

Monográfico

1 Violencia y Acoso laboral



FINANCIADO POR:

EI2017-0005



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Índice

1. INTRODUCCIÓN 3

- 1.1 Contexto de la violencia en el trabajo **3**
- 1.2 Estadísticas relacionadas con la violencia y el acoso en el trabajo **5**

2. DEFINICIONES Y CLASES 8

- 2.1 Concepto general de violencia en el trabajo **8**
- 2.2 Clases de violencia laboral **10**
 - 2.2.1 Acoso moral o psicológico (mobbing en inglés) **10**
 - 2.2.2 Acoso sexual y acoso por razón de sexo **11**
 - 2.2.3 Acoso discriminatorio **12**

3. CAUSAS Y EFECTOS 12

- 3.1 Factores que pueden causar violencia y acoso en el trabajo **12**
- 3.2 Consecuencias en trabajadores/as, empresa y sociedad **13**

4. PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y PROPUESTAS SOBRE TODO DESDE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA 15

5. JURISPRUDENCIA 17

6. BIBLIOGRAFÍA 18

Cláusula de compromiso con el uso no sexista del lenguaje: *el autor de esta monografía, en su firme compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres también en el lenguaje, rechaza su uso sexista. Por tanto, se ha procurado buscar, con carácter general, las fórmulas más neutras posibles respecto al género en los textos. En todo caso, cuando se usa la fórmula masculina como genérica, tan sólo obedece al ánimo de facilitar la lectura del documento, evitando duplicaciones excesivas de uno u otro género, sin posibilidad de ver en ello ninguna intención de perpetuar la invisibilidad tradicional de las mujeres en el lenguaje, común y jurídico.*

EDITA
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME
Blanca Impresores S.L.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 CONTEXTO DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Uno de los temas de más actualidad en prevención y protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, en cuanto a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial, que se pueden ocasionar o agudizar en cualquier lugar de trabajo son los distintos tipos de violencia laboral. En principio dejamos clara la base de que ningún lugar de trabajo puede quedar al margen de toda clase de violencia ya sea física, psíquica o una mezcla de ambas. Cuando mencionamos la violencia física, nos referimos por ejemplo a que los lugares de trabajo no están exentos de ser objeto de posibles incidentes a gran escala como actos terroristas, o de menor tamaño como disturbios o riñas, pero en el presente trabajo no analizamos tanto estas circunstancias, sino que nuestro objeto de estudio se dirige más bien a los distintos tipos de violencia psíquica, que cada vez aparecen de forma más cotidiana, porque en las empresas se suele optar por separar o rechazar a los trabajadores/as afectados/as por situaciones conflictivas, en vez de indagar por las causas reales de las mismas y estas suelen ser más evidentes en la violencia física para poderla relacionar con causas originadas o que tengan algún tipo de conexión con la actividad laboral desempeñada por los trabajadores y trabajadoras que las sufren.

Aun así reconociendo que cualquier trabajador/a puede ser víctima de casos de violencia laboral, se puede hablar de una tipología de trabajadores/as que puede estar más expuesta, bien al conjunto de este riesgo psicosocial o a una de sus clases, aunque insistimos que no se debe a las características propias, sino más bien por el contenido del trabajo en cuestión que cada persona o cada equipo de trabajo tenga encomendado y también por la forma de desarrollarlo, es decir principalmente por la organización del trabajo en vez de culpabilizar tanto a las víctimas.

También observamos que este sentido lo plantea por ejemplo la OIT, en sectores donde se suele planificar trabajar gran parte o toda la jornada en solitario, o cuando las personas están obligadas a desempeñar sus funciones en lugares de trabajo poco seguros. Así aunque la violencia laboral sea una creciente preocupación respecto a cualquier trabajador o trabajadora de cualquier país, como se constata cada vez más en los distintos medios de comunicación, podemos afirmar que algunos colectivos de la población trabajadora son más vulnerables que otros, por ejemplo:

Las personas trabajadoras de los grupos de asistencia social o del amplio sector de la salud (medicina, enfermería, agentes de libertad vigilada, psiquiatría, etc.). Teniendo en cuenta que la mayoría de los trabajadores sociales son mujeres.

Transportistas ya sean de pasajeros o de bienes.

Por el mero hecho de tener que trabajar durante la noche y/o en pequeños grupos (personal de gasolineras, recepcionistas, guardias de seguridad, etc.).

Trabajadores/as que tienen que intercambiar dinero con el público (cajeros/as, comerciales, cobradores/as, etc.).

Trabajar en la calle como son los colectivos de policías o taxistas, o en zonas con altos índices de criminalidad como las personas que traban en prisiones o de centros de inmigrantes.

Trabajar con alumnos y alumnas, especialmente en zonas o con poblaciones donde puedan convivir distintas culturas o ideologías o personas que viven en condiciones muy precarias.

Aunque existe cierta vulnerabilidad a causas o factores determinantes de los distintos tipos de violencia laboral, la mayoría de los casos se debe en gran parte a las relaciones sociales y laborales fruto de una inadecuada organización del trabajo con escaso apoyo social, alejada de estrategias más democráticas y equitativas,

que en vez de pararla o actuar para prevenir o tratar de evitar la extensión de las distintas manifestaciones de la violencia laboral, parece que la tolera porque no hace absolutamente nada frente a conflictos, conductas intimidatorias, comportamientos hostiles, distintos actos discriminatorios, etc.

Sigue faltando una cultura comprometida con una política y gestión preventiva eficaz, que busque en todo momento una tolerancia cero, frente a cualquier tipo de violencia o acoso relacionado con el trabajo. Muchas veces estos riesgos psicosociales provienen de un mercado de trabajo tendente a facilitar y extender un ambiente de trabajo donde domine más la competitividad, entre los compañeros o a nivel colectivo entre los equipos de trabajo, dificultando tanto el apoyo entre los mismos como un clima que afiance y busque unas relaciones laborales saludables, que eviten cualquier manifestación de violencia en su amplio abanico, desde agresiones verbales hasta llegar incluso a la muerte del trabajador o trabajadora afectada.

Por tanto, ante la extensión de esta alarma socio laboral es necesario y obligatorio mejorar, desde un enfoque descriptivo y analítico, la situación actual en la que los distintos tipos de violencia se pueden reflejar en diferentes entornos laborales. Pero para seguir avanzando en esta gestión preventiva, también hay que reconocer los cambios que existen en nuestro sistema de prevención de riesgos laborales. En líneas generales podemos decir que en su origen sólo se trataba de regular las cuestiones de seguridad e higiene en el trabajo en sentido estricto, más adelante también se incluyeron temas relativos a la ergonomía, para luego ir añadiendo pasos frente a lo que supone una inadecuada organización del trabajo y sus consecuentes riesgos laborales psicosociales.

Estos pasos han sido muy lentos, normalmente a posteriori de los daños en la salud global de los trabajadores y trabajadoras afectadas y gracias al esfuerzo de los representantes de los trabajadores/as, ya sea a nivel europeo por ejemplo con el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, o a nivel nacional la Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario.

Respecto a esta Orden queremos realizar la siguiente reflexión práctica, ya que aunque por su nombre no parece tener ninguna relación con la violencia laboral, debería ser una clara referencia como primera norma en nuestro país que recoge textualmente su obligatoria evaluación como todo riesgo laboral, en comparación con los artículos 4, 15 y 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) que también la regulan, pero no específicamente frente a los riesgos psicosociales, como es el caso de la violencia y acoso laboral. Por tanto, destacamos dicha Orden porque recoge literalmente los factores psicosociales. Así se puede apreciar en sus artículos 4.3, 5.3 y 6.2 letra l 1º), respectivamente: principios, evaluación de riesgos y también la eliminación, prevención y protección frente a cualquier riesgo que pueda afectar a los trabajadores y trabajadoras de este sector. Aunque hay que reconocer que son factores psicosociales en general los que tienen en cuenta esta Orden y aquí sólo nos interesan los desencadenantes de la violencia y acoso laboral, pero esta idea de recogerlos textualmente, incidiendo en los factores relacionados con la organización del trabajo debería trasladarse a otros sectores para ayudar a crear y mantener un clima laboral libre de toda manifestación de violencia.

Otro paso importante en esta gestión preventiva son las Directrices marco¹ que la OMS elaboró en el 2002 para poder orientar de forma general sobre cómo afrontar la violencia laboral en el sector de la salud, ya sea frente a la violencia física o psicológica; porque la OMS llega a reconocerla como problema mundial aunque durante mucho tiempo ha sido un tema al que no se ha prestado la necesaria importancia para su prevención y tratamiento.

En este contexto, también queremos destacar la gran aportación que ofrece el Acuerdo Marco Europeo sobre

¹ https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/es/

Acoso y Violencia en el Trabajo, en cuanto a su doble objetivo de reforzar la concienciación necesaria sobre estos casos de riesgo laboral psicosocial, y también porque persigue concretar el campo de acción frente a la violencia y acoso que cada vez se está extendiendo más en cualquier entorno laboral, sin diferenciar ni por el tamaño de la empresa, ni por la actividad en cuestión, ni por el contrato de trabajo.

1.2 ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL TRABAJO

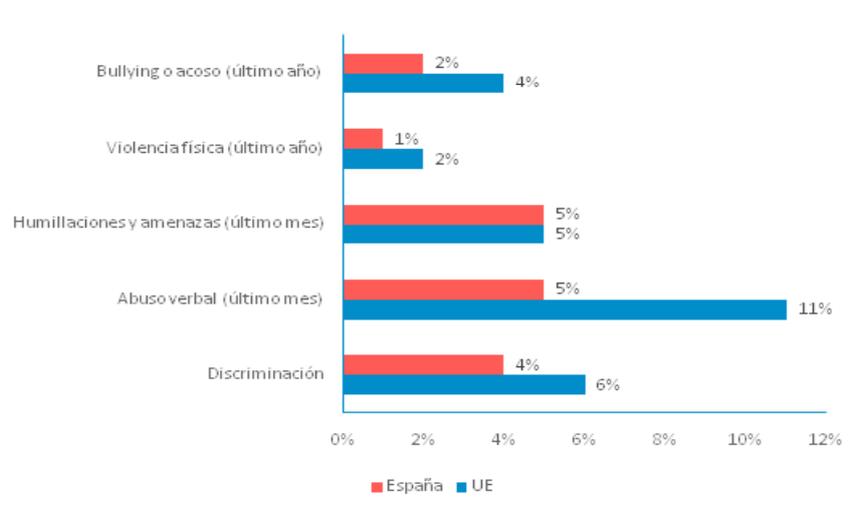
Para conocer la situación general actual de cómo la violencia y el acoso afecta a los trabajadores y trabajadoras es necesario completarlo también con un enfoque cuantitativo, siempre con el fin de poder ofrecer unas líneas básicas de actuación, contando en todo momento con la participación activa de los representantes de los trabajadores/as que son realmente quienes pueden valorar la incidencia mayor o menor que puedan suponer la violencia y el acoso en los centros de trabajo.

Según fuentes de la Unión Europea:

La III Encuesta Europea sobre Condiciones de trabajo 2000 (III EWC), elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND), indica en cifras absolutas que 12.000.000 de personas trabajadoras sufren intimidación y violencia psicológica, afectando en mayor medida a las mujeres que a los hombres, respectivamente 9% frente al 7%. Por tanto podríamos decir que este es otro reto al que tendríamos que enfrentarnos todos, es decir las diferencias del impacto de la violencia y acoso laboral según sexo; teniendo en cuenta que tanto las condiciones de trabajo precarias, como el desempleo y el miedo a perder el trabajo aumentan el riesgo de violencia contra las mujeres trabajadoras.

Además de EUROFOUND también destacamos su informe “La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas”² publicado el 27 de febrero de 2015. Las principales razones para citarlo son:

- Este estudio recoge tanto datos nacionales como europeos sobre cualquier forma de violencia en el entorno laboral, por ejemplo también incluye el aumento del uso abusivo de las nuevas tecnologías o ciberacoso en el trabajo. Y muestra que las agresiones verbales y psicológicas son las formas que más se denuncian en la UE28:



Fuente: “Guía estudio sobre el estrés por deterioro de las condiciones de trabajo” Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC, 2016.

² <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/executive-summary/2015/working-conditions/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies-executive-summary>

- Para poder mostrar estos resultados, creó por primera vez el concepto de comportamiento social adverso (CSA), como índice basado en las preguntas recogidas en la V EWC 2010 sobre abuso verbal, atención sexual no deseada, humillación y amenazas, etc. Siendo bastante preocupante el aumento de los trabajadores y trabajadoras que afirman haber sido víctimas de CSA, 11,2% en 2005 frente al 14,9% en 2010, en gran parte debido a los cambios de la crisis económica que deja cada vez más relegada la necesaria inversión preventiva y más respecto a los riesgos psicosociales.
- Como antes indicamos la proporción de mujeres trabajadoras que sufre CSA es superior a la de los hombres, 15,1% frente al 13,3%.
- En cuanto a la edad y población trabajadora inmigrante, tendríamos que priorizar más a los trabajadores y trabajadoras inmigrantes que sufren más CSA que los locales; y también a las personas menores de 35, ya que estos reportan una mayor proporción de CSA, 16,1% frente a los trabajadores y trabajadoras entre 35 y 49 años con el 13,8%, o los mayores de 50 con 12,2%.

Por otro lado, en base a la II Encuesta Europea de Empresas sobre los Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER II) destacamos:

- Cuatro de cada diez trabajadores/as encuestados disponen de un procedimiento de acoso u hostigamiento.
- Cuando deben tener contacto con pacientes, alumnos/as, etc., más de cuatro de cada diez disponen de planes de acción frente amenazas, insultos o agresiones externas al trabajo.
- Son medidas preventivas más frecuentes en empresas de 50 o más trabajadores/as y como ya alertamos más en los sectores de sanidad, educación y servicios sociales, también resaltados por el citado Informe de EUROFOUND. Por tanto, habría que realizar un mayor esfuerzo por parte de todas las partes implicadas en las PYMES y micro empresas, donde las personas trabajadoras en general están más desprotegidas dentro de un contexto socio-laboral.
- Comparando nuestro país con el promedio en la UE, son menos frecuentes dichos procedimientos de acción frente a los casos de violencia y acoso procedentes de terceras personas.

Según fuentes españolas:

Dentro de las exigencias mentales que se requieren para poder desarrollar correctamente las tareas, queremos llamar la atención sobre la mayor vulnerabilidad frente a la violencia y acoso laboral que pueden sufrir los trabajadores y trabajadoras que “siempre” o “casi siempre” o “a menudo” están en contacto con otras personas (pacientes, alumnado, clientes, etc.), como recoge la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2011 (VII ENCT): *“El 64% de los trabajadores deben tratar directamente con el público, porcentaje que se ha incrementado respecto a 2007 en cinco puntos porcentuales (58,6%)... a los trabajadores del sector Servicios les atañe más este aspecto que al resto de los sectores (73,4%); y, dentro de este sector, a ocupaciones como el Personal docente, el Personal sanitario o trabajadores del Comercio. También es más frecuente entre las mujeres (68,6% de las mujeres y 59,4% de los hombres)”*.

Respecto a estos datos, queremos señalar que las exigencias emocionales generadas por el contacto directo con el público, que requieren ciertas actividades, pueden causar no sólo casos de violencia y acoso en el trabajo, sino además procesos de estrés en trabajadores/as y a su vez pueden empeorar aún más el clima laboral. Esta relación entre el estrés laboral y las distintas manifestaciones de la violencia en el trabajo

y también de forma recíproca, es de tal calibre que haremos una mención más detallada dentro del apartado de causas de violencia laboral.

Observamos también que esta gran preocupación de este macro sector, se debe a que suelen ser personas trabajadoras cuya principal misión o vocación es atender emociones, abordar relaciones con los usuarios y resolver problemas de ámbito personal, por lo que podemos afirmar su mayor incidencia ante estos riesgos psicosociales. Estos focos deberían permitir realizar políticas tendentes a condenar, evitar o sino reducir cualquier conducta o comportamiento hostil en los ámbitos laborales, siguiendo unas prioridades según una escala de vulnerabilidad. Como pauta de la misma según esta fuente podríamos seguir en dichas política o estrategias de actuación el siguiente orden por sectores que pueden ser más vulnerables a la violencia y acoso laboral, teniendo en cuenta que representan sólo la punta del “iceberg” del campo donde más se debería actuar; ya que sólo considera los que más trabajan en contacto directo con el público (factor que eleva el riesgo de posibles conflictos que pueden llegar a materializarse en distintos tipos de acoso), y teniendo en cuenta que hay que repetir de nuevo como hemos insistido que ninguna persona está exenta de sufrir violencia o acoso en su ámbito laboral. Estas prioridades de actuación podrían ser:

Trabajos de cara al público	% de respuestas siempre, casi siempre o a menudo
Trabajadores/as docentes	91,3
Trabajadores/as del comercio	89,4
Trabajadores/as de la sanidad	87,3
Profesionales del Derecho, Ciencias Sociales y Artes	79,8
Trabajadores/as con cargos directivos	78,1

Extraído de tabla 7 “Exigencias de la tarea según ocupación” VII ENCT.

2. DEFINICIONES Y CLASES

Hay que partir de la falta de una única definición aceptada de forma general y además que los casos que se denuncian de violencia laboral sólo representan una parte de la realidad. Además como hemos insistido cualquier forma de violencia laboral requiere una gestión preventiva integrada en el conjunto de sistemas de gestiones de cada empresa tal y como lo indica la LPRL, por ser otro tipo más de riesgo laboral. Aunque al no hacer una mención textual a los riesgos psicosociales, y dado que la LPRL y sus normas de desarrollo conforman un marco de Derecho mínimo indisponible, para llevarlo a la práctica en todos los centros de trabajo, con independencia de sus características, es necesario previamente su identificación mediante negociación colectiva en vista de su valor como complemento o mejora de las condiciones de trabajo, como así lo reconoce la LPRL en su artículo 2.2 y la OIT.

2.1 CONCEPTO GENERAL DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Para que sirva de referencia en dicha negociación colectiva, el primer paso para poder prevenir, eliminar o sino reducir las consecuencias de la violencia en este entorno es identificarla y tomar conciencia de su necesaria erradicación en cualquiera de sus formas. Por tanto, elegimos la definición global establecida por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)³:

“Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.)”.

Según la VII ENCT las conductas violentas más frecuentes son muy similares a las de la VI ENCT: primero las agresiones verbales, rumores o aislamiento, en segundo lugar las amenazas de violencia física y en tercer lugar la violencia física por personas que no pertenecen al lugar de trabajo.

Para poder considerar el ámbito de exposición de este extenso riesgo psicosocial, creemos que es conveniente exponer ciertos criterios o posibilidades de su materialización según la Resolución de la OIT del 8 de junio del 2018 en su quinto punto dedicado a este tema⁴:

- Hay que abarcar un concepto amplio de víctima. No sólo a los trabajadores/as de la economía formal, también de la de economía irregular u oculta (por razones de elusión fiscal o de controles administrativos) porque están más desprotegidos al verse obligados a sobrevivir ante condiciones de trabajo más precarias (trabajadores/as no declaradas del sector doméstico, de la venta ambulante, etc.) y afecta otra vez más a las mujeres que a los hombres; así como las personas en formación, voluntariado, etc.
- No sólo se incluye el lugar de trabajo como tal, porque la violencia laboral también puede reflejarse en:
 - Espacios virtuales como destacamos con el ciberacoso mostrado por el Informe de EUROFOUND.
 - El desplazamiento entre el domicilio y el trabajo y viceversa.
 - Viajes y actividades de formación o sociales relacionadas con el trabajo.

³ Portal temático del INSST: [Riesgos Psicosociales](#)

⁴ Editorial del Boletín Informativo nº 28 de agosto de 2018 del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC: [boletin28_salud_laboral_riesgos_psicosociales_ugt](#)

- También es necesario considerar la variedad de la parte que lleva a cabo las prácticas o comportamientos inaceptables respecto al trabajo decente. Así podemos hablar de violencia interna o externa en función de la relación que tenga con el trabajador o trabajadora que sea víctima, diferenciando los siguientes tres tipos de violencia reconocidos por la NTP 489 del INSST⁵:
 - Tipo I externa caracterizada porque la persona causante no tiene trato comercial ni de usuario con la víctima. Habitualmente robos a comerciantes, taxistas, etc.
 - Tipo II externa donde el causante (paciente, alumno/a, usuario/a, etc.) sí tiene una conexión profesional respecto a la víctima (profesorado, médicos/as, conductores/as, etc.), especialmente al recibir un servicio ya sea del sector privado o público. Donde de nuevo destacamos, al igual que numerosa bibliografía, la importancia del factor de relaciones sociales de los trabajadores y trabajadoras con terceras personas y del apoyo de la organización para que se desarrollen de forma adecuada, y para minorar las consecuencias que dichas exigencias mentales puedan producir en trabajos con contacto frecuente con el público, tanto respecto al estrés como a la violencia y acoso que pueden generar en el trabajo.
 - Tipo III interna que se identifica porque existe alguna implicación laboral entre el perpetrador y el lugar afectado o entre las partes. Lo más habitual es hablar de violencia descendente si es del jefe/a al subordinado/a, y horizontal si es entre compañeros/as.



⁵ Vid. Ficha 16 del ORPS de UGT: **Riesgos psicosociales. Violencia en el trabajo**

De todas formas, hay que tener en cuenta que el alcance de este amplio concepto de violencia laboral no se debe limitar a los casos denunciados formalmente. Porque hay que reclamar que muchos casos no se llegan a denunciar por distintas razones, por ejemplo:

Miedo a represalias, porque podría influir en su puesto de trabajo, llegándolo a perder o ser sustituido/a.

La empresa no muestra interés por investigar y reaccionar ante denuncias ya presentadas, por considerarlas de escasa importancia ya que no está respaldada por una política preventiva con alto grado de concienciación en la materia.

La empresa culpabiliza a una o ambas partes de que es una cuestión personal, cuando realmente deriva de la propia organización del trabajo.

Los mandos llegan incluso a desaconsejarlo o impedirlo para evitar que pueda influir en su poder decisorio.

2.2 CLASES DE VIOLENCIA LABORAL

Teniendo en cuenta estas dificultades, el carácter de mínimo indispensable de la LPRL y de sus normas de desarrollo, y el reconocido papel de mejora de la negociación colectiva, a continuación describimos las distintas manifestaciones más frecuentes de la exposición a la violencia en el entorno laboral, para facilitar una política preventiva consensuada con la participación de los representantes de los trabajadores/as, y así poder identificar todas sus posibles formas con el fin de eliminarlas o sino reducir sus consecuencias; nos referimos a: acoso psicológico o moral, acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso discriminatorio por cualquier otra causa.

La falta de una única definición científica acordada no tiene que servir de pretexto para no prevenir, tratar y controlar cualquier forma de violencia laboral.

2.2.1 ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO (MOBBING EN INGLÉS)

Con esta finalidad recogemos el marco conceptual de la NTP 854 del INSST, basado en uno o más de los 45 comportamientos del inventario de Leymann, científico más valorado en este tipo de violencia psicológica extrema, ejercidos por una persona o un grupo de manera persistente y durante un tiempo prolongado, es decir por lo menos una vez a la semana y más de seis meses, donde la parte acosadora tiene más recursos, o soporte, o posición jerárquica superior.

Para poder proteger al mayor número de posibles víctimas también citamos de esta misma NTP la definición de M.F. Hirigoyen (asumida por la doctrina científica e instituciones sociales competentes como la OMS o la OIT). Lo que resaltamos de la misma es que no se basa en una mínima exposición temporal, sino en su criterio de **poder atentar contra la dignidad, personalidad o integridad física o psíquica del trabajador o trabajadora acosada**. Para facilitar su aplicación de una forma más concreta y evitar su materialización en estos u otros posibles daños a la seguridad y la salud de personas trabajadoras, podríamos considerar las siguientes categorías de tales conductas, dirigidas contra la vida privada o profesional del trabajador/a que las sufre (lista no exhaustiva de la NTP 476)⁶:

⁶ Vid. NTP 476: "El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing" INSHT 1998 p. 2 y 3.

Ataques a la víctima a nivel organizativo. Por ejemplo dificultando que exprese su opinión, separándolo de compañeros/as, o asignando tareas sin sentido, o desacreditando su trabajo.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima. Por ejemplo impidiendo a sus compañeros/as que se comuniquen con un determinado trabajador/a, o menospreciarlo/a tratándolo/a como si no existiera.

Ataques a la vida privada de la víctima. Ejemplos criticándola, o mofándose de la misma, o de sus familiares.

Ataques a sus actitudes y creencias políticas o religiosas.

Agresiones verbales o rumores. Por ejemplo gritarla, o insultarla, o amenazarla.

2.2.2 ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Son variantes específicas del acoso discriminatorio que veremos a continuación, y a diferencia de la anterior forma de violencia psicológica sí están definidas de esta manera en el artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, norma que siempre debería relacionarse con el marco normativo de prevención de riesgos laborales y más los psicosociales:

“1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual 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. 2. 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. 3. Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. 4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo”.

Para saber en concreto a qué tipo de comportamientos nos referimos ofrecemos distintos ejemplos en nuestras Fichas 36 y 37 del Observatorio de Riesgos Psicosociales (ORPS) de UGT⁷, respectivamente sobre acoso sexual y acoso por razón de sexo.

En cuanto a la definición lo que queremos destacar es la trascendencia de la misma para determinar los comportamientos que lo conforman y su magnitud o ámbito de posibles víctimas. Es lo primero que tiene que describirse lo más claramente posible en los protocolos de prevención y actuación, y éstos a su vez deben recogerse dentro del convenio colectivo correspondiente. Y aunque las víctimas pueden ser tanto hombres como mujeres, de nuevo tenemos que llamar más la atención respecto a las mujeres trabajadoras⁸ (hecho que especialmente aumenta con situaciones de desempleo) y como también recoge el INSST con las condiciones de precariedad en su NTP 507 dedicada al acoso sexual. Factores de vulnerabilidad que deben ser tenidos en cuenta como agravantes a la hora de determinar la sanción conveniente en cada convenio colectivo.

⁷ Ficha 36: *Acoso sexual* y 37: *Acoso por razón de sexo* ORPS de UGT 2013.

⁸ “El desempleo y la precariedad aumentan el riesgo de violencia contra las mujeres, según denuncia UGT: <https://www.europapress.es/epsocial/igualdad/noticia-desempleo-precariadad-aumentan-riesgo-violencia-contra-mujeres-denuncia-ugt-20181122111512.html> | Noviembre 2018.

2.2.3 ACOSO DISCRIMINATORIO

Lo más importante es poder erradicar todo tipo de discriminación en el trabajo. Así es necesario también ofrecer y recoger mediante negociación colectiva una definición de acoso discriminatorio más amplia. Así teniendo en cuenta como base el artículo 14 de la Constitución Española, tal definición jurídica se encuentra en el artículo 28 de la Ley 62/2003 de Medidas Fiscales Administrativas y del Orden Social. De dicho artículo 28 destacamos:

“1 d) toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o 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 entorno intimidatorio, humillante u ofensivo. 2. Cualquier orden de discriminar a las personas por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se considerará en todo caso discriminación”.

3. CAUSAS Y EFECTOS

3.1 FACTORES QUE PUEDEN CAUSAR VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO

Para conocer el gran impacto que pueden causar estos tipos de violencia en la salud de los trabajadores y las trabajadoras en sentido amplio (física, psíquica y social), es necesario realizar un resumen de los múltiples factores que pueden originar o potenciar estos riesgos psicosociales. Esta variedad crece en complejidad, no sólo por la dificultad de relacionar los mismos con los daños que pueden ocasionar, sino también como se debe reflejar en una adecuada evaluación de estos riesgos laborales por su estrecha conexión con el estrés laboral, que como ya habíamos indicado en el contexto de esta problemática puede ser también recíproca. Además, esta realidad entre factores de distintos riesgos psicosociales está reconocida y enfatizada incluso por la OIT⁹:

“Los niveles elevados de estrés laboral pueden precipitar comportamientos violentos y, a su vez, la violencia en el lugar de trabajo puede ser un importante factor de estrés”.

Antes de empezar con los factores propiamente dichos de la violencia y el acoso en el entorno del trabajo, es necesario indicar que aunque sean distintos en numerosas ocasiones parten de conflictos laborales (incidentes críticos o tensiones entre personas o grupos que discrepan y pueden ser aislados o permanecer ocultos durante mucho tiempo). El problema que queremos señalar es que el modo de gestionar dichos conflictos, es decir su tardanza o pasividad en afrontarlos puede llevar a que generen distintas formas de violencia laboral, especialmente en empresas donde prima la competitividad. Sin embargo, como indica ESENER II tan sólo el 27% de los centros de trabajo aplican un procedimiento de resolución de conflictos, y además en España generalmente esta intervención *“es menos frecuente que en el conjunto europeo”*.

⁹ Vid. León J. Warshaw Dir. Capítulo 51 “La violencia en el lugar de trabajo” Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. OIT p.5

Con el fin de poderlos identificar bien y de forma completa, para en base a los resultados de su evaluación planificar unas medidas preventivas eficaces, creemos que es conveniente destacar los factores que consideramos que más frecuentemente pueden desencadenar la violencia laboral:

Formas de trabajar atípicas <i>aislados o en grupos reducidos</i> .
Tener que desempeñar <i>roles de control, autoridad, o responsabilidades</i> con objetos de valor.
<i>Contacto con personas ajenas a la empresa que se encuentren:</i> bajo la influencia de drogas incluido el alcohol, o en situaciones de necesidades que las lleven a pedir créditos, o con historial de salud problemático.
La agresividad de los usuarios puede aumentar por <i>mala gestión del trabajo</i> . Ejemplos falta personal en determinados turnos, carencia de herramientas para atender a pacientes, ritmos de trabajo excesivos que produzcan errores en la actividad desarrollada.
<i>Estilos de mando autoritarios</i> que son en sí mismos fuentes de conflictos y más si coinciden con <i>altos niveles de exigencias mentales</i> (ritmos de trabajo, atención mantenida, complejidad, etc.).
<i>Malas o escasas relaciones</i> entre el personal y dirección o también entre los mismos compañeros y compañeras, pudiendo reducir la <i>satisfacción</i> con los resultados de trabajo.
Condiciones que podrían obstaculizar más, debilitar, o imposibilitar las <i>relaciones sociales externas y la comunicación interna</i> necesaria entre todos los niveles jerárquicos de la empresa. Por ejemplo barreras lingüísticas que pueden obligar a utilizar intérpretes, o trabajar en zonas donde la violencia y los delitos son frecuentes.
<i>Condiciones de empleo</i> inseguras o con cambios imprevistos porque existe una política preventiva deficiente que valora más los intereses económicos que la protección de un clima laboral sano.

Por tanto frente a la falsa idea de culpabilizar más a la víctima (factores individuales o características personales), los factores prioritarios causantes de las distintas formas de violencia laboral física y psíquica derivan de la propia organización del trabajo y del contexto laboral. Dicha organización incluye estilos de mando, tiempo de trabajo, ritmo, control y autonomía, contenido del trabajo y diseño de las tareas, la comunicación en todos los niveles, el apoyo social, etc. Además para reforzar esta premisa el INSST reconoce que los factores de la organización del trabajo “*son decisivos para la realización personal de cada individuo y contribuyen a que la actividad laboral sea compatible con la vida familiar y social*”¹⁰.

También se reconoce esta idea básica incluso a nivel europeo por ejemplo por EUROFOUND en su citado Informe del 2015: “*Las condiciones laborales como, por ejemplo, una mayor intensidad de trabajo, mayores exigencias psicológicas y físicas, una mayor inseguridad laboral, conflictos en el lugar de trabajo y prácticas de gestión deficientes pueden aumentar las probabilidades de que se produzca violencia y acoso en el trabajo*”¹¹.

3.2 CONSECUENCIAS EN TRABAJADORES/AS, EMPRESA Y SOCIEDAD

Este conjunto de factores también puede afectar a otros riesgos laborales que no son de naturaleza psicosocial, por ejemplo puede ampliar la posibilidad de cometer errores o de sufrir trastornos músculo-esqueléticos y por tanto aumenta la siniestralidad laboral y en consecuencia los costes que tiene que asumir el trabajador o trabajadora, la empresa y la sociedad en general.

¹⁰ Erga Formación profesional número 5 marzo 1997 Dir. E. Castejon INSHT p.3

¹¹ EUROFOUND “La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas: febrero de 2015 p.1

De una manera más pormenorizada las consecuencias que las distintas formas de violencia pueden tener en los entornos laborales, no se limitan a la salud y seguridad de las personas víctimas o testigos que son nuestro principal objetivo, sino que también pueden afectar a la propia empresa y por consiguiente a la sociedad. Para reflejar esta trascendencia podemos citar los siguientes ejemplos en esta clasificación:

- *Trastornos en la salud física del trabajador o trabajadora:* cardiovasculares¹², musculares, gastrointestinales, respiratorios, etc.
- *Consecuencias en la salud psíquica del trabajador o trabajadora:* ansiedad, apatía, depresión, etc. Además son situaciones que pueden aumentar el consumo de ciertos medicamentos y drogas, e incluso llevarle al suicidio¹³.
- *Consecuencias en la salud social del trabajador o trabajadora:* aislamiento, evitación, retraimiento, etc. Una situación que puede ser muy frecuente es que afecte a su entorno privado, problemas familiares y económicos, porque llega a pedir el despido ante dichos comportamientos inaceptables, ya que suele ser más rentable a la empresa obligarle a esta “salida” que indemnizarle.
- *Consecuencias en la empresa*¹⁴: aumenta la siniestralidad, el absentismo, las bajas laborales, y la rotación de puestos, pérdida de productividad, afecta al trabajo en equipo ya que el miedo o el resentimiento pueden somatizarse en problemas físicos o desmotivarles, etc.
- *Consecuencias en la sociedad*¹⁵. Ya que los demás efectos pueden perdurar incluso años, aumentan los costes por bajas laborales, por tratamientos de estrés postraumático que suelen haber tras las agresiones, por mayor probabilidad de conseguir una jubilación anticipada; se puede consolidar la discriminación; etc.

Centrándonos en las principales consecuencias de la violencia en el trabajo, según VII ENCT podemos citar: en primer lugar ansiedad o nerviosismo (38,2%), en segundo lugar dolor de cabeza (26,4%) y en tercer lugar problemas para conciliar el sueño (22,9%).

¹² Según el avance de enero a noviembre del 2018 del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, han fallecido en accidente laboral por infartos y derrames cerebrales, 199 trabajadores durante su jornada laboral y 8 in itinere; además indica que los daños psicológicos debidos a agresiones y amenazas afectan a 511 personas en su jornada de trabajo y a 27 en sus trayectos in itinere.

¹³ Vid. NTP 476 “El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing” INSHT p.5

¹⁴ Guía análisis multisectorial sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores.2016. UGT-CEC: “Un informe elaborado por la Federación estatal contra el acoso psicológico en el trabajo demostraba, en 2004, el alto coste económico al año que está suponiendo para el Estado su inhibición en esta problemática: casi quinientos millones de euros por cada 100.000 empleados afectados en incapacidad temporal y sobre la base de 21 millones de jornadas laborales perdidas” p. 58.

¹⁵ Guía análisis multisectorial sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores.2016. UGT-CEC: “...el estrés y la violencia representan alrededor del 30 % de los costos totales de las enfermedades y accidentes. Sobre la base de estas cifras, se ha sugerido que el estrés/violencia puede costar aproximadamente entre el 0,5 y el 3,5% del PIB cada año” p.57. “Las víctimas de violencia psicológica presentan un 70% más de absentismo y, en promedio, 10 días de baja más que las no víctimas. Considerando que en España el porcentaje de casos de violencia en el trabajo estuviera situado en torno al 5%, el coste para la sociedad subiría a más de 90 millones de euros al año por bajas o invalidez profesional (Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008)” p. 58.

4. PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y PROPUESTAS SOBRE TODO DESDE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Para poder empezar con este objetivo principal frente a la violencia y el acoso en el trabajo es necesario establecer dos premisas. Es importante tener presente que en nuestro ordenamiento jurídico no se califican como enfermedades profesionales¹⁶, a pesar de ser riesgos laborales (artículos 4, 14 y 15 de la LPRL) porque dañan la salud del trabajador o trabajadora como acabamos de explicar, y además son una violación de los derechos fundamentales (artículos 10, 14 y 15 de la Constitución Española); pero ningún riesgo psicosocial es reconocido como contingencia profesional, salvo que se demuestre su nexo con el trabajo, tarea ardua pero no imposible como tenemos que seguir insistiendo porque así lo avala cada vez más la jurisprudencia, tal y como lo mostramos con ejemplos de sentencias en un apartado independiente debido a su trascendencia.

Para actuar y más en riesgos psicosociales son necesarias: la concienciación, sensibilización y el compromiso de toda la plantilla, especialmente de la dirección que debe facilitar en todo momento la consulta y participación de los trabajadores/as y de sus representantes (capítulo V de la LPRL), en todo lo relativo a su gestión y planificación real de medidas preventivas y de protección frente a estos riesgos laborales, así como el control y mejora “constante” de las mismas en los centros de trabajo, siguiendo los principios básicos del artículo 15 de la LPRL y los establecidos para su ampliación o adaptación a trabajadores y trabajadoras de determinados sectores o empresas, mediante el convenio colectivo y los correspondientes protocolos que se deben incluir en esta herramienta básica de la negociación colectiva; como así se reconoce por ejemplo por la OIT y la LPRL¹⁷ para persistentemente seguir mejorando cualquier condición de trabajo que pueda afectar la salud y seguridad de los trabajadores/as (sistemas salariales, antigüedad, igualdad de trato y de oportunidades de desarrollo profesional, recursos y tiempo para facilitar la gran labor de Delegados/as de Prevención (DP), clima laboral, el ruido y otras condiciones ambientales como potenciales de conflictos, programas de formación y sensibilización también de todos los riesgos psicosociales, organización y gestión del trabajo, etc.).

Por tanto la prevención de la violencia y el acoso debe basarse en todas las obligaciones establecidas para cualquier riesgo laboral por la LPRL (básicamente: evaluación, planificación, información, formación, consulta y participación activas, vigilancia de la salud y detección precoz), desde un enfoque “integral” con otros sistemas de gestión (RRHH, medio ambiente, etc.), y “multidisciplinar” porque es tanto a nivel de prevención de riesgos laborales, como otras normas que también puedan relacionarse por ejemplo el Código Penal respecto al acoso sexual.

¿Qué propuestas ofrecemos para conseguir estos retos frente a cualquier tipo de violencia relacionada con el trabajo? Por ejemplo:

- Para que toda esta gestión cumpla estos objetivos en la práctica es necesario contar con los representantes de los trabajadores/as desde el principio, es decir desde la elaboración por escrito de una política de compromisos por la dirección de la empresa frente a todos los casos de violencia laboral, haciendo especial hincapié en la prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo, por ser una obligación legal recogida en el artículo 48 de la LO 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOIEMH).
- Por tanto, conviene incluir compromisos para desarrollar buenas prácticas o códigos de conducta consensuados, para saber cómo aplicarlos y controlarlos frente al acoso y violencia laboral. Tan importante es su conocimiento y divulgación que el ORPS de UGT ofrece distintos ejemplos de buenas prácticas, tanto a nivel nacional como internacional¹⁸.

¹⁶ <http://www.ugt.es/legislar-sobre-riesgos-psicosociales> Jornada UGT-CEC para presentar los trabajos del ORPS 18/12/18.

¹⁷ Guía análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente ORPS UGT-CEC 2018 p. 28.

¹⁸ Vid.: Guía buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros. Secretaría de Salud Laboral ORPS. UGT-CEC 2012.

- Es necesaria una formación a los mandos para que actúen desde el respeto a los trabajadores y las trabajadoras, velando por las relaciones laborales, facilitando la comunicación, y aplicando criterios objetivos que erradiquen cualquier discriminación en el trato y promoción profesional.
- Desde la negociación colectiva se debe establecer y exigir la eficacia y control de protocolos de violencia y acoso, para incentivar su cumplimiento y penalizar cualquiera de sus manifestaciones¹⁹. Protocolos que deben seguir unas pautas²⁰ y tener como contenido mínimo: una declaración de principios, definición de conceptos, objetivos y ámbito de aplicación, plan de acción y procedimiento ante denuncias. Además estos protocolos deben servir para:

Prevenir cualquier tipo de violencia desde el origen ante situaciones conflictivas, destacando la tolerancia cero a cualquier tipo de discriminación especialmente por sexo, edad, colectivos de LGTBI o personas trabajadoras inmigrantes.

Sancionar los actos violentos como infracción administrativa o como delito en su caso, porque no se invierte lo suficiente en la prevención desde el "origen" de estos riesgos laborales psicosociales. Estas acciones sancionadoras también tendrían que tener en cuenta los falsos acosos.

Asegurar la asistencia médica, psicológica y jurídica que puedan requerir las víctimas, así como su rehabilitación y posible reinserción en su puesto de trabajo y la protección a testigos.

Reforzar el papel de DP, ya que informarán y acompañarán a las víctimas y llevarán al Comité de Seguridad y Salud (CSS) los casos de violencia y acoso, para evitar su investigación unilateral por la empresa.

Planificar medidas preventivas y correctoras, especialmente las relativas a la organización y el entorno del trabajo; incluyendo también la colaboración al Servicio de Prevención (SP) por los CSS, DP o representantes sindicales en su seguimiento y valoración.

Crear comisiones y órganos específicos encargados del buen desarrollo del procedimiento. En ese sentido, las Comisiones de Igualdad o Comisiones de vigilancia y control de los protocolos de acoso sexual y acoso por razón de sexo recogidos en los planes de igualdad pueden ser una herramienta adecuada.

Garantizar su gestión preventiva más que tender a un enfoque reparador, aplicando principios tan fundamentales como la objetividad, celeridad y confidencialidad.

Aumentar la sensibilización y concienciación frente a estos riesgos laborales psicosociales, sobre todo mediante la formación específica a trabajadores y trabajadoras, sus representantes y mandos intermedios.

Presentar información clara y accesible a los/las trabajadores/as y sus representantes, para saber cómo actuar antes y después de estos incidentes, tanto inmediatamente como a largo plazo porque hay que tener en cuenta que sus consecuencias en la salud de las víctimas puede prolongarse incluso años.

- El eje de este enfoque preventivo debe ser la participación de los representantes de los trabajadores/as, especialmente los DP, que son los que realmente conocen la realidad de esta problemática, para que no se quede en un mero cumplimiento formal de normas e ir más allá mejorándolo siempre que haga falta. Teniendo en cuenta los cambios que puedan afectar la salud de los trabajadores y de las trabajadoras, por ejemplo: las nuevas formas precarias de contratación, el teletrabajo, el derecho de desconexión digital, etc.
- Es necesario reforzar la prevención de estos riesgos psicosociales en las PYME, debido a la escasa o casi nula participación de los representantes de los trabajadores/as en las mismas.
- Por todo lo expuesto, consideramos que es necesario incluir el nuevo Convenio de la OIT sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo, que se está negociando, destacando las facultades de la ITSS para exigir las medidas de aplicación inmediata frente a la violencia y acoso laboral, como cualquier riesgo laboral.

¹⁹ III Protocolo de acoso psicológico en una Administración Pública. Vídeo explicativo de su gestión, donde se resalta varias veces el rol de los DP: <https://www.youtube.com/watch?v=eW062QN6ho8> INSST junio 2018.

²⁰ Vid. pregunta 73 ¿Qué pautas ha de tener un protocolo de intervención psicosocial? de la "Guía cuestiones que Delegados/as de Prevención han de saber sobre riesgos psicosociales" Dir. J.A. Fernández Avilés. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente ORPS. UGT-CEC 2016 p. 72 y 73.

5. JURISPRUDENCIA

Además del comentado valor indiscutible de la negociación colectiva, para ofrecer una prevención de la violencia y el acoso en los entornos laborales que sea lo más práctica y real posible, consideramos que es necesario mencionar ejemplos de sentencias más actuales por sus aportaciones a las numerosas lagunas legales que existen en general en los riesgos psicosociales, especialmente respecto a la conexión entre las distintas formas de violencia en un entorno laboral y sus daños en los trabajadores/as²¹, como podemos comprobar en ejemplos que recogemos de sentencias actuales y a favor de los trabajadores/as²². Entre las sentencias recogidas podríamos destacar dos ejemplos:

- La citada **relación entre factores psicosociales de violencia y estrés laboral que pueden llegar incluso al suicidio del trabajador o trabajadora**²³.
- El ciberacoso²⁴, por el extenso uso cada vez más habitual de las nuevas tecnologías en las actividades empresariales²⁵ (periodistas, personas dedicadas a la política, profesorado, etc.).

21 J.A. Fernández Avilés (Dir.) Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo. Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Riesgos Psicosociales en el trabajo: "posición mayoritaria de la doctrina científica y judicial obedece a la consideración de que la contingencia patológica ha de considerarse como laboral siempre que se acredite el nexo de causalidad jurídica entre el fenómeno de la violencia en el ámbito laboral y las secuelas detectadas en la salud del trabajador. La clave radica en apreciar el nexo causal entre la relación laboral y los daños psicológicos o físicos padecidos por el acosado, tal como requiere el precepto de la LGSS (STS 22 de octubre 1999, RJ 1999, 8738 y STSJ Galicia de 24 de enero de 2000, AS 2000, 60)". Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC 2016 p. 200.

22 <https://www.europapress.es/la-rioja/noticia-ugt-gana-sentencia-favor-incapacidad-temporal-funcionaria-ayuntamiento-acoso-laboral-20180822142927.html> agosto 2018. <https://www.sincro.com.es/acoso-laboral-recopilamos-7-sentencias-muy-recientes-dictadas-por-los-tribunales-y-que-delimitan-en-que-casos-existe-acoso-y-en-cuales-no/> agosto 2018.

23 Vid.: <https://andaluciainformacion.es/san-fernando/801688/tsja-valida-como-accidente-laboral-el-suicidio-de-empleado-de-cajamar/> enero 2019.

24 <https://thinkconsultores.es/la-responsabilidad-la-empresa-ante-ciberacoso-laboral-marco-judicial/> septiembre 2017.

25 Vid. M. I. Ramos Quintana Dir. "Guía Calificación jurídica de las patologías causadas por riesgos psicosociales en el trabajo. Propuestas de mejora: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC ORPS 2018. p. 46, 48, 148 y 183

BIBLIOGRAFÍA

AESST (Agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo) Hojas informativas 23 “Acoso moral en el trabajo” y 24 “Violencia en el trabajo” 2002: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/23/view> y <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/24/view>

ALMODÓVAR MOLINA, A. et al. “Exposición a riesgos en el trabajo. Principales resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT)” Departamento de Investigación e Información del INSHT 2011: Exposición a riesgos en el trabajo. Principales resultados de la VII ...

ALMODÓVAR MOLINA, A. et al. “VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo” INSHT 2011: VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT 2011)

Constitución Española, 29 de diciembre de 1978. BOE nº 311.

EUROFOUND (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo) “La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas” 2015: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1473es1.pdf

FERNÁNDEZ AVILÉS, J.A. “Guía análisis comparado de los protocolos de actuación frente al acoso en el trabajo” Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC 2018: www.ugt.es/sites/default/files/guiaacosoweb.pdf

GIMENO NAVARRO, M.A. (Coord.) “Guía análisis multisectorial sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores” Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC. 2016: www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/.../Guia%20Multisectorial%20WEB.pdf

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269.

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. BOE nº 281.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. BOE nº 71.

MEJÍAS GARCÍA, A. et al. NTP 891 “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)” INSHT 2011: NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)

MEJÍAS GARCÍA, A. et al. NTP 892 “Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)” INSHT 2011: NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)

OPRPS (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales) “Guía violencia en el trabajo y sus manifestaciones” UGT-CEC 2008: <https://studylib.es/doc/6864677/violencia-en-el-trabajo-y-sus-manifestaciones>

OPRPS “Guía sobre la violencia psicológica en el trabajo” UGT-CEC 2006.

ORPS Fichas: 34 “Acoso moral en el trabajo: Mobbing”, 35 “Acoso discriminatorio”, 36 “Acoso sexual” y 37 “Acoso por razón de sexo” UGT-CEC 2013: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm>

PÉREZ BILBAO, J. et al. NTP 489 “Violencia en el lugar de trabajo” INSHT 1998: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../NTP/Ficheros/.../ntp_489.pdf

PÉREZ BILBAO, J. et al. NTP 507 “Acoso sexual en el trabajo” INSHT 1999: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.a82abc159115c8090128ca10060961ca/?vgnextoid=d b2c46a815c83110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&x=0&text=507&y=0>

PINILLA GARCÍA, J. “Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas. ESENER-2 – España” INSHT 2015: [Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas. ESENER-2 - España](#)

UGT BALEARES “Violencia Laboral. Tríptico” 2014: <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/.../Violencia%20laboral%20Triptico.pdf>

VV.AA “Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud” Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Organización Internacional del Trabajo (OIT) Consejo internacional de enfermeras (CIE) Organización Mundial de la Salud (OMS) Internacional de Servicios Públicos (ISP) Ginebra 2002: https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/es/

VV.AA “Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo” capítulos: 34.32, 34.33, 51, 97.12 y 102.35. OIT: www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?...



FINANCIADO POR:

EI2017-0005



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

