntas 13.1 a 13.3*

☐ No, *Si responde negativamente por favor pase a la pregunta DP 14*

13.1. ¿Tiene contacto físico directo en los procedimientos de rutina con pacientes/clientes (lavado, movilización, giro, levantamiento)?

☐ Sí ☐ No

13.2. Los pacientes / clientes con los que trabaja con más frecuencia son (*marque todas las casillas correspondientes*):

☐ Recién nacidos ☐ Infantes
☐ Niños ☐ Adolescentes (10-18 años de edad)
☐ Adultos ☐ Ancianos

13.3. El sexo de los pacientes con los que trabaja con más frecuencia es:

☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Masculino y femenino

DP 14 Indique si pasa más del 50% de su tiempo trabajando con alguno de los siguientes tipos de pacientes:

☐ Con discapacidad física ☐ Con discapacidad mental ☐ Cuidado en el hogar
☐ Enfermo terminal ☐ VIH/sida ☐ Psiquiátrico
☐ Cuidado de madre/hijo ☐ Geriátrico ☐ Salud y seguridad en el trabajo
☐ Salud escolar ☐ Otro, por favor especifique: _____

DP 15 Indique el área donde pasa la mayor parte de su tiempo más del 50% de su actividad laboral principal. *Elija la opción de área de trabajo que mejor lo describa:*

☐ Hospital, el servicio principal es:

☐ Ambulatorio ☐ Medicina general ☐ Cirugía general
☐ Psiquiatría ☐ Emergencia ☐ Sala de operaciones
☐ Cuidados intensivos ☐ Unidades de gestión
☐ Unidad especializada (p. Ej. Pediatría, Ortopedia, Radiología)
☐ Servicios técnicos (Laboratorio, Esterilización)
☐ Servicios de apoyo (Cocina, Mantenimiento)
☐ Otro, por favor especifique: _____

☐ Ambulancia

☐ Centro de salud

☐ Comunidad / distrito (por ejemplo, atención domiciliaria, servicio de extensión, visita de salud)

☐ Cuidado paliativo

☐ Hogar para ancianos / Asilo de ancianos

☐ Centro de rehabilitación / Hogar convaleciente

☐ Otro, por favor especifique: _____

DP 16 Indique la cantidad de personal presente en la misma área donde usted labora más del 50% de su jornada laboral o turno. *Elija la opción de área de trabajo que mejor lo describa:*

☐ Ninguno ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ Más de 15

DP 17 ¿Podría seleccionar en una escala del 1 al 5 cuánto le preocupa la violencia en su lugar de trabajo? (*Por favor califique: 1 = nada preocupado; 5 = muy preocupado*)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

DP 18 ¿Existen procedimientos para reportar la violencia en su lugar de trabajo?

☐ Sí ☐ No *Si respondió NO, pase a la pregunta DP 19*

18.1. Si la respuesta es sí, ¿sabe cómo usarlos? ☐ Sí ☐ No

DP 19 ¿Podría indicar si en su institución hay apertura para denunciar la violencia en el lugar de trabajo?

☐ Sí ☐ No *Si respondió NO, pase a la siguiente sección*

19.1. En caso afirmativo por favor indique, ¿quién ofrece esta apertura?

☐ Gerencia / empleador ☐ colegas
☐ Asociación / sindicatos ☐ agrupaciones de empleados
☐ familiares / amigos
☐ Otro, por favor especifique: _____

B. VIOLENCIA FÍSICA EN EL LUGAR DE TRABAJO

TENGA EN CUENTA: La violencia física se refiere al uso de la fuerza física contra otra persona o grupo que resulte en daño físico, sexual, o psicológico. Puede incluir golpes, patadas, bofetadas, apuñalamientos, disparos, empujones, mordeduras, pellizcos, entre otros.

VF 1 En los últimos 12 meses, ¿Usted ha sido atacado físicamente en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí, *Si responde afirmativamente, por favor pase a las preguntas 1.1.- 1.15.*
☐ No, *Al responder negativamente por favor pase a la pregunta VF 2.*

1.1. En caso afirmativo, piense en **la última vez** que fue atacado físicamente en su lugar de trabajo.

¿Cómo describiría este incidente?

- ☐ Violencia física sin arma ☐ Violencia física con arma

1.2. ¿Considera que se trata de un incidente típico de violencia en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí ☐ No

1.3. ¿Quién le atacó?

- ☐ Paciente /cliente ☐ Familiares del paciente / cliente
☐ Miembro del personal ☐ Gerente /supervisor
☐ Colega / trabajador externo ☐ Público en general
☐ Otro, por favor especifique: _____

1.4. ¿Dónde ocurrió el incidente?

- ☐ Dentro de la institución o instalación de salud ☐ En el hogar del paciente / Cliente
☐ Afuera (camino al trabajo / visita de salud /hogar)

1.5. ¿En qué momento sucedió el incidente?

- ☐ entre las 07H:00 - antes de las 13H: 00 ☐ entre las 13H:00 - antes de las 18H:00
☐ entre las 18H:00 - antes de las 24H:00 ☐ entre las 24H:00 -antes de las 07H:00
☐ No recuerdo

1.6. ¿Qué día de la semana sucedió el incidente?

- ☐ Lunes ☐ Martes ☐ Miércoles ☐ Jueves ☐ Viernes
☐ Sábado ☐ Domingo ☐ No recuerdo

1.7. ¿Cómo respondió al incidente?

Marque todas las casillas relevantes

- ☐ No tomé ninguna acción ☐ Traté de fingir que nunca sucedió
☐ Le dije a la persona que se detuviera ☐ Intenté defenderme físicamente
☐ Le dije a amigos / familia ☐ Busqué asesoramiento
☐ Le dije a un colega ☐ Lo reporté a un miembro del personal de nivel superior
☐ Fui transferido a otro puesto ☐ Busqué ayuda del sindicato
☐ Busqué ayuda de la asociación ☐ Denuncié a la fiscalía
☐ Llené un formulario completo de incidente / accidente ☐ Otro, por favor especifique: _____
☐ Presenté una demanda de indemnización

1.8. ¿Considera que el incidente podría haberse evitado?

- ☐ Sí ☐ No

1.9. ¿Fue herido como resultado del incidente violento?

- ☐ Sí ☐ No; *Si usted respondió NO, responda a la pregunta 1.10.*

1.9.1. Si la respuesta anterior es **sí**, ¿requirió tratamiento formal para sus lesiones?

- ☐ Sí ☐ No

1.10. A continuación se enumera una lista de problemas y quejas que las personas a veces tienen como respuesta a experiencias de vida estresantes, tales como el evento que sufrió. Para cada ítem, por favor indique qué tan molesto o intranquilo se sintió por estas experiencias desde que fue atacado. Por favor marque una opción por pregunta.

Desde que usted fue atacado, ¿Qué tan molesto o intranquilo se ha sentido?	Nada	Un poco	Moderadamente	Bastante	Extremadamente
(a) Ha tenido recuerdos repetidos, pensamientos inquietantes o imágenes del ataque	☐	☐	☐	☐	☐
(b) Ha evitado pensar o hablar sobre el ataque o evita tener sentimientos relacionados con el mismo	☐	☐	☐	☐	☐
(c) Ha permanecido en un estado "de alerta" o vigilancia constante	☐	☐	☐	☐	☐
(d) Ha sentido que todo lo que hace requiere de un esfuerzo adicional	☐	☐	☐	☐	☐

- 1.11. ¿Tuvo que tomar un descanso del trabajo después de ser atacado?
☐ Sí ☐ No; Si respondió NO, pase a la pregunta 1.12.
- 1.11.1. Si la respuesta es sí, ¿por cuánto tiempo?
☐ Un día ☐ 2-3 días ☐ Una semana
☐ 2-3 semanas ☐ 1 mes ☐ 2-6 meses ☐ 7-12 meses
- 1.12. ¿Se tomó alguna medida para investigar las causas del incidente?
☐ Sí ☐ No ☐ No sé
 SI NO SABE o respondió NO, pase a la pregunta 1.13
- 1.12.1. En caso afirmativo, ¿quién tomó esta medida? (marque todas las casillas correspondientes)
☐ Administración /empleador ☐ Grupos gremiales ☐ Asociación
☐ Grupo de la comunidad ☐ Policía ☐ Sindicato
☐ Otro, por favor especifique: _____
- 1.12.2. ¿Cuáles fueron las consecuencias para el atacante?
☐ Ninguna ☐ Advertencia verbal ☐ Atención discontinuada
☐ Denuncia a la policía ☐ Agresor/a procesado/a ☐ Otro, por favor especifique: _____
☐ No lo sé
- 1.13. ¿Su empleador o supervisor ofreció brindarle lo siguiente?
 Asesoramiento ☐ Sí ☐ No
 Oportunidad de hablar / Reportarlo ☐ Sí ☐ No
 Otro tipo de apoyo? ☐ Sí ☐ No
- 1.14. ¿Podría seleccionar en una escala del 1 al 5 qué tan satisfecho está con la manera en la que se manejó el incidente? (Por favor califique: 1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho)
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 1.15. Si no informó o contó el incidente a otros, mencione por qué no lo hizo.
 Marque cada casilla relevante
☐ No era importante ☐ Me sentí avergonzada/o ☐ Me sentí culpable
☐ Sentí temor de las consecuencias negativas ☐ Pensé que sería inútil ☐ No sabía a quién informar
☐ Otro, por favor especifique: _____

VF 2 En los últimos 12 meses, ¿Usted ha presenciado incidentes de violencia física en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí ☐ No; Si respondió NO, pase a la pregunta VF 3.
- 2.1. Si la respuesta es sí, ¿con qué frecuencia ha ocurrido esto en los últimos 12 meses?
☐ Una vez ☐ 2-4 veces ☐ 5-10 veces
☐ Varias veces al mes ☐ Aproximadamente una vez a la semana ☐ Diario

VF 3 ¿Ha informado sobre algún incidente de violencia en el lugar de trabajo en los últimos 12 meses? (ya sea presenciado o experimentado por usted mismo)

- ☐ Sí ☐ No
- Si usted responde NO, por favor, pase a la sección: **VIOLENCIA PSICOLÓGICA, página siguiente.**

- 3.1. Si la respuesta es sí, ¿ha sido sancionado por informar un incidente de violencia en el lugar de trabajo?
☐ Sí ☐ No

C. VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL LUGAR DE TRABAJO (Abuso emocional)

Tenga en cuenta: La violencia psicológica se define como el uso intencional de poder, incluyendo la amenaza de uso de fuerza física contra otra persona o grupo, que puede resultar en daño físico, mental, espiritual, moral o social.

La violencia psicológica incluye **abuso verbal, bullying/mobbing, acoso sexual y acoso racial, todas estas manifestadas en forma de hostigamiento y amenazas**. Estos términos se explican en el glosario en la página 3. Cada forma de violencia psicológica se abordará por separado con las mismas preguntas. Esto es importante para comprender detalladamente el tipo de violencia que se experimentó en el lugar de trabajo. Por favor, responda al menos la primera pregunta de cada sección. En caso de responder "NO", diríjase a la siguiente sección.

C.I. ABUSO VERBAL

AV 1 En los últimos **12 meses**, ¿Usted ha sido víctima de abuso verbal en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí, por favor responda las siguientes preguntas
☐ No, pase a la sección **C II. BULLYING / MOBBING**

AV 2 ¿Con qué frecuencia ha sido víctima de abuso verbal en los últimos 12 meses?

- ☐ Siempre ☐ A veces ☐ Una vez

AV 3 Por favor, piense en la **última vez** que fue abusado verbalmente en su lugar de trabajo.

¿Quién abusó verbalmente de usted? *Marque una opción de respuesta*

- ☐ Paciente / cliente ☐ Familiares del paciente /cliente
☐ Miembro del personal ☐ Gerente / supervisor
☐ Colega / trabajador externo ☐ Público en general
☐ Otro, por favor especifique: _____

AV 4 ¿Considera que se trata de un incidente característico de abuso verbal en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí ☐ No

AV 5 ¿Dónde ocurrió el abuso verbal? *Marque una opción de respuesta*

- ☐ Dentro de la institución o instalación de salud ☐ En el hogar del paciente /Cliente
☐ Afuera (camino al trabajo/visita de salud /hogar) ☐ Otro, por favor especifique: _____

AV 6 ¿Cómo respondió al abuso verbal? *Marque todas las casillas relevantes*

- ☐ No tomé ninguna acción ☐ Traté de fingir que nunca sucedió
☐ Le dije a la persona que se detuviera ☐ Le dije a amigos / familia
☐ Le dije a un colega ☐ Lo reporté a un miembro del personal de nivel superior
☐ Busqué asesoramiento ☐ Busqué ayuda de la asociación
☐ Busqué ayuda del sindicato ☐ Llené un formulario completo de incidente / accidente
☐ Fui transferido a otro cargo ☐ Presenté una demanda de indemnización
☐ Denuncié a la fiscalía
☐ Otro, por favor especifique: _____

AV 7 A continuación se enumera una lista de problemas y quejas que las personas a veces tienen como respuesta a experiencias de vida estresantes, tales como el evento que sufrió. *Para cada ítem, por favor indique qué tan molesto o intranquilo se sintió por estas experiencias desde que fue atacado. Por favor marque una opción por pregunta.*

Desde que usted fue atacado, ¿Qué tan molesto o intranquilo se ha sentido?	Nada	Un poco	Moderadamente	Bastante	Extremadamente
(a) Ha tenido recuerdos repetidos, pensamientos inquietantes o imágenes del ataque	☐	☐	☐	☐	☐
(b) Ha evitado pensar o hablar sobre el ataque o evita tener sentimientos relacionados con el mismo	☐	☐	☐	☐	☐
(c) Ha permanecido en un estado "de alerta" o vigilancia constante	☐	☐	☐	☐	☐
(d) Ha sentido que todo lo que hace requiere de un esfuerzo adicional	☐	☐	☐	☐	☐

AV 8 Considera que el incidente podría haberse evitado? ☐ Sí ☐ No

AV 9 ¿Se tomó alguna medida para investigar las causas del abuso verbal?

☐ Sí ☐ No ☐ No sé

Si NO o NO SABE, pase a la pregunta AV 10

9.1. En caso afirmativo, ¿quién tomó esta medida? (marque todas las casillas correspondientes)

☐ Administración /empleador ☐ Grupos gremiales ☐ Asociación

☐ Grupo de la comunidad ☐ Policía ☐ Sindicato

☐ Otro, por favor especifique: _____

9.2. Si la respuesta es sí, ¿cuáles fueron las consecuencias para el abusador?

☐ Ninguno ☐ Advertencia verbal ☐ Atención discontinuada

☐ Denunciado a la policía ☐ Agresor procesado

☐ Otro, por favor especifique: _____ ☐ No sé

AV 10 ¿Su empleador o supervisor ofreció brindarle lo siguiente?

Asesoramiento ☐ Sí ☐ No

Oportunidad de hablar / reportarlo ☐ Sí ☐ No

Otro apoyo ☐ Sí ☐ No

AV 11 ¿Podría seleccionar en una escala del 1 al 5 qué tan satisfecho está con la forma en que se manejó el incidente? (Por favor califique: 1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

AV 12 Si **no** informó o contó el incidente a otros, mencione por qué no lo hizo.

Marque cada casilla relevante

☐ No era importante ☐ Me sentí avergonzado ☐ Me sentí culpable

☐ Sentí temor de las consecuencias negativas ☐ No sabía a quién informar

☐ Pensé que sería inútil ☐ Otro, por favor especifique: _____

C. II. BULLYING / MOBBING

BM 1 En los últimos 12 meses, ¿Usted ha sido intimidado o acosado en su lugar de trabajo?

☐ Sí, por favor responda las siguientes preguntas

☐ No, pase a la sección **C III. ACOSO SEXUAL**

BM 2 ¿Con qué frecuencia ha sido intimidado / acosado en los últimos 12 meses?

☐ Siempre ☐ A veces ☐ Una vez

BM 3 Por favor, piense en la última vez que Usted fue intimidado / acosado en su lugar de trabajo.

¿Quién le acosó/ intimidó? *Marque una opción de respuesta*

☐ Paciente / cliente ☐ Familiares del paciente /cliente

☐ Miembro del personal ☐ Gerente / supervisor

☐ Colega / trabajador externo ☐ Público en general

☐ Otro, por favor especifique: _____

BM 4 ¿Considera que se trata de un incidente típico de bullying / mobbing en su lugar de trabajo?

☐ Sí ☐ No

BM 5 ¿Dónde ocurrió el bullying / mobbing? *Marque una opción de respuesta*

☐ Dentro de la institución o instalación de salud ☐ En el hogar del paciente /Cliente

☐ Afuera (camino al trabajo/visita de salud /hogar) ☐ Otro, por favor especifique: _____

BM 6 ¿Cómo respondió al bullying / mobbing? *Marque todas las casillas relevantes*

☐ No tomé ninguna acción ☐ Traté de fingir que nunca sucedió

☐ Le dije a la persona que se detuviera ☐ Le dije a amigos / familia

☐ Le dije a un colega ☐ Lo reporté a un miembro del personal de nivel superior

☐ Busqué asesoramiento ☐ Intenté defenderme físicamente

☐ Busqué ayuda del sindicato ☐ Busqué ayuda de la asociación

☐ Fui transferido a otro cargo ☐ Llené un formulario completo de incidente / accidente

☐ Denuncié a la fiscalía ☐ Presenté una demanda de indemnización

☐ Otro, por favor especifique: _____

BM 7 A continuación se enumera una lista de problemas y quejas que las personas a veces tienen como respuesta a experiencias de vida estresantes, tales como el evento que sufrió. *Para cada ítem, por favor indique qué tan molesto o intranquilo se sintió por estas experiencias desde que fue atacado. Por favor marque una opción por pregunta.*

Desde que usted fue atacado, ¿Qué tan molesto o intranquilo se ha sentido?	Nada	Un poco	Moderadamente	Bastante	Extremadamente
(a) Ha tenido recuerdos repetidos, pensamientos inquietantes o imágenes del ataque	☐	☐	☐	☐	☐
(b) Ha evitado pensar o hablar sobre el ataque o evita tener sentimientos relacionados con el mismo	☐	☐	☐	☐	☐
(c) Ha permanecido en un estado "de alerta" o vigilancia constante	☐	☐	☐	☐	☐
(d) Ha sentido que todo lo que hace requiere de un esfuerzo adicional	☐	☐	☐	☐	☐

BM 8 ¿Considera que el incidente podría haberse evitado? ☐ Sí ☐ No ☐ No sé

BM 9 ¿Se tomó alguna medida para investigar las causas del Bullying/mobbing?

☐ Sí ☐ No ☐ No sé

Si su respuesta es NO o NO SABE, pase a la pregunta BM 10

9.1. En caso afirmativo, ¿quién tomó esta medida? ☐ Administración /empleador ☐ Grupos gremiales ☐ Asociación

☐ Grupo de la comunidad ☐ Policía ☐ Sindicato

☐ Otro, por favor especifique: _____

9.2. En caso afirmativo, ¿cuáles fueron las consecuencias para la persona que le intimidaba/acosaba?

☐ Ninguno ☐ Advertencia verbal ☐ Suspensión en el trabajo

☐ Denunciado a la policía ☐ Agresor procesado

☐ Otro, por favor especifique: _____ ☐ No sé

BM 10 ¿Su empleador o supervisor ofreció brindarle lo siguiente?

Asesoramiento ☐ Sí ☐ No

Oportunidad de hablar / reportarlo ☐ Sí ☐ No

Otro apoyo ☐ Sí ☐ No

BM 11 ¿Podría seleccionar en una escala del 1 al 5 qué tan satisfecho está con la manera en que se manejó el incidente? *(Por favor califique: 1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho)*

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

BM 12 Si no informó o contó el incidente a otros, mencione por qué no lo hizo.

Marque cada casilla relevante

☐ No era importante ☐ Me sentí avergonzado ☐ Me sentí culpable

☐ Sentí temor de las consecuencias negativas ☐ No sabía a quién informar

☐ Pensé que sería inútil ☐ Otro, por favor especifique: _____

C. III. ACOSO SEXUAL

AS 1 En los últimos 12 meses, ¿ha sido acosado/a sexualmente en su lugar de trabajo?

☐ Sí, por favor responda las siguientes preguntas

☐ No, pase a la sección IV. ACOSO RACIAL, página siguiente

AS 2 ¿Con qué frecuencia ha sufrido de acoso sexual en los últimos 12 meses?

☐ Siempre ☐ A veces ☐ Una vez

AS 3 Por favor, piense en la última vez que sufrió de acoso sexual en el lugar de trabajo.

¿Quién le acosó sexualmente? Marque una opción de respuesta

☐ Paciente / cliente ☐ Familiares del paciente /cliente

☐ Miembro del personal ☐ Gerente / supervisor

☐ Colega / trabajador externo ☐ Público en general

☐ Otro, por favor especifique: _____

AS 4 ¿Considera que se trata de un incidente típico de acoso sexual en su lugar de trabajo?

☐ Sí ☐ No

AS 5 ¿Dónde ocurrió el acoso sexual? Marque una opción de respuesta

☐ Dentro de la institución o instalación de salud ☐ En el hogar del paciente /Cliente
☐ Afuera (camino al trabajo/visita de salud/hogar) ☐ Otro, por favor especifique: _____

AS 6 ¿Cómo respondió ante el acoso sexual? Marque todas las casillas relevantes

☐ No tomé ninguna acción ☐ Traté de fingir que nunca sucedió
☐ Le dije a la persona que se detuviera ☐ Le dije a amigos / familia
☐ Le dije a un colega ☐ Lo reporté a un miembro del personal de nivel superior
☐ Busqué asesoramiento ☐ Busqué ayuda de la asociación
☐ Busqué ayuda del sindicato ☐ Llené un formulario completo de incidente / accidente
☐ Fui transferido a otro cargo ☐ Presenté una demanda de indemnización
☐ Denuncié a la fiscalía
☐ Otro, por favor especifique: _____

AS 7 A continuación se enumera una lista de problemas y quejas que las personas a veces tienen como respuesta a experiencias de vida estresantes, tales como el evento que sufrió. Para cada ítem, por favor indique qué tan molesto o intranquilo se sintió por estas experiencias desde que fue atacado. Por favor marque una opción por pregunta.

Desde que usted fue atacado, ¿Qué tan molesto o intranquilo se ha sentido?	Nada	Un poco	Moderadamente	Bastante	Extremadamente
(a) Ha tenido recuerdos repetidos, pensamientos inquietantes o imágenes del ataque	☐	☐	☐	☐	☐
(b) Ha evitado pensar o hablar sobre el ataque o evita tener sentimientos relacionados con el mismo	☐	☐	☐	☐	☐
(c) Ha permanecido en un estado "de alerta" o vigilancia constante	☐	☐	☐	☐	☐
(d) Ha sentido que todo lo que hace requiere de un esfuerzo adicional	☐	☐	☐	☐	☐

AS 8 ¿Considera que el incidente podría haberse evitado? ☐ Sí ☐ No ☐ No sé

AS 9 ¿Se tomó alguna medida para investigar las causas del acoso sexual?

☐ Sí ☐ No ☐ No sé

Si usted respondió NO o NO SABE, pase a la pregunta AS 10

9.1. En caso afirmativo, ☐ administración /empleador ☐ sindicato ☐ asociación
☐ grupo de la comunidad ☐ policía
 ¿por quién? ☐ Otro, por favor especifique: _____

9.2. En caso afirmativo, ¿cuáles fueron las consecuencias para la persona que le acosaba sexualmente? ☐ Ninguno ☐ Advertencia verbal emitida ☐ Atención discontinuada
☐ Denunciado a la policía ☐ Agresor procesado
☐ Otro, por favor especifique: _____ ☐ No sé

AS 10 ¿Su empleador o supervisor ofreció brindarle lo siguiente?

Asesoramiento ☐ Sí ☐ No
 Oportunidad de hablar / reportarlo ☐ Sí ☐ No
 Otro apoyo ☐ Sí ☐ No

AS 11 ¿Podría seleccionar en una escala del 1 al 5 qué tan satisfecho está con la manera en que se manejó el incidente? (Por favor califique: 1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

AS 12 Si no informó o contó el incidente a otros, mencione por qué no lo hizo.

Marque cada casilla relevante

☐ No era importante ☐ Me sentí avergonzado ☐ Me sentí culpable
☐ Sentí temor de las consecuencias negativas ☐ No sabía a quién informar
☐ Pensé que sería inútil ☐ Otro, por favor especifique: _____

C. IV. ACOSO RACIAL**AR 1** En los últimos 12 meses, ¿ha sido acosado por motivos raciales en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí, por favor responda las siguientes preguntas
☐ No, pase a la sección D, página 12

AR 2 ¿Con qué frecuencia ha sido acosado por motivos raciales en los últimos 12 meses?

- ☐ Siempre ☐ A veces ☐ Una vez

AR 3 Por favor, piense en la última vez que fue acosado por motivos raciales en su lugar de trabajo.

¿Quién le acosó racialmente? Marque una opción de respuesta

- ☐ Paciente / cliente ☐ Familiares del paciente /cliente
☐ Miembro del personal ☐ Gerente / supervisor
☐ Colega / trabajador externo ☐ Público en general
☐ Otro, por favor especifique: _____

AR 4 ¿Considera que se trata de un incidente típico de acoso racial en su lugar de trabajo?

- ☐ Sí ☐ No

AR 5 ¿Dónde ocurrió el acoso racial? Marque una opción de respuesta

- ☐ Dentro de la institución o instalación de salud ☐ En el hogar del paciente /Cliente
☐ Afuera (camino al trabajo/visita de salud/hogar) ☐ Otro, por favor especifique: _____

AR 6 ¿Cómo respondió al acoso racial? Marque todas las casillas relevantes

- ☐ No tomé ninguna acción ☐ Traté de fingir que nunca sucedió
☐ Le dije a la persona que se detuviera ☐ Le dije a amigos / familia
☐ Le dije a un colega ☐ Lo reporté a un miembro del personal de nivel superior
☐ Busqué asesoramiento ☐ Busqué ayuda de la asociación
☐ Busqué ayuda del sindicato ☐ Llené un formulario completo de incidente / accidente
☐ Fui transferido a otro cargo ☐ Presenté una demanda de indemnización
☐ Denuncié a la fiscalía ☐ Presenté una demanda de indemnización
☐ Otro, por favor especifique: _____

AR 7 A continuación se enumera una lista de problemas y quejas que las personas a veces tienen como respuesta a experiencias de vida estresantes, tales como el evento que sufrió. Para cada ítem, por favor indique qué tan molesto o intranquilo se sintió por estas experiencias desde que fue atacado. Por favor marque una opción por pregunta.

Desde que usted fue atacado, ¿Qué tan molesto o intranquilo se ha sentido?	Nada	Un poco	Moderada-mente	Bastante	Extremada-mente
(a) Ha tenido recuerdos repetidos, pensamientos inquietantes o imágenes del ataque	☐	☐	☐	☐	☐
(b) Ha evitado pensar o hablar sobre el ataque o evita tener sentimientos relacionados con el mismo	☐	☐	☐	☐	☐
(c) Ha permanecido en un estado "de alerta" o vigilancia constante	☐	☐	☐	☐	☐
(d) Ha sentido que todo lo que hace requiere de un esfuerzo adicional	☐	☐	☐	☐	☐

AR 8 ¿Considera que el incidente podría haberse evitado? ☐ Sí ☐ No**AR 9** ¿Se tomó alguna medida para investigar las causas del acoso racial?

- ☐ Sí ☐ No ☐ No sé

Si usted respondió NO o NO SABE, pase a la pregunta **AR 10**

9.1. En caso afirmativo, ¿quién tomó esta medida?

- ☐ Administración /empleador ☐ Grupos gremiales ☐ Asociación
☐ Grupo de la comunidad ☐ Policía ☐ Sindicato
☐ Otro, por favor especifique: _____

9.2. En caso afirmativo, ¿cuáles fueron las consecuencias para la persona que le acosaba racialmente?

- ☐ Ninguno ☐ Advertencia verbal ☐ Atención descontinuada
☐ Denunciado a la policía ☐ Agresor procesado
☐ Otro, por favor especifique: _____ ☐ No sé

AR 10 ¿Ofreció su empleador o supervisor brindarle lo siguiente?

- Asesoramiento ☐ Sí ☐ No
 Oportunidad de hablar / reportarlo ☐ Sí ☐ No
 Otro apoyo ☐ Sí ☐ No

AR 11 ¿Podría seleccionar en una escala del 1 al 5 qué tan satisfecho está con la manera en que se manejó el incidente? (Por favor califique: 1 = muy insatisfecho, 5 = muy satisfecho)

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

AR 12 Si no informó o contó el incidente a otros, mencione por qué no lo hizo.

Marque cada casilla relevante

- ☐ No era importante ☐ Me sentí avergonzado ☐ Me sentí culpable
☐ Sentí temor de las consecuencias negativas ☐ No sabía a quién informar
☐ Pensé que sería inútil ☐ Otro, por favor especifique: _____

D. EMPLEADOR DEL SECTOR SALUD

ES 1 ¿Ha desarrollado su empleador políticas específicas sobre...?

- | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Salud y seguridad | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |
| Violencia física en el trabajo | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |
| Abuso verbal | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |
| Acoso sexual | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |
| Acoso racial | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |
| Bullying/Mobbing | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |
| Amenazas | ☐ sí | ☐ no | ☐ no sé |

ES 2 ¿Qué medidas para combatir la violencia en el lugar de trabajo existen actualmente donde Usted realiza su actividad laboral principal? *Marque cada casillero que considere relevante*

- ☐ Medidas de seguridad (por ejemplo, guardias, alarmas, teléfonos portátiles)
☐ Mejorar el entorno (por ejemplo, iluminación, ruido, calor, acceso a los alimentos, limpieza, privacidad)
☐ Restringir el acceso al público en áreas no pertinentes
☐ Evaluación de pacientes (para registrar y conocer comportamientos agresivos previos)
☐ Protocolos del paciente (por ejemplo, procedimientos de control y restricción, transporte, acceso a medicamentos, acceso a la información)
☐ Restringir el intercambio de dinero en el lugar de trabajo (por ejemplo, pagos no debidos de pacientes y familiares)
☐ Incremento de personal
☐ Procedimientos de registro para el personal en asignaciones especiales (por ejemplo, para el cuidado en el hogar)
☐ Equipo o ropa especial con identificación
☐ Monitorear turnos o rotaciones del personal, registrando cambios
☐ Reducir períodos en los que el personal trabaja solo
☐ Formación (por ejemplo, violencia en el trabajo, estrategias, habilidades de comunicación, resolución de conflictos, defensa personal)
☐ Inversión en el desarrollo de recursos humanos (capacitación para la promoción profesional, retiros, recompensas por los logros, fomentar el ambiente de trabajo sano)
☐ Ninguna de las anteriores
☐ Otro: _____

ES 3 ¿En qué proporción Usted cree que estas medidas serían útiles en su lugar de trabajo?

- | | Bastante | Moderado | Poco | No del todo |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Medidas de seguridad | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Mejorar el entorno | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Restringir el acceso público | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Monitoreo de pacientes agresivos | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Protocolos de pacientes | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Restringir el intercambio de dinero en el lugar de trabajo	☐	☐	☐	☐
Incrementar el número de empleados	☐	☐	☐	☐
Procedimientos de registro de entrada para el personal	☐	☐	☐	☐
Equipo o ropa especial con la debida identificación	☐	☐	☐	☐
Monitoreo de cambios de turno	☐	☐	☐	☐
Reducir períodos en los que el personal trabaja solo	☐	☐	☐	☐
Formación	☐	☐	☐	☐
Desarrollo de recursos humanos	☐	☐	☐	☐
Otro, por favor especifique: _____	☐	☐	☐	☐

ES 4 ¿Cuál de los siguientes cambios, si los hay, se han producido en la institución de salud en la que Usted trabaja / considerar los últimos 2 años? *Marque solo una opción*

- ☐ Ninguno
☐ Recorte de personal
☐ Restricción de los recursos
☐ Otro, por favor especifique: _____
☐ No sabe
- ☐ Reestructuración / reorganización
☐ Aumento del número del personal
☐ Recursos adicionales

ES 5 En su opinión, ¿qué impacto han tenido los cambios señalados anteriormente en su trabajo diario? *Marque todas las casillas relevantes*

- ☐ Ninguno
☐ La situación de trabajo empeoró para el personal
☐ La atención a los pacientes / clientes empeoró
☐ No sabe
- ☐ La situación de trabajo mejoró para el personal
☐ La atención a los pacientes / clientes mejoró
☐ Otro, por favor especifique: _____

E. OPINIONES SOBRE violencia en el trabajo

O 1 En su opinión, ¿cuáles son los tres factores más importantes que **contribuyen a la violencia física** en su lugar de trabajo?

O 2 En su opinión, ¿cuáles son los tres factores más importantes que **contribuyen a la violencia psicológica (no física)** en su lugar de trabajo?

O 3 En su opinión, ¿cuáles son las **tres medidas más importantes** que podrían reducir la violencia en su lugar de trabajo?

La OIT, el CIE, la OMS y la ISP le agradecen por aporte a nuestra encuesta y a nuestra campaña.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Título

Plan de Intervenciones para disminuir la violencia laboral en el personal operativo de salud del Distrito 18D02 – Ambato

6.2 Descripción

El plan de intervenciones para disminuir la violencia laboral en el personal operativo está basado en documentos lineamientos técnicos reconocidos a nivel nacional e internacional. Expone estrategias que tienen una relación con El protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en espacios de trabajo Establecido por el Ministerio de trabajo (Ministerio del Trabajo 2021). Asimismo, se refirieron algunas recomendaciones basadas en Investigaciones Científicas recientes, que destacan Directrices que se pueden aplicar en casos de violencia laboral, específicamente acerca de la notificación de casos, capacitaciones información continua acerca de del tema, junto con el desarrollo de comités institucionales (Antonio and Díaz 2023). De los puntos principales abordados las actividades relacionadas con la comunicación y el manejo emocional y su importancia en el personal de salud que tienen como base científica un estudio Desarrollado en el centro de salud tipo C “La Maná” (Calero Miranda and Paredes Nuñez 2025). Finalmente, se integra los principios establecidos por la organización Internacional del Trabajo, que se centran en desarrollar entornos laborales seguros y cultura organizacional basada en el respeto y la protección de salud mental de los trabajadores (Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) 2022). En conjunto, estas fuentes bibliográficas refuerzan la viabilidad de la aplicación de este plan de intervenciones propuesto, mismo que, Permitirá disminuir la violencia laboral en el personal de la unidad de salud y del distrito.

6.3 Desarrollo de la propuesta

Objetivo general:

Establecer estrategias educativas, organizacionales y psicosociales que disminuyan la incidencia de violencia laboral en el personal operativo para promover un entorno laboral seguro.

1. Diagnóstico y sensibilización

Objetivo específico: Conceptuar la realidad de la institución con respecto a la violencia laboral en el personal de salud, promoviendo la sensibilización y la identificación oportuna de estas situaciones.

Acciones:

- Socialización de los resultados obtenidos en la investigación desarrollada en la unidad de Salud, haciendo énfasis en los tipos de violencia identificados.
- Desarrollo de talleres de sensibilización acerca de violencia laboral: tipos, rutas de notificación, análisis de casos, herramientas para resolución de conflictos en el trabajo.
- Implementación de espacios de diálogo en los que el personal sea libre de socializar experiencias, perspectivas y sentires acerca del tema en cuestión.

Responsables: Talento humano, responsable del centro de salud.

Duración: 1 mes.

Recursos: Proyector, espacio físico, expositores expertos en salud ocupacional.

2. Fortalecimiento de la comunicación institucional

Objetivo específico: Promover relaciones interpersonales saludables y reducir conflictos laborales. Establecer intervenciones que promuevan ambientes laborales saludables y disminuir la existencia y prolongación de conflictos.

Acciones:

- Desarrollo de capacitaciones relacionadas acerca de la importancia y las técnicas para una comunicación asertiva y manejo de emociones, debido a que, en el ámbito de salud, existe un alto índice de estrés, por lo que, se requiere un comportamiento que permita actuar de manera adecuada en situaciones que puedan desembocar en actos de violencia laboral.
- Establecer protocolos de aplicación para el abordaje y contención de incidentes de violencia en el trabajo.
- Implementación de espacios de dialogo con mediación imparcial entre profesionales que se encuentren en medio de un conflicto, favoreciendo a la resolución adecuada de discrepancias.

Responsables: Salud ocupacional (medicina y psicología).

Duración: 2 meses (renovable).

Recursos: Protocolos y guías, apoyo técnico, medio de comunicación institucional Quipux, Zimbra (medio de comunicación no oficial “WhatsApp”).

3. Prevención y manejo de la violencia laboral

Objetivo específico Determinar medidas preventivas y de respuesta institucional frente a casos de violencia laboral.

Acciones:

- Elaborar y socializar un “Protocolo Institucional de Prevención y Atención de Violencia Laboral”, que incluya reconocimiento, notificación, y abordaje de incidentes.
- Crear un comité asesor multidisciplinario, encargado de la investigación pertinente de casos, recolección de información y seguimiento del cumplimiento del protocolo que garantice transparencia y seguridad al personal involucrado.
- Implementar un flujograma de notificación de incidentes de violencia laboral que incluya responsables de recepción y tiempos de respuesta.
- Desarrollo de procesos educativos a usuarios en la sala de espera acerca del respeto a los trabajadores, asignación de turnos, clasificación de pacientes según escala utilizada en emergencia, para disminuir la insatisfacción y así promover comportamientos adecuados hacia el personal de salud.

Responsables: Comité asesor (encargado de la seguridad y bienestar laboral), área de talento humano.

Duración: 3 meses.

Recursos: Protocolos de violencia, asesoría jurídica, médico y psicólogo ocupacional.

4. Monitoreo y evaluación

Objetivo específico: Evaluar la efectividad de las intervenciones aplicadas para fortalecer estrategias de prevención y abordaje de violencia laboral.

Acciones:

- Aplicar herramientas de medición de violencia laboral al personal, cada seis meses, con el fin de identificar la prevalencia y nuevas necesidades.
- Realizar conversatorios y procesos de retroalimentaciones acerca de identificación, notificación de violencia laboral.
- Presentar un informe anual, que sistematice los resultados de la evaluaciones, acciones implementadas y mejora de estrategias.

Responsables: Dirección distrital, departamento de salud ocupacional.

Duración: Continua.

Recursos: Formatos de registro, Informes técnicos, softwares estadísticos (SPSS, Excel).

Resultados Esperados:

- Mejora en la comunicación del profesional-paciente y profesional-profesional.

- Control y disminución de la violencia laboral
- Garantizar un entorno laboral seguro.
- Incrementar la confianza de los profesionales de salud al momento de notificación de incidentes y su resolución.
- Incentivar el desarrollo de una cultura de respeto y salud mental para los trabajadores de salud.