

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Cómo identificar, evaluar y controlar el riesgo



Ficha N.º 09



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
EMPREGO, COMERCIO
E EMIGRACIÓN



Identificación

Se considera violencia laboral cualquier abuso, amenaza o agresión que sufra el personal en el ejercicio de su actividad profesional, motivados por el trabajo o como resultado de este, incluyendo el ámbito digital, y que, de manera implícita o explícita, ponga en peligro su seguridad, bienestar o salud física y mental. Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre la persona trabajadora, así como 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.).

En función de cómo se produzca la exposición al riesgo, se determinará el tipo de violencia que se ha producido en el entorno del trabajo: violencia laboral, acoso laboral o mobbing, acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio, etc.

Los riesgos psicosociales dependen en gran medida de las características intrínsecas de la organización y de las personas que conforman la misma, por lo que se recomienda llevar a cabo una Evaluación de Riesgos Psicosociales específica.



Evaluación

Para abordarlo adecuadamente, es esencial comenzar por una evaluación sistemática del riesgo, que permita identificar los puestos, procesos o dinámicas organizativas que puedan favorecer la aparición de comportamientos violentos o conflictivos. Esta evaluación debe ser rigurosa, objetiva y adaptada a la realidad de cada empresa, contemplando tanto indicadores individuales como organizativos. El proceso no solo facilita la detección temprana de situaciones problemáticas, sino que también permite planificar intervenciones preventivas y establecer protocolos de actuación eficaces.

| Método de Evaluación | Descripción | Cuando aplica |
|--|--|--|
| Método ISTAS21 | Para evaluar 21 dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas, control, apoyo social, compensaciones, doble presencia). | Versión media: método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más personas trabajadoras |
| | Aplicable a todos los puestos, ya que evalúa la organización del trabajo y el entorno psicosocial percibido por el trabajador | Versión corta: método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con menos de 25 personas trabajadoras |
| Método FPSICO | Evalúa siete factores psicosociales (carga mental, autonomía, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales) | Aplicable a todos los puestos, busca detectar condiciones desfavorables y proponer mejoras organizativas. |
| Método INERMAP (PSICOMAP/OFIMAP) | Evaluación sencilla y objetiva de riesgos psicosociales, con versiones específicas para Industria y Oficina | PSICOMAP: Todos los puestos de producción y operativos. OFIMAP: Puestos de administración y laboratorio que operan en oficinas. |
| Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) | Herramienta desarrollada por la Universidad de La Laguna y propuesta por el INSST como método de análisis subjetivo para evaluar la percepción de las personas trabajadoras sobre la carga mental que experimentan en sus puestos de trabajo | Aplicable a una gran variedad de puestos y cuenta con suficientes garantías psicométricas |

Control

El control del riesgo de violencia en el entorno laboral requiere un enfoque integral que combine medidas organizativas, formativas, procedimentales y de apoyo psicosocial. Este tipo de riesgo no solo impacta en la salud de las personas afectadas, sino que también deteriora el clima laboral, reduce la productividad y aumenta el absentismo.

La violencia puede adoptar formas muy diversas: agresiones verbales, físicas, amenazas, acoso psicológico o discriminación, y puede proceder tanto de personas internas (compañeros/as, mandos) como externas (clientes, proveedores).

Para minimizar estos riesgos, es esencial establecer una estrategia preventiva basada en los siguientes pilares:

Medidas Organizativas

Evaluar periódicamente el clima laboral y los factores de riesgo psicosocial.
Fomentar entornos laborales respetuosos, inclusivos y colaborativos.
Implementar protocolos de prevención y actuación ante la violencia interna.

Confidencialidad y protección

Asegurar que toda la información médica relacionada con el caso se gestione con total confidencialidad, de acuerdo con la legislación vigente en protección de datos.
Proteger a la persona trabajadora de represalias o estigmatización dentro del entorno laboral.

Herramientas y Procedimientos

Disponer de un protocolo específico de actuación ante situaciones de violencia, que garantice agilidad, confidencialidad e imparcialidad.
Establecer canales seguros y confidenciales de denuncia.

Intervención médica temprana

Establecer vías ágiles de derivación a profesionales de salud mental (psicología o psiquiatría) ante la aparición de síntomas persistentes.
Coordinar actuaciones con el servicio de prevención, mutuas y responsables de recursos humanos.

Reducción Efectos Violencia en el Trabajo

Formación y Sensibilización

Formar a la plantilla en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo.
Sensibilizar sobre los distintos tipos de violencia y cómo detectarlos precozmente.

Protocolos específicos de vigilancia

Activar protocolos de salud mental y psicosocial (como el Protocolo PSICOVS2023 o guías del INSST) en los casos de sospecha o denuncia.
Incorporar herramientas estandarizadas como el FPSICO, CoPsoQ o cuestionarios clínicos breves en la vigilancia colectiva.

Apoyo Psicológico y Seguimiento

Ofrecer acceso a apoyo psicológico profesional en casos detectados.
Realizar seguimiento continuo de las personas afectadas y del entorno laboral tras un incidente.
Evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y ajustar la intervención si es necesario.

Evaluación médica adaptada

Incluir preguntas específicas sobre exposición a violencia o conflictos laborales durante los reconocimientos médicos periódicos.
Valorar síntomas compatibles con situaciones de acoso, hostigamiento o estrés prolongado.

Consecuencias para las personas trabajadoras

Aunque en menor medida que otros sectores, en la industria ceramista existe riesgo de violencia en el trabajo en situaciones de conflicto interno (problemas entre compañeros, jefes o subordinados) o en la relación con proveedores y transportistas. Estos episodios pueden ir desde conductas de acoso laboral o trato hostil hasta amenazas verbales o físicas.

La violencia laboral, incluyendo situaciones de acoso, hostigamiento o trato intimidatorio, está tipificada como riesgo psicosocial y abordada en el Criterio Técnico 104/2021 de la ITSS.

La exposición repetida o prolongada a este tipo de situaciones afecta gravemente al bienestar psicológico, pudiendo derivar en ansiedad, depresión, baja autoestima, aislamiento social, trastornos del sueño y abandono prematuro del puesto de trabajo. Además, deteriora el clima laboral y aumenta la conflictividad organizacional.

Documentos de apoyo

- ✓ [Guía de actuación ante situaciones de violencia interna en el trabajo. Instituto Asturiano de PRL.](#)
- ✓ [Guía para la integración de los factores psicosociales en la gestión empresarial, Confederación Española de Organizaciones Empresariales \(CEOE\)](#)
- ✓ [Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME, INSST](#)
- ✓ [Método de evaluación FPSICO. Factores psicosociales, versión 4,1. \(INSST\)](#)
- ✓ [Método de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21 \(COPSOQ\) \(NTP 7103 INSST\)](#)
- ✓ [Caminando desde la prevención al bienestar laboral: Riesgos Psicosociales y salud en el trabajo, Instituto de Seguridade e saúde laboral de Galicia \(ISSGA\)](#)
- ✓ [Guía para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa \(Fremap\)](#)
- ✓ [Protocolo de vigilancia psicosocial \(INSST, PSICOVS2023\)](#)

OTRAS FICHAS:

N.º 01 MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS

N.º 02 MOVIMIENTOS REPETITIVOS

N.º 03 APLICACIÓN DE FUERZAS

N.º 04 POSTURAS FORZADAS

N.º 05 PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS

N.º 06 CARGA MENTAL DE TRABAJO

N.º 07 ESTRÉS LABORAL

N.º 08 TRABAJO A TURNOS Y NOCTURNO

N.º 09 VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Colabora



Centro Tecnológico

Materias Primas Minerales y Materiales