

# Formación básica en materia de violencia y acoso en el trabajo

CURSO DE 80 HORAS

Un programa formativo completo para comprender, prevenir y actuar frente a la violencia y el acoso en el entorno laboral.

# Objetivos del curso

## ¿Qué aprenderás?

Este curso proporciona los conocimientos básicos necesarios para comprender qué es la violencia y el acoso en el trabajo, identificar sus diferentes modalidades y reconocer las conductas que pueden constituir situaciones de acoso laboral.

- **Identificar y diferenciar**  
Distinguir entre conflictos laborales ordinarios y comportamientos inadecuados o discriminatorios.
- **Conocer factores y consecuencias**  
Analizar los factores de riesgo, las consecuencias personales y organizativas y las circunstancias agravantes.
- **Prevenir y actuar**  
Conocer las principales medidas preventivas, protocolos de actuación y principios básicos de investigación e intervención.
- **Violencia de clientes**  
Abordar la violencia ejercida por clientes o usuarios, sus riesgos, consecuencias y pautas de actuación preventiva.

# Índice de módulos

01

---

## **Módulo 1**

Introducción a la violencia y el acoso en el trabajo

03

---

## **Módulo 3**

Tipos de acoso en el entorno laboral

05

---

## **Módulo 5**

Conductas constitutivas de acoso laboral

01

---

## **Módulo 7**

Medidas preventivas frente a la violencia y el acoso

03

---

## **Módulo 9**

Etapas del proceso de actuación ante el acoso

05

---

## **Módulo 11**

Prevención y actuación ante episodios de violencia de clientes

02

---

## **Módulo 2**

El mobbing o acoso psicológico laboral

04

---

## **Módulo 4**

Modalidades, factores y circunstancias del acoso

06

---

## **Módulo 6**

Conductas que no constituyen acoso laboral

02

---

## **Módulo 8**

Investigación y gestión de situaciones de acoso

04

---

## **Módulo 10**

Violencia ejercida por clientes: concepto y factores de riesgo

06

---

## **Módulo 12**

Canal de denuncias y sistemas internos de información

# Módulo 1: Introducción a la violencia y el acoso en el trabajo

## 1.1 Concepto

Definición de violencia y acoso laboral: qué son, cómo se manifiestan y en qué contextos aparecen.

## 1.2 Prevención

Importancia de la prevención en las organizaciones para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables.

## 1.3 Impacto

Consecuencias sobre las personas, la empresa y el clima laboral derivadas de situaciones de violencia o acoso.

## 1.4 Marco normativo

Marco normativo básico y obligaciones empresariales en materia de prevención de riesgos psicosociales.

## 1.5 Derechos y deberes

Derechos y deberes de trabajadores y empresas ante situaciones de violencia y acoso en el trabajo.

# Módulo 2: El mobbing o acoso psicológico laboral



## 2.1 Qué es el mobbing

Definición y características del acoso psicológico en el trabajo: conductas sistemáticas y prolongadas dirigidas a dañar a una persona.

## 2.2 Características principales

Repetición, intencionalidad, asimetría de poder y duración como rasgos definitorios del acoso psicológico.

## 2.3 Conflicto vs. acoso

Diferencias clave entre un conflicto laboral ordinario y una situación de acoso psicológico real.

## 2.4 Perfil de implicados

Características de la persona acosadora, la víctima y los testigos o espectadores del acoso.

## 2.5 Consecuencias

Impacto del mobbing sobre la salud de la víctima, el rendimiento del equipo y la reputación de la organización.

# Módulo 3: Tipos de acoso en el entorno laboral

El acoso en el trabajo adopta múltiples formas. Conocer cada tipología es fundamental para identificarlas y actuar de manera adecuada.



## 3.1 Acoso laboral o psicológico

Conductas sistemáticas de hostigamiento que deterioran el entorno de trabajo y la salud mental de la víctima.



## 3.2 Acoso sexual

Comportamientos de naturaleza sexual no deseados que crean un entorno intimidatorio, hostil o humillante.



## 3.3 Acoso por razón de sexo

Conductas relacionadas con el sexo de una persona que atentan contra su dignidad y generan un entorno hostil.



## 3.4 Acoso discriminatorio

Trato desfavorable basado en características protegidas como origen, religión, edad, discapacidad u orientación sexual.



## 3.5 Ciberacoso y acoso digital

Uso de medios digitales y tecnológicos para hostigar, intimidar o dañar la reputación de una persona trabajadora.



## 3.6 Otras formas de violencia

Violencia física, verbal y otras manifestaciones de agresión que pueden producirse en el entorno laboral.

# Módulo 4: Modalidades, factores y circunstancias del acoso

## Modalidades y factores

### 4.1 Modalidades de acoso

Acoso vertical descendente, ascendente y horizontal según la relación jerárquica entre las personas implicadas.

### 4.2 Factores organizativos

Deficiencias en la organización del trabajo, liderazgo inadecuado, ambigüedad de roles y falta de comunicación.

### 4.3 Factores individuales

Características personales, relacionales y de vulnerabilidad que pueden influir en la aparición del acoso.

## Riesgo y consecuencias

### 4.4 Entornos de mayor riesgo

Sectores, puestos y situaciones laborales con mayor exposición a conductas de acoso o violencia.

### 4.5 Circunstancias agravantes

Factores que intensifican la gravedad del acoso: reiteración, vulnerabilidad de la víctima o abuso de poder.

### 4.6 Consecuencias sobre la salud

Efectos físicos y psicológicos del acoso: ansiedad, depresión, trastornos del sueño y enfermedades somáticas.

# Módulo 5 y 6: Conductas constitutivas y no constitutivas de acoso

## SÍ CONSTUYEN ACOSO LABORAL



**HUMILLACIÓN, DESPRESTIGIO Y AISLAMIENTO PROFESIONAL.**



**SOBRECARGA, AMENAZAS Y ABUSO DE AUTORIDAD.**



## NO CONSTUYEN ACOSO



**DIRECCIÓN EMPRESARIAL LEGÍTIMA Y CONFLICTOS ORDINARIOS.**

**EXIGENCIAS JUSTIFICADAS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.**



- i** El análisis objetivo de los hechos es fundamental para distinguir entre el ejercicio legítimo de la autoridad empresarial y las conductas verdaderamente constitutivas de acoso laboral.

# Módulo 7: Medidas preventivas frente a la violencia y el acoso



## 7.1 Cultura preventiva

Fomentar una cultura de tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia o acoso en la organización.



## 7.2 Protocolos internos

Diseño e implantación de protocolos internos de actuación claros, accesibles y conocidos por toda la plantilla.



## 7.3 Sensibilización y formación

Programas de formación y sensibilización dirigidos a toda la plantilla, con especial atención a mandos intermedios.



## 7.4 Comunicación interna

Canales de denuncia seguros, confidenciales y accesibles para que cualquier persona pueda comunicar situaciones de riesgo.



## 7.5 Evaluación de riesgos

Evaluación periódica de los riesgos psicosociales como herramienta clave para la prevención del acoso laboral.



## 7.6 Buenas prácticas

Ejemplos de buenas prácticas preventivas en empresas que han logrado entornos laborales más seguros y respetuosos.

# Módulo 8 y 9: Investigación y proceso de actuación ante el acoso



El proceso de actuación ante el acoso debe garantizar en todo momento la confidencialidad, la imparcialidad y la protección de todas las personas implicadas, especialmente de la víctima.

## Principios de la investigación

- Confidencialidad y discreción en todo el proceso
- Protección de las personas implicadas frente a represalias
- Recepción y análisis riguroso de las denuncias
- Recogida sistemática de información y pruebas
- Imparcialidad y objetividad en la valoración
- Elaboración de conclusiones y propuestas de actuación

## Etapas del proceso

### 1 Detección y comunicación inicial

Identificación de la situación y primera toma de contacto con la persona afectada.

### 2 Activación del protocolo

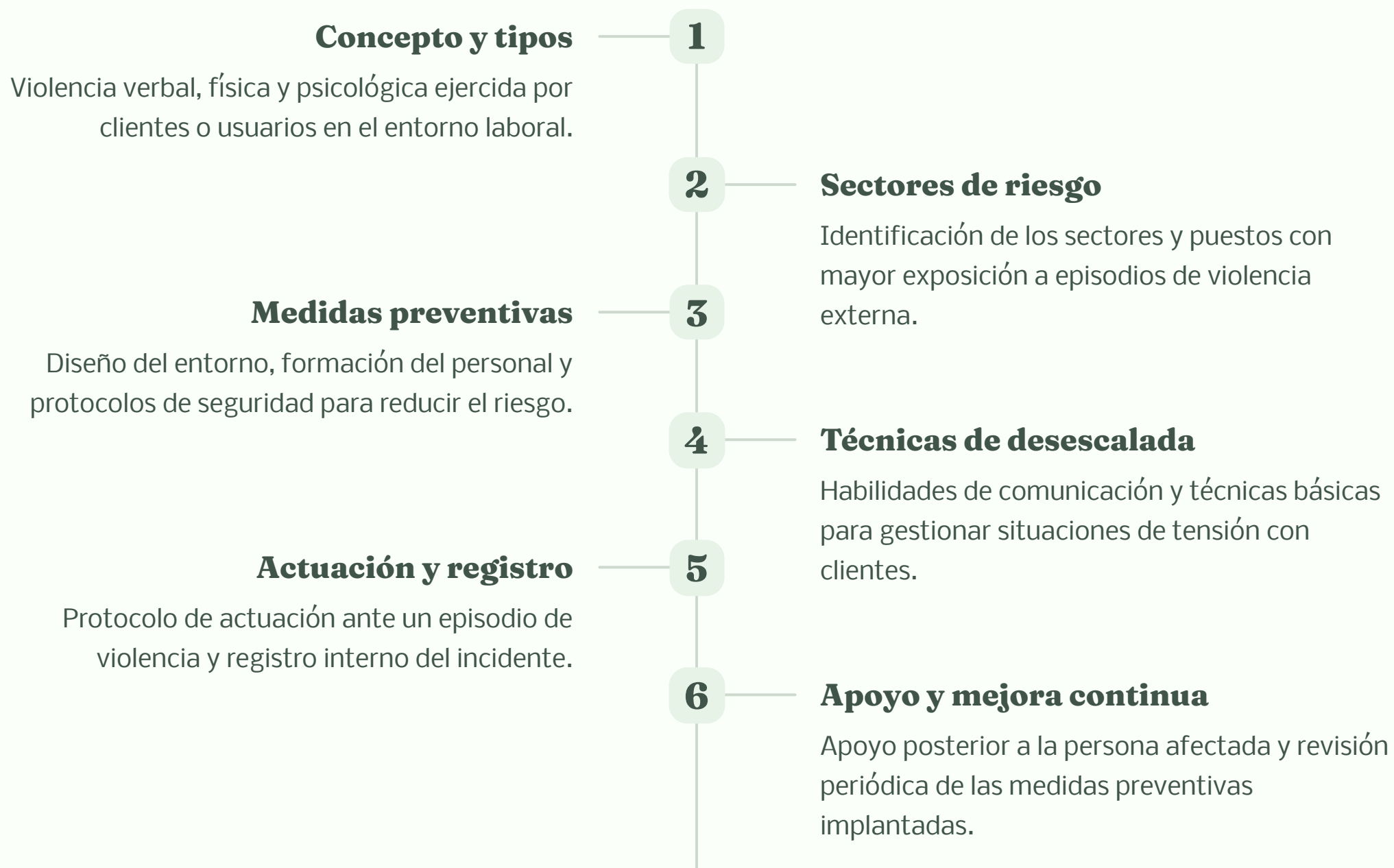
Puesta en marcha del protocolo interno de actuación frente al acoso.

### 3 Medidas cautelares

Adopción de medidas inmediatas para proteger a la víctima durante la investigación.

# Módulos 10 y 11: Violencia ejercida por clientes

La violencia externa en el trabajo, ejercida por clientes o usuarios, representa un riesgo específico que afecta especialmente a sectores como el comercio, la sanidad, la educación o los servicios públicos.



⚠ Los trabajadores que atienden directamente al público presentan una mayor exposición al riesgo de violencia externa. La formación específica y los protocolos de actuación son herramientas esenciales para su protección.

# Módulo 12: Canal de denuncias y sistemas internos de información



El canal de denuncias es una herramienta clave para garantizar que cualquier persona trabajadora pueda comunicar de forma segura y confidencial situaciones de acoso, violencia o irregularidades en la organización.

## 12.1 Finalidad preventiva

Instrumento para detectar y corregir conductas irregulares antes de que se agraven.

## 12.2 Normativa aplicable

Obligaciones empresariales derivadas de la Ley 2/2023 y otras normas de aplicación.

## 12.3 Principios de funcionamiento

Confidencialidad, protección del denunciante y actuación de buena fe como pilares del sistema.

## 12.4 Gestión de comunicaciones

Procedimiento de recepción, análisis, seguimiento y resolución de las denuncias internas.

## 12.5 Protección frente a represalias

Garantías legales y organizativas para proteger a quienes comunican situaciones de riesgo.

## 12.6 Relación con protocolos de acoso

Coordinación entre el canal de denuncias y los protocolos internos de actuación frente al acoso laboral.

✔ La correcta implantación de un canal de denuncias, junto con protocolos de acoso bien diseñados, contribuye decisivamente a crear entornos laborales seguros, respetuosos y libres de violencia.