

**GUIA SOBRE
VIOLENCIA EN EL
TRABAJO**

Elaborado por:



Subvencionado por:



Instituto Cántabro
DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. NORMATIVA	6
4. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR VIOLENCIA EN EL TRABAJO?.....	12
5. CLASIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO Y TIPOS	14
6. TIPOS DE CONDUCTAS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	18
7. VIOLENCIA EN EL TRABAJO – CAUSAS	22
8. RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	25
9. ANEXO MODELO DE PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO	30

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del trabajo suelen definir las interacciones necesarias entre personas y equipos para el desempeño de las funciones asignadas. No obstante, otras formas de relación que se generan entre los individuos de la empresa, más allá de las estrictamente productivas, así como la manera en que se desarrollan y regulan las relaciones en su conjunto, no suelen recibir la atención necesaria, al no considerarse directamente vinculadas a la ejecución de las tareas laborales.

Es posible que se dé un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales.

La violencia en el trabajo es un problema que puede aparecer en cualquier entorno laboral y que afecta de manera directa a la seguridad, la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. No se limita únicamente a las agresiones físicas, sino que incluye también insultos, amenazas, humillaciones, comportamientos intimidatorios, acoso psicológico o sexual y cualquier otra conducta que genere miedo, malestar o daño en el marco de la actividad laboral o como consecuencia de esta. Estas situaciones no deben considerarse parte inherente del trabajo ni aceptarse como algo normal.

Desde la prevención de riesgos laborales, la violencia en el trabajo se considera un riesgo profesional, especialmente dentro del ámbito de los riesgos psicosociales. Es importante que las personas trabajadoras conozcan que este tipo de riesgos pueden prevenirse y gestionarse, y que existen medidas y procedimientos destinados a evitar que se produzcan y a actuar de forma adecuada cuando ocurren. La prevención de la violencia laboral no solo protege la integridad física y psicológica de las personas, sino que también contribuye a mejorar el clima laboral, la confianza y las relaciones profesionales.

Es importante el papel activo de las personas trabajadoras en la prevención, fomentando la participación, el respeto mutuo y la colaboración. La violencia en el trabajo no es un problema individual, sino una cuestión colectiva que requiere el compromiso de todas las partes. Adoptar conductas respetuosas, cumplir las normas internas y contribuir a un entorno laboral seguro forma parte de la responsabilidad de cada persona trabajadora.

2. JUSTIFICACIÓN

La invisibilidad de la violencia laboral en muchas estructuras impide una prevención eficaz. Las repercusiones, que van desde daños a la salud física y mental hasta la disminución del rendimiento, son frecuentemente subestimadas, afectando la sostenibilidad del ambiente de trabajo.

Bajo el marco de la Estrategia Cántabra de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2028, UGT Cantabria presenta esta guía como un recurso fundamental para consolidar entornos laborales seguros y respetuosos. Esta herramienta no solo garantiza la protección del personal, sino que refuerza la estructura organizacional, impulsando su competitividad y éxito a largo plazo.

Ante la importancia y complejidad de las situaciones de violencia laboral se realiza este documento donde se pretende proporcionar a las personas trabajadoras información clara y útil para identificar las distintas formas de violencia en el trabajo y comprender en qué contextos pueden producirse. A través de sus contenidos, se pretende ayudar a reconocer situaciones de riesgo, detectar señales de alerta tempranas y entender qué factores organizativos o relacionales pueden favorecer la aparición de conductas violentas, como la sobrecarga de trabajo, la falta de comunicación, la presión asistencial, el trato con público o la ausencia de normas claras de convivencia.

La obligación legal establecida en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales establece que el empresario tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores/as en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Esto incluye prevenir situaciones de violencia en el trabajo, que pueden afectar gravemente el bienestar físico, psicológico y emocional de los empleados.

En definitiva, esta guía pretende contribuir a la creación de entornos de trabajo seguros, saludables y libres de violencia, en los que se proteja la dignidad y la salud de las personas. La información y la prevención son las principales herramientas para lograrlo, y la implicación activa de las personas trabajadoras resulta imprescindible para avanzar hacia una cultura preventiva basada en el respeto y la tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia en el trabajo.

3. NORMATIVA

La Constitución Española, publicada en el BOE el 29 de diciembre de 1978, establece los principios fundamentales que rigen el funcionamiento del Estado y garantiza los derechos y libertades de los ciudadanos.

❖ Constitución Española:

- Artículo 10. Apartado 1: La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.
- Artículo 18. Apartado 1: Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Artículo 18. Apartado 2: El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.
- Artículo 18. Apartado 3: Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.
- Artículo 18. Apartado 4: La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

El Estatuto de los Trabajadores es la norma básica que regula las relaciones laborales en España, establece los derechos y deberes tanto de los trabajadores como de los empleadores. Su objetivo principal es garantizar la protección de los derechos laborales, promover la igualdad en el trabajo y regular aspectos fundamentales como el contrato de trabajo, la jornada laboral, el salario, las condiciones de despido y la representación colectiva.

❖ Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

- Artículo 4. Apartado 2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:
 - a) A la ocupación efectiva.
 - e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La normativa preventiva no tiene un desarrollo específico en materia de violencia en el trabajo, por tanto no existe marco normativo definitorio sobre ello. A falta de una actualización de la actual Ley de prevención de 1995 o una directiva específica en riesgos psicosociales, tenemos lo siguiente:

- ❖ Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece en su Capítulo III los Derechos y Obligaciones. De este capítulo cabe reseñar los siguientes artículos:
 - Artículo 14. Apartado 1: Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.
 - Artículo 15. Apartado 1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:
 - a) Evitar los riesgos.
 - b) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
 - c) Combatir los riesgos en su origen.
 - d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
 - g) Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
 - i) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.
 - Artículo 16. Apartado 1: La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales a que se refiere el párrafo siguiente.

Este plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

- Artículo 16. Apartado 2: Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, que podrán ser llevados a cabo por fases de forma programada, son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva a que se refieren los párrafos siguientes:
 - a) El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.
- ❖ Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención establece en su capítulo las Disposiciones Generales. De este capítulo cabe reseñar los siguientes artículos:
 - Artículo 1. Integración de la actividad preventiva en la empresa. Apartado 1: La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema general de gestión, comprendiendo tanto al conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales cuya estructura y contenido se determinan en el artículo siguiente.

La integración de la prevención en el conjunto de las actividades de la empresa implica que debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste.

Su integración en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos, y la asunción por éstos, de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten.
- Artículo 2. Plan de prevención de riesgos laborales. Apartado 1. El Plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la

actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales.

- ❖ Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Obliga a las empresas a tener protocolos contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- ❖ Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual. Su principal objetivo es proteger el derecho a la libertad sexual de todas las personas y erradicar cualquier forma de violencia sexual.

Además de la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención, cabe destacar los Criterios Técnicos de Inspección de Trabajo y Seguridad social, el Criterio Técnico 69/2009 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre el acoso y la violencia en el trabajo, Criterio Técnico ITSS 87/2011 en relación al riesgos laboral de atraco y el Criterio Técnico 104/2021 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales.

Se debe tener en cuenta que los Criterios Técnicos se llevan a cabo por la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con el objetivo de unificar de criterios de actuación de los funcionarios del sistema en su labor inspectora en orden, independientemente del ámbito territorial y dependencia orgánica.

Los Criterios Técnicos se tornan como fundamentales en pos del mantenimiento de un Sistema de Inspección único, que, de forma integral e integrada consolida la aplicación uniforme del derecho otorgando seguridad jurídica.

Estos criterios técnicos, reiteran la obligación del empresario respecto a la obligación legal de proteger a trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud laboral. Consecuentemente, los riesgos psicosociales deben tenerse debidamente en cuenta en el proceso de evaluación de riesgo y la toma de medidas preventivas.

- ❖ El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo (Convenio 190 de la OIT) es un acuerdo firmado en 2007. Su objetivo principal es prevenir y abordar el acoso y la violencia en el entorno laboral, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y saludable.

El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables.

La Unión Europea y las leyes nacionales definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores/as contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

➤ 4. Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia

Concienciar y formar adecuadamente a jefes/as y trabajadores/as puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo.

Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos. Los procedimientos pueden incluir una etapa informal en la cual una persona de confianza del empresario/a y de los trabajadores/as esté disponible para dar consejo y ayuda. Los procedimientos ya existentes pueden ser apropiados para abordar los problemas del acoso y de la violencia en el trabajo.

Un procedimiento adecuado se apoyará, de manera no limitativa, en lo siguiente:

- Interesa a todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad y la confidencialidad de todos.
- No se debe divulgar ninguna información a partes no implicadas en el caso.
- Las quejas deben ser investigadas y tratadas sin demoras indebidas.
- Todas las partes implicadas deben conseguir una audiencia imparcial y un tratamiento justo.
- Las quejas deben estar apoyadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben ser toleradas y pueden dar lugar a acciones disciplinarias.
- La ayuda externa puede ayudar.

Si se comprueba que ha ocurrido acoso y violencia, se tomarán medidas apropiadas con relación a los autores. Esto puede significar acciones disciplinarias, incluso llegar al despido.

La(s) víctima(s) recibirá(n) apoyo y, en caso de necesidad, ayuda para su reintegración.

Los empleadores/as, consultando con los trabajadores/as y/o sus representantes, establecerán, repasarán y supervisarán estos procedimientos para

asegurarse que son eficaces tanto en la prevención de problemas como en tratarlos cuando se presenten.

4. ¿QUÉ ENTENDEMOS POR VIOLENCIA EN EL TRABAJO?

La **RAE**, se refiere a la **violencia** como *"la cualidad de ser violento, a la acción o efecto de violentar, y a la acción que se realiza de forma violenta o en contra del modo natural de proceder"*.

La **Organización Mundial de la Salud** define la **violencia en el trabajo** como *"el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones"*.

La **Organización Internacional del Trabajo** entiende la **violencia** como *"cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes"*.

Generalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión. El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre.

La violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

A pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está centrado en:

- los abusos verbales
- las amenazas
- las difamaciones

éstos que se presentan son los más comunes.

En la mayoría de las ocasiones, o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo y, sin embargo, pueden tener importantes efectos sobre las personas que los sufren (e incluso sobre el resto de trabajadores/as que son testigos).

Cuando un acontecimiento de violencia se produce en el lugar de trabajo no tiene porqué significar necesariamente que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral.

La situación se produce bajo la actividad laboral dependiente del empresario, o en otros lugares donde los trabajadores/as desarrollen su trabajo o se les requiera que estén presentes como condición del desempeño de su trabajo (algunos episodios pueden ocurrir fuera del lugar de trabajo pero traer su causa de la relación laboral, por ejemplo, un cliente que se encuentra con un trabajador/a en la calle).

El Instrumento de adhesión al Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, firmado en Ginebra el 21 de junio de 2019 (publicado en el BOE 16-6-2022), dentro del ámbito de aplicación, en el art. 3 indica que este Convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a) En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- b) En los lugares donde se paga al trabajador, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
- c) En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- d) En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;
- e) En el alojamiento proporcionado por el empleador, y
- f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

La violencia en el trabajo recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral entre:

- trabajadores/as de una misma empresa,
- trabajadores/as de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo,
- trabajadores/as y empresarios/as;
- usuario/a o cliente/a y trabajador/a en la prestación del servicio.

5. CLASIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO Y TIPOS

Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. Los comportamientos violentos pueden suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que hay que prestar atención. Cuando hablamos de violencia en el trabajo, tenemos que tener en cuenta que esta puede ser:

- **Externa:** son aquellas conductas que suponen una agresión por personas que no formen parte de propia empresa ni de distintas las empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo o cuya presencia en el centro de trabajo sea ilegítima.

La violencia en el trabajo de origen externo es definida por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo como: *"...los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador/a por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador/a (...). Puede haber en esa violencia un componente racial o sexual"*

Esta violencia se puede generar estando o no la persona trabajadora ejerciendo sus funciones profesionales. Uno de los sucesos violentos más característicos de este tipo de violencia es el atraco o robo.

- **Interna:** son aquellas conductas que suponen una agresión entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.

Los eventos violentos se pueden clasificar en cuatro tipos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

Violencia tipo I

Las acciones violentas las llevan a cabo quienes no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima (no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima). Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. Las actividades con mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo:

- establecimientos comerciales,

- bancos,
- lugares de almacenamiento de objetos valiosos,
- personas que trabajan con intercambio de dinero,
- taxistas, etc.

Violencia tipo II

Existe algún tipo de relación profesional o de servicio entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor,...). Se producen mientras se ofrece el servicio como:

- seguridad pública,
- conductores autobús,
- personal sanitario,
- profesores,
- vendedores/as u otros trabajadores/as del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados.

Violencia tipo III

En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador/a concreto de tal lugar. El más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador/a-víctima. Lo más habitual en el tipo III es que el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

Violencia tipo IV

Cuando la violencia es externa pero la relación entre la persona trabajadora y la persona agresora es de carácter personal (la violencia se produce entre personas unidas por un vínculo personal ajeno a la organización, pero en el contexto laboral de la persona trabajadora agredida).

VIOLENCIA	TIPO DE VIOLENCIA	TIPO DE RELACIÓN	EJEMPLOS DE SUCESOS VIOLENTOS	EJEMPLO DE SECTORES Y COLECTIVOS
Externa	Tipo I	No existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). No existe relación personal.	Atraco, robo	Banca, cajas de ahorros, comercio, transporte, joyerías, platerías, defensa, personal de gasolineras, vigilancia y seguridad, entre otros.
	Tipo IV	No existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). Sí existe relación personal	Acto violento de personas del entorno cercano a la persona trabajadora.	
De servicios	Tipo II	Sí existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). Puede o no existir relación personal.	Acto violento de clientela, pacientes, alumnado u otras personas usuarias.	Sanitario, servicios sociales, educación, hostelería, administración pública, defensa, personal repartidor de entrega a domicilio mediante plataformas digitales (<i>riders</i>), entre otros.
Interna	Tipo III	Sí existe relación profesional o de servicio. Sí existe relación interna (laboral o estatutaria). Puede o no existir relación personal.	Acto violento de compañeros/as de trabajo, tengan o no superioridad jerárquica u otras personas trabajadoras concurrentes en los lugares de trabajo cuando hay concurrencia de actividades en el centro de trabajo.	

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



6. TIPOS DE CONDUCTAS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia laboral se puede manifestar de diferentes maneras, entre ellas nos podemos encontrar con:

1.- Conductas de violencia física: Son aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza entre personas (golpear, quemar, patear, dar puñetazos, morder, mutilar o matar, o el uso de objetos o armas).

2.- Conductas de violencia psicológica: Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo.

Dentro de las conductas de violencia psicológica tenemos que distinguir entre:

- *Acoso discriminatorio:* El Art. 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden social, define el acoso como *"toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo"*.
- *Acoso laboral:* La RAE define el verbo acosar como *"acción de perseguir, sin darle tregua ni reposo, a un animal o a una persona"*. Desde la prevención de riesgos laborales se define el acoso psicológico en el trabajo como la *"exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud"*.
- *Acoso sexual:* El Art. 7.1º de la L.O. 3/2007 de 23 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres lo define como *"cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo"*... constituye acoso por razón de sexo *"cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo"*.

Las distintas **conductas de violencia laboral** se pueden agrupar en seis factores de estrategias con implicaciones diversas en:

- ***Descredito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional.***

Es común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo, y característica del acoso laboral. Se desarrolla en distintos momentos, como declarar la incompetencia, impedir la competencia y demostrar la incompetencia (ej. "El proyecto fracasó por tu culpa, aunque no lo dirigieras tú.", asignarle más tareas que al resto, imposibles de cumplir en tiempo y forma,...).

- ***Aislamiento social laboral.***

Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas, se convierte en central en los procesos de acoso laboral y discriminatorio. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto. Este tipo de situaciones se dan cuando no se convoca a la víctima a reuniones importantes del equipo, no saludarla ni responder a sus preguntas, ubicarla en una zona de trabajo completamente sola donde no puede mantener contacto con nadie,...

- ***Desprestigio personal.***

Es una característica del acoso discriminatorio, también puede aparecer en otras dinámicas de violencia laboral, incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.

- ***Agresiones y humillaciones.***

Supone el uso de la fuerza física para producir daños o lesiones a la persona trabajadora (una patada, bofetada, empujón, puñetazo, golpe o arañazo, ataques con algún objeto contundente o cortante, con armas blancas o de fuego) así como situaciones en las que una persona se siente rebajada, ridiculizada o despreciada delante de otros y/o el acoso sexual (ej. "eres inútil", "no sirves para nada", bloquear el paso o acorralar a la víctima, criticar públicamente frente a compañeros/as o clientes/as,...).

- ***Robos y daños.***

Abarca la apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro de trabajo o particulares del personal empleado en el mismo, la manipulación sin

consentimiento de instrumental de trabajo o de mobiliario de la organización, el chantaje con no pagar un servicio. En general tiene una menor incidencia, pero muy presentes en algunos sectores productivos.

- **Amenazas.**

Uso de la palabra para ofender, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar o atemorizar, entre otros, a la persona trabajadora. La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral (ej. “si vuelves a equivocarte, te voy a despedir”, “no quiero que pase lo mismo que con otros compañeros que cometieron errores como este”,...)

Estos sucesos violentos pueden aparecer aislados o de forma conjunta.

El suceso violento puede tener un componente sexual o de género, entendiendo como “aquella violencia y acoso que van dirigidos contra las personas por razón de sexo o género”

La violencia también puede ser ejercida por medio de múltiples canales digitales como son: programas de mensajería instantánea, llamadas telefónicas, videoconferencias, correos electrónicos profesionales, etc. También se deben contemplar las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual.



7. VIOLENCIA EN EL TRABAJO – CAUSAS

La violencia en el trabajo no surge de la nada; suele ser el resultado de factores que podemos aprender a identificar. Muchas veces se copian conductas de nuestro entorno familiar o de lo que vemos en medios o el contexto cultural, y si no hay consecuencias negativas claras para esas acciones, el problema se refuerza.

Hay causas de fondo como la desigualdad o la falta de recursos, pero en nuestro día a día lo que más nos afecta son los detonantes inmediatos: una mala respuesta ante la autoridad, la frustración por un proceso que falla o la falta de comunicación. Recordad que la violencia es una escalada, suele empezar con una palabra mal dicha y va subiendo de tono. La reacción inicial de los trabajadores/as es clave; puede calmar la situación o hacerla explotar.

A veces es imposible saber qué le pasa a alguien por la cabeza o por qué reacciona de forma explosiva; hay factores personales que no podemos controlar. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la violencia avisa. Si aprendemos a identificar esas señales, sí podemos aplicar pautas de actuación para frenar la tensión o evitar que el problema pase a mayores. No siempre entenderemos el porqué, pero sí podemos controlar nuestro cómo para protegernos.

El análisis de riesgos psicosociales requiere identificar las tareas con potencial conflictivo dentro de la empresa. Este proceso solo es preciso si integramos la perspectiva del personal de la empresa, quien actúa como el principal observador de estas dinámicas. Contar con las aportaciones de los trabajadores/as sobre incidentes previos es esencial para ajustar los protocolos y garantizar que las medidas preventivas respondan a los peligros reales a que se enfrentan.

La identificación de situaciones de riesgo se basa en el análisis de variables críticas. La probabilidad de que ocurra un acto violento aumenta cuando confluyen ciertos factores específicos. Estos disparadores se dividen principalmente en tres grupos: las condiciones de nuestro entorno de trabajo, la naturaleza de las tareas que realizamos y, por supuesto, el perfil o actitud de la persona que agrede. Vamos a desglosar cada uno de ellos:

- Entorno
 - economías inestables,
 - zonas deprimidas,
 - zonas con alto índice de criminalidad,
- Trabajo
 - Estilos de gestión rígidos, autoritarios, presiones para incrementar la productividad,

- plantillas inadecuadas; escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos,... trabajos en solitario o en pequeños grupos,
 - trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes, trabajos por la noche, o hasta tarde o muy de madrugada,
 - tener en el lugar de trabajo bienes valiosos (dinero, joyas,...)
 - ejecutar servicios de seguridad (particularmente guarda de propiedades, dinero o bienes valiosos),
 - trabajar con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes...),
 - trabajar en zonas con altos índices de criminalidad,
 - o trabajar con ciertos colectivos, desarrollar funciones de seguridad pública, retrasos, errores, incumplimientos...
- Perpetrador
 - inestabilidad psicológica,
 - ausencia de responsabilidad individual,
 - insatisfacción con servicio o producto,
 - largas esperas,
 - percepción de promesas incumplidas,
 - frustración, ira, estrés,...



8. RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

La violencia en el trabajo constituye uno de los riesgos psicosociales con mayor impacto sobre la salud, la seguridad y el bienestar de las personas trabajadoras, así como sobre el clima laboral y la sostenibilidad de las organizaciones. Lejos de tratarse de hechos aislados o inevitables, las conductas violentas —ya sean físicas, verbales, psicológicas o simbólicas— tienen un claro vínculo con la organización del trabajo, los estilos de liderazgo, la gestión de los conflictos y la cultura preventiva existente en la empresa.

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, la violencia en el trabajo debe ser abordada como un riesgo profesional que es previsible, evaluable y, en gran medida, evitable. En este sentido, la empresa ostenta una responsabilidad ineludible en la identificación de los factores que pueden favorecer su aparición, en la implantación de medidas preventivas eficaces y en la protección activa de las personas trabajadoras frente a cualquier forma de violencia, tanto interna como externa.

La normativa en materia de prevención establece el deber de las empresas, incluidas las Administraciones públicas, de garantizar la seguridad y la salud de la plantilla en todos los aspectos relacionados con el trabajo, lo que incluye expresamente los riesgos psicosociales. No actuar ante situaciones de violencia, minimizar su gravedad o limitar la intervención a respuestas reactivas supone un incumplimiento de dicha obligación y puede derivar en graves consecuencias legales, organizativas y humanas.

La empresa debe identificar, analizar y evaluar los riesgos de violencia en el trabajo, teniendo en cuenta factores organizativos, relacionales y contextuales, tales como la carga de trabajo, la ambigüedad de roles, el estilo de mando, la atención al público o el trabajo en solitario. Esta evaluación debe ser específica, periódica y actualizada ante cambios organizativos o la aparición de incidentes.

Una vez evaluado el riesgo, la empresa está obligada a planificar y aplicar medidas preventivas eficaces, priorizando la eliminación del riesgo y, cuando no sea posible, su reducción. Estas medidas pueden incluir cambios organizativos, protocolos de actuación frente a situaciones de violencia, mejoras en la comunicación interna, medidas de seguridad, formación específica y refuerzo de la supervisión.

La empresa debe definir y difundir una política clara de rechazo a cualquier forma de violencia en el trabajo, incluyendo el acoso, las amenazas y las agresiones. Esta política debe ser conocida por toda la plantilla, contar con el compromiso explícito de la dirección y establecer consecuencias claras ante comportamientos violentos.

Ejemplo de declaración empresarial contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

[Nombre de la empresa] se compromete a proporcionar un entorno de trabajo libre de actos o amenazas de violencia y acoso. [Nombre de la empresa] ha establecido una política de “tolerancia cero” frente a actos o amenazas de violencia o de acoso contra el personal, los clientes/as, los visitantes o cualquier otra persona.

Nuestra política contra la violencia y el acoso expresa nuestro compromiso de mantener un lugar de trabajo libre de toda forma de violencia y acoso, de manera que nuestro personal pueda sentirse seguro y feliz. No toleramos que nadie ataque, intimide, humille o sabotee a otros en nuestro lugar de trabajo. También prohibimos la discriminación intencionada por motivos de edad, orientación sexual, origen étnico, raza, religión o discapacidad.

Es política de [Nombre de la empresa] y responsabilidad de sus directivos y de toda su plantilla mantener un lugar de trabajo libre de amenazas y actos de violencia y acoso. [Nombre de la empresa] se esforzará por ofrecer un lugar de trabajo seguro a sus empleados/as, clientes/as y visitantes. Todo empleado/a, y todas las personas con las que entramos en contacto en nuestro trabajo, merecen ser tratados con cortesía y respeto. [Nombre de la empresa] no tolera ningún tipo de violencia y acoso en el lugar de trabajo cometido por o contra su personal.

Es obligación de la empresa informar y formar adecuadamente a las personas trabajadoras sobre los riesgos de violencia laboral, las medidas preventivas existentes, los canales de comunicación y denuncia, y los procedimientos de actuación. La formación debe ser adaptada a los distintos puestos y responsabilidades, con especial atención a mandos intermedios y personal especialmente expuesto.

La empresa debe contar con procedimientos claros, confidenciales y accesibles para la comunicación de situaciones de violencia. Asimismo, debe garantizar una actuación rápida, objetiva y eficaz ante cualquier incidente, protegiendo a la persona afectada y evitando represalias.

El sujeto responsable de las obligaciones preventivas es el empresario en la relación laboral (Art. 14.2. LPRL), pero en la legislación de riesgos laborales esta responsabilidad puede ser compartida por el empresario principal de la propia actividad (Art. 24.3. LPRL) o por otros empresarios presentes en el centro de trabajo con los que debe coordinar las medidas adecuadas (Art. 24.1 LPRL y RD 171/2004, por el que se desarrolla el art. 24 de la LPRL en materia de coordinación de actividades empresariales) o por el empresario titular del centro (Art. 24.2. LPRL).

Esta responsabilidad de otros sujetos es particularmente importante en aquellos casos en que los problemas de acoso y violencia surgen entre personal de distintas empresas o incluso entre personas externas pero que prestan servicios con ellas.

En estos casos, las medidas necesarias para prevenir o intervenir ante situaciones de violencia y acoso deben ser adoptadas por varias empresas y todas ellas han de tener su parte de responsabilidad de conformidad con los preceptos antes mencionados.

Consecuencias para las empresas por el incumplimiento de la protección frente a la violencia laboral

El incumplimiento de las obligaciones empresariales en materia de prevención y actuación frente a la violencia en el trabajo puede generar consecuencias graves y acumulativas, que afectan al ámbito legal, económico, organizativo y reputacional de la empresa.

1. Responsabilidad administrativa (Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales – LPRL, y LISOS)

La falta de evaluación de riesgos psicosociales, la inexistencia de protocolos de actuación o la inacción ante situaciones de violencia pueden ser constitutivas de infracciones administrativas en materia de prevención de riesgos laborales. Estas infracciones pueden ser calificadas como leves, graves o muy graves, con la correspondiente imposición de sanciones económicas, así como requerimientos de la autoridad laboral para la adopción inmediata de medidas correctoras.

2. Recargo de prestaciones de la Seguridad Social (Artículo 164 del Texto Refundido de la LGSS)

Si la violencia laboral deriva en accidente de trabajo o enfermedad profesional y se demuestra la falta de medidas preventivas, la empresa puede ser sancionada con el recargo de entre el 30 % y el 50 % de prestaciones de la Seguridad Social. Este recargo recae directamente sobre la empresa, no es asegurable y es compatible con otras responsabilidades legales.

3. Responsabilidad civil (Código Civil y jurisprudencia social)

Cuando el incumplimiento empresarial provoca daños físicos o psíquicos a la persona trabajadora, la empresa puede ser condenada a indemnizar los perjuicios causados. Esta responsabilidad puede incluir daños morales, perjuicios económicos y, en su caso, recargos por falta de medidas de seguridad, especialmente cuando se acredite negligencia o ausencia de una gestión preventiva adecuada.

4. Responsabilidad penal (Código Penal, artículos 316 y 318)

En los casos más graves, la omisión de medidas preventivas frente a la violencia laboral puede constituir delito contra la seguridad y salud de las personas trabajadoras, cuando se genere un riesgo grave para su integridad.

La responsabilidad penal puede alcanzar a la persona jurídica, a directivos, responsables de área o mandos intermedios que hayan tolerado o ignorado situaciones de violencia.



9. ANEXO

MODELO DE PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN LOS CASOS DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO

1.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DE LA EMPRESA¹

La Empresa (añadir el nombre de la empresa) asume el compromiso de velar porque en el seno de la misma exista un ambiente laboral exento de violencia y acoso, estableciendo y dando a conocer el protocolo acordado para prevenir, controlar y sancionar todo tipo de actuaciones que se produzcan.

Así mismo, reconoce que ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona. Por ello, la empresa se compromete a mantener un entorno laboral donde se respete la dignidad del conjunto de personas que trabajen en su ámbito, evitando y persiguiendo aquellas conductas vulneradoras de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, específicamente los de igualdad, integridad física y moral, y dignidad.

La empresa reconoce el derecho de toda persona que considere que ha sido objeto de violencia o acoso en el entorno laboral a presentar la denuncia correspondiente y garantiza el derecho a invocar la aplicación del presente protocolo.

La empresa procederá a la divulgación sistemática y continuada del contenido del presente protocolo a todos los niveles de la organización. Así mismo, se facilitará una copia a todas las personas que prestan servicios en la empresa. También se informará al personal de nuevo ingreso, ya sea temporal o fijo.

La empresa se propone articular los medios necesarios para ofrecer la información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación adecuada para prevenir el acoso y la violencia y, también, para influir sobre las actitudes y comportamientos de las personas que prestan servicios en la misma. En este sentido, se promoverán, dentro del Plan de Formación anual o en las actividades formativas, cursos de contenido relacionado con la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, control de estrés y estilos de dirección participativos y motivadores. Del mismo modo, se establecerán seminarios y cursos dirigidos

1. Este apartado ha sido extraído de la siguiente guía de UGT: "Procedimiento abreviado para la solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral. A partir de las NTP 891 y 892". 2014. p. 44

específicamente a directivos y directivas, con el objeto principal de ayudarles a identificar factores que pueden generar reclamaciones por acoso y canalizar adecuadamente las posibles denuncias en esa materia.

La empresa se compromete a proporcionar a los trabajadores y trabajadoras información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello, realizando la autorización y seguimiento necesarios.

2.- OBJETO Y ALCANCE DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo describe el proceso a seguir por todo el personal de (sustituir por el nombre de la EMPRESA) y de aquellas personas trabajadoras pertenecientes a otras empresas que realizan su actividad laboral dentro de las instalaciones de (sustituir por el nombre de la EMPRESA), en caso de encontrarse expuesto a situaciones de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso.

El Protocolo, establece las medidas necesarias para, en primer lugar, prevenir y evitar que se produzca cualquier tipo de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso.

En segundo lugar, el Protocolo establece las actuaciones de instrucción y resolución para aquellos casos en los que se haya producido la situación de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso.

Toda persona que considere que se encuentra envuelta en una situación de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso, tendrá derecho a activar el presente Protocolo, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona pueda ejercitar externamente a la empresa.

La empresa se compromete a actuar con la mayor diligencia posible y a proporcionar la asistencia y la ayuda necesaria para resolver los casos de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso de la forma más rápida posible.

La Dirección de la empresa no tolerará las acusaciones falsas, pudiendo dar lugar a una acción disciplinaria.

El presente Protocolo es de aplicación a aquellas situaciones de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a. en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;

- b. en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
- c. en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- d. en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;
- e. en el alojamiento proporcionado por la empresa, y
- f. en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

La empresa se compromete a proteger el derecho a la intimidad de todos los implicados en los distintos casos que de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso que sean gestionados a través de este protocolo. Se tratarán todos los datos con el máximo sigilo profesional y confidencialidad dando cumplimiento a la normativa de aplicación.

Las personas trabajadoras que tengan relación con un proceso tratado a través del presente protocolo se comprometen a guardar confidencialidad sobre la información a la que tengan acceso y no la difundirán.

3.- DEFINICIONES

En primer lugar, indicar que el Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso refiere que la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico.

Violencia laboral ²

- 1. Conductas de violencia física.** Son aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza, que se practica entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo. También se incluyen las agresiones físicas de terceros como usuarios, clientes o pacientes sobre las personas trabajadoras de la empresa
- 2. Conductas de violencia psicológica.** Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo.

2. Este apartado ha sido extraído de la siguiente guía de UGT: "La negociación en la empresa de un acuerdo de solución autónoma de conflictos de violencia laboral. Inspirado en las NTP 891 y 892". 2013. pp. 88-89

Las acciones de violencia psicológica en el trabajo que tienen potencial para afectar a la salud de quienes trabajan pueden consistir en ataques a la persona en cuestión con medidas organizativas, ataques hacia sus relaciones sociales de la, ataques a su vida privada, amenazas de violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales, rumores...

- 3. Conductas de violencia organizativa.** Aquellas que se derivan de las relaciones sociolaborales, del diseño del proceso productivo y de la estructura organizativa, de la distribución del poder en la organización, y de la administración del trabajo.
- 4. Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional.** Común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo y característica del acoso laboral. Se desarrolla en distintos mecanismos, como declarar la incompetencia, impedir la competencia y demostrar la incompetencia.
- 5. Aislamiento social laboral.** Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas, se convierte en central en los procesos de acoso laboral. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto.
- 6. Desprestigio personal.** Puede aparecer en dinámicas de violencia laboral incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.
- 7. Agresiones y humillaciones.** La agrupación de estrategias cualitativas muestra, por su coincidencia en las mismas personas y los resultados cuantitativos, el grupo de estrategias más explícitas y directas. Este grupo incluye la agresión física (violencia física) y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.
- 8. Robos y daños.** De menor incidencia en general, pero muy presentes en algunos sectores productivos. Se agrupan en este factor, los robos o daños a los materiales para el ejercicio de la actividad profesional y el adecuado mantenimiento de las condiciones de la actividad laboral,
- 9. Amenazas.** La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral.

Acoso laboral

La Nota Técnica de Prevención del INSST NTP nº 854 define el concepto de acoso psicológico en el trabajo como sigue:

"Acoso psicológico en el trabajo: Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud".

La definición aceptada para el mobbing por la Comisión Europea es la siguiente: *"comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío"* al adoptar la propuesta del grupo de estudio Violencia en el Trabajo en 2001.

Destacar igualmente la definición de acoso psicológico en el trabajo recogida en el art. 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social:

"Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, discapacidad, la edad o la orientación social de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crea un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo".

Ciberacoso

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el término ciberacoso *"se ha utilizado para describir conductas agresivas llevadas a cabo a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, y puede incluir imágenes/videoclips, correos electrónicos o sitios de redes sociales, entre otros... El resultado previsible de infligir estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general. El ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero. El ciberacoso es un proceso que va en aumento y que puede afectar a trabajadores, supervisores, administradores, directores, clientes, subcontratistas, empleadores y otras personas que participan en un contexto de trabajo"*³.

3. Disponible en: "Actualización de las necesidades del sistema": Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo posibilitados por las TIC (ilo.org).

4. PREVENCIÓN DEL ACOSO Y DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Cumpliendo con la normativa en prevención de riesgos laborales y considerando que la prevención de la violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso es la actuación preventiva más efectiva, indicar que la empresa ha realizado la evaluación de riesgos psicosociales con el objetivo de identificar y eliminar los factores de riesgo que pudieran causar daño a la salud de las personas trabajadoras.

Una vez realizada la evaluación de riesgos psicosociales se ha acordado, con la representación de las personas trabajadoras, las medidas necesarias para reducir o eliminar los factores de riesgo psicosocial y en especial aquellos relacionados con la violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso.

La evaluación de riesgos psicosociales será revisada siempre que se confirme un caso de acoso o violencia en el trabajo, para lo que se dará participación a los representantes de las personas trabajadoras.

En los reconocimientos médicos periódicos se incorpora la vigilancia específica de la salud frente a los riesgos psicosociales, que se diseñará siguiendo el criterio del Servicio Médico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Todas las personas trabajadoras, incluyendo mandos intermedios y directivos y directivas recibirán formación acerca de los riesgos de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso, como identificarlos y formas de prevenirlos, así como información periódica sobre este protocolo.

Se incluirán en el Plan de Formación Anual, de común acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras, cursos de contenido relacionado con la gestión y el desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, control de estrés y estilos de dirección participativos y motivadores.

Se establecerán seminarios y cursos dirigidos específicamente al personal directivo, accesible a la representación social, con el objetivo principal de aportar conocimientos para ayudarles a detectar e identificar los factores de riesgo que puedan generar conductas de violencia.

5. GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS CASOS DE VIOLENCIA LABORAL Y ACOSO PSICOLÓGICO Y CIBERACOSO⁴

Mediante el presente acuerdo se establece un protocolo interno, rápido, eficaz y sencillo a través del cual las eventuales víctimas de cualquier conducta de violencia y acoso en el trabajo puedan denunciar este tipo de comportamientos.

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla.

1º.- Inicio del protocolo.

Se reconoce expresamente el derecho de toda persona que haya sido objeto de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso de disponer de todas las vías legales a su alcance para reparar los perjuicios sufridos. La interposición de alguna de ellas, en cualquiera de las fases de este proceso, paralizará el presente protocolo salvo en cuanto pueda afectar a los aspectos de prevención colectiva.

La persona afectada podrá directamente iniciar el protocolo o poner el hecho en conocimiento del Comité de Seguridad y Salud, o en su caso, de los Delegados de Prevención, de los representantes de los trabajadores/as (unitarios o sindicales) o de la persona de su confianza, para que inicien el protocolo.

Cualquier persona trabajadora que tenga conocimiento de una posible conducta de violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso en el entorno de la empresa podrá iniciar el protocolo o solicitar a cualquiera de los mencionados en el párrafo anterior que la inicie.

El Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Empresa podrán actuar de oficio en aquellos casos en los que dispongan de información fehaciente.

En todo caso la solución de los aspectos individuales del acoso o situación de violencia requerirá el expreso consentimiento de la persona acosada. La falta de ese consentimiento impedirá continuar el protocolo en cuanto a los aspectos individuales, pero no abordar los aspectos colectivos preventivos de la situación denunciada.

4. Este apartado ha sido extraído de la siguiente guía de UGT: "Procedimiento abreviado para la solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral. A partir de las NTP 891 y 892". 2014. pp. 79-83

Escrito de denuncia.

La denuncia se formulará por escrito y se presentará a través del siguiente correo electrónico: añadir dirección de email.

La denuncia deberá contener como mínimo:

- El nombre del demandante y datos para contactar con el mismo (teléfono, domicilio, correo electrónico).
- Identificación de la/s persona/s que presumiblemente están sufriendo las conductas de violencia.
- Descripción cronológica y detallada del acontecer de los hechos (desde cuándo ocurre, quiénes han estado implicados, origen del conflicto, posibles pasos encaminados a solucionar el conflicto, etc.)
- Nombres de los testigos (de existir) que el denunciante solicita que sean escuchados por la Comisión.
- Copia de toda la documentación acreditativa y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- Descripción de la solución preferida por el denunciante.
- Es aconsejable que en la denuncia se haga constar si es posible la descripción del puesto de trabajo y de la tarea de la posible víctima: monografía del puesto, grado de autonomía en el trabajo, contenido del mismo, tipo de relaciones que establece con sus compañeros, complejidad de la tarea, tipo y posibilidades de comunicación que se establecen, horarios, status social del puesto, carga de trabajo, diseño y entorno del puesto, estilos de mando, evaluación y promoción dentro del puesto, etc.

La persona denunciante y la denunciada y la posible víctima (si no hubiese sido la denunciante) tendrán derecho a ser asistidas en las reuniones por sendos representantes o asesores.

También tendrán derecho a hacerse acompañar durante las reuniones por un representante sindical.

En el protocolo se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este protocolo se regirá por lo establecido en la normativa de referencia.

2º.- La Comisión.

La Comisión que se ocupa de la investigación y la propuesta de solución, debe estar integrada por un equipo imparcial de tres personas; una será propuesta por la persona afectada, o en su defecto, por el órgano de representación de los trabajadores/as, otra designada por la dirección de la empresa y la tercera será elegida, de común acuerdo, de entre el listado aprobado y que consta como Anexo I al presente documento.

A estos efectos, la representación de las personas trabajadoras y la dirección de la empresa acuerdan aprobar un listado conjunto, a propuesta de ambas partes, de miembros de las posibles Comisiones que pudieran constituirse al amparo de este protocolo. El listado con los nombres y demás datos de identificación personal y profesional constará como Anexo I al presente documento. El listado acordado se depositará ante el Órgano, Sistema o Fundación encargado de la gestión de la solución de conflictos laborales.

Si la empresa no lo nombra su representante, la representación social dirigirá, en el plazo de tres días al órgano que se ocupe de la solución extrajudicial de conflictos laborales, la solicitud de que se designe el correspondiente miembro de la Comisión. A su vez, facilitará el nombre de la persona que formará parte de la Comisión en representación de la parte social y emplazará a la empresa para que identifique a la persona que designa en su representación.

Las partes podrán, de común acuerdo, solicitar que los tres miembros de la Comisión sean elegidos por insaculación del listado que consta como Anexo I al presente documento.

Con carácter transitorio, y hasta la suscripción del Anexo I, las partes se comprometen a aceptar como listado de miembros de la Comisión, el listado de árbitros laborales designados por los órganos de las Comunidades Autónomas que gestionan los Acuerdos de Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales.

A los componentes de la Comisión les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación (relación de parentesco y / o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada).

En el plazo de cinco días, a contar desde la recepción de la denuncia, los miembros designados por las partes deberán levantar acta de constitución de la Comisión.

3º.- Investigación de los hechos.

La Comisión efectuará un primer examen del contenido del escrito de denuncia a fin de decidir si se admite o no a trámite por el cauce regulado en este protocolo.

La no admisión deberá ser contestada por escrito, motivada y, en su caso, indicará las vías alternativas a emplear por el interesado. Si no existen indicios de violencia y/o acoso laboral, pero se aprecia una situación de conflicto que pudiera derivar en acoso o violencia laboral, se comunicará a la Dirección de la empresa y al Comité de Seguridad y Salud, sugiriendo la adopción de las medidas necesarias para poner fin a la situación.

Se informará a las personas implicadas el inicio de la investigación de los hechos denunciados y se acordará con ellas una fecha para mantener una reunión de manera individualizada.

Se garantizará en el protocolo el derecho de las partes en conflicto a expresarse libremente y a alegar lo que estimen más oportuno para la defensa de sus derechos.

Se practicarán cuantas pruebas de carácter documental y testifical sean necesarias a juicio de la Comisión, garantizando una total discreción y la igualdad de trato entre las partes implicadas.

Todas las personas trabajadoras y mandos de la empresa están obligados a colaborar en la investigación cuando sean requeridos por la Comisión y a guardar la debida confidencialidad.

La Comisión podrá exigir en todo momento a cualquiera de los participantes la presentación de documentos o información.

En la investigación de los casos relacionados con cualquier tipo de violencia se estará a lo dispuesto en la Ley Reguladora Jurisdicción Social, especialmente, a lo estipulado en el Art. 96 respecto de la carga de la prueba.

Durante el protocolo, la Comisión, podrá plantearse la adopción de medidas cautelares de protección. La propuesta de las mismas será comunicada y solicitada a la Dirección de la empresa y a la persona trabajadora afectada. Durante la tramitación de las actuaciones se posibilitará a los implicados, si éstos así lo desean, el cambio en el puesto de trabajo, distanciamiento social o trabajo a distancia, hasta que se adopte una decisión al respecto.

La investigación será llevada con respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, especialmente la protección al derecho a la intimidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este protocolo.

Si la víctima no hubiese sido la denunciante en este trámite deberá concretar las medidas que solicita que se adopten.

Esta fase no deberá demorarse más del tiempo imprescindible y en cualquier caso no durará más de 20 días.

4º.- Plazo de resolución.

El periodo de resolución no será superior a 30 días. No obstante, cuando las actuaciones se demorasen por la necesidad de estudios técnicos específicos o cualquier otra circunstancia, el mencionado plazo podrá ser prorrogado hasta los 45 días.

5º.- Elaboración del informe.

El resultado de la investigación se plasmará en un informe detallado en el que se formularán las propuestas de solución. El informe incluirá la información siguiente:

- Antecedentes del caso, que incluirá un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas
- Una relación de los hechos del caso que resulten acreditados a juicio de la Comisión.
- Un resumen de las diligencias practicadas por la Comisión, incluida en su caso eventuales actuaciones de mediación.
- Una propuesta de las medidas a adoptar.

Este informe será remitido a la Dirección de la empresa para que adopte las medidas que considere necesarias en el marco de sus competencias. Así mismo, se remitirá copia a las partes implicadas, al Comité de Seguridad y Salud y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

La Dirección de la empresa decidirá, en un plazo de 5 días desde la remisión de la propuesta de la Comisión, las acciones a adoptar en relación con la propuesta de la misma y comunicará su decisión inmediatamente a los afectados.

Si la Dirección considera necesario sancionar a la persona agresora se aplicará el régimen de infracciones y sanciones previsto en el Convenio Colectivo (Incluir el nombre del Convenio Colectivo al que se acoge la empresa).

La empresa se compromete a sufragar los gastos sanitarios y farmacológicos de las víctimas de violencia laboral, acoso psicológico y ciberacoso.

En caso de que la Dirección de la empresa no responda dentro del plazo fijado en el párrafo anterior, la acción propuesta por la Comisión se considerará como la decisión tomada, que pasará a tener carácter vinculante y será ejecutiva a todos los efectos.

Cuando la Dirección de la empresa no acepte la propuesta, dará explicaciones detalladas a las partes, a la Comisión y a los representantes legales de las personas trabajadoras.

La Empresa garantizará que las personas que planteen una denuncia en materia de violencia laboral o las que presten asistencia en el proceso no serán objeto de represalia alguna.

6. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO ⁵

La Comisión velará porque las personas que consideren que han sido objeto violencia laboral/ acoso psicológico/ ciberacoso o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente protocolo, por ejemplo, facilitando información o interviniendo en calidad de testigo, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias.

Para ello, la Comisión deberá supervisar la situación posterior, con el fin de asegurarse que el acoso ha cesado y de que no existen represalias sobre la persona denunciante. A estos efectos, la Comisión deberá presentar un informe ante la Dirección de la empresa, la representación de las personas trabajadoras y las partes afectadas, a los seis meses y, en su caso, también al año de haber emitido la propuesta de solución en el que constate la situación posterior, la efectividad de las medidas adoptadas y, si se considera necesario, formulará nueva propuesta.

En segundo término, la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras se comprometen, expresamente, a que las deficiencias encontradas en cada uno de los momentos que establece el protocolo sean atendidas y resueltas.

5. Este apartado ha sido extraído de la siguiente guía de UGT: "Procedimiento abreviado para la solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral. A partir de las NTP 891 y 892". 2014. pp. 90-91

Las partes firmantes garantizarán que, en la aplicación del presente Protocolo, se recogerán los aspectos deficientes y mejorables sobre los que activar medidas preventivas. Dicho documento debe ser elaborado y consensuado entre la representación de la empresa y la de las personas trabajadoras. Y el mismo debe ser considerado a la hora de llevar a cabo el Plan de Prevención de la empresa.

7. MEDIDAS DE DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

Para dar a conocer el presente protocolo se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Se entregará copia a cada una de las personas trabajadoras de la empresa, así como aquellas pertenecientes a otras empresas y que presenten servicio en las instalaciones de (añadir nombre de la empresa).
- Se colgará en la intranet de la compañía.
- Se enviará por correo interno periódicamente junto con una nota informativa de los aspectos de mayor relevancia.
- Se entregará copia a las nuevas incorporaciones a la compañía.

8. VIGENCIA DEL PRESENTE ACUERDO Y DEL CARÁCTER VINCULANTE DEL MISMO

El contenido del presente procedimiento es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla a través de los medios existentes.

El presente protocolo se mantendrá vigente en tanto en cuanto la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o sea renegociado por las partes legitimadas al efecto.

Elaborado por:



Subvencionado por:



Instituto Cántabro
DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO