



# Diagnóstico sobre el impacto de la violencia de terceros en el sector servicios en Perú





 Unifor  
Social  
Justice  
Fund

Unifor  
Fonds  
de justice  
sociale

 UIA global  
union  
americas



**Diagnóstico  
sobre el impacto  
de la violencia  
de terceros en  
el sector servicios  
en Perú**



# Contenido

## Introducción: la violencia

### de terceros .....4

¿Qué es la violencia y el acoso en el mundo del trabajo? .....5

¿Cuáles son los efectos de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo? .....5

¿Qué es la violencia de terceros? .....6

¿Cómo prevenir y atender la violencia y el acoso de terceros en el mundo del trabajo? .....6

¿Cuáles son los retos para eliminar la violencia y el acoso de terceros en el mundo del trabajo? .....7

¿Cómo los sindicatos en Perú pueden enfrentar la violencia de terceros? .....8

## Resultados encuesta

### UNI - Perú .....9

¿Cuáles son las situaciones de violencia de terceros en los sectores de servicios? .....10

¿Cómo sucede el acoso sexual por parte de terceros? .....15

¿Quién lleva a cabo la violencia de terceros? .....18

¿Cuáles son los efectos de la violencia de terceros en las personas trabajadoras? .....19

¿En dónde suceden los incidentes de violencia de terceros? .....24

¿Cómo reaccionan las personas empleadoras ante la violencia de terceros? .....25

¿Cuáles son las medidas que se implementan en los lugares de trabajo para prevenir y atender la violencia de terceros? .....26

## Buenas prácticas y casos de éxito en otros países ..... 29

¿Cuáles son las buenas prácticas en materia de violencia de terceros? .....30

Casos de éxito en la región .....31

Caso Argentina: Sindicato de Salud Pública de la provincia de Buenos Aires SSP - FATSA .....31

Caso Brasil: Contraf-CUT .....33

Casos de éxito en otras partes del mundo .....35

## Anexo .....37

# Introducción: la violencia de terceros



Trabajo  
Digno

En junio de 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) adoptó el Convenio 190<sup>1</sup> (C190) y la Recomendación 206<sup>2</sup> (R206) en materia de violencia y acoso, enviando una señal clara sobre la urgente necesidad de atender estos problemas en los espacios de trabajo. Tras sólo cuatro años de su adopción, más de 32 miembros de la OIT, incluido Perú, han ratificado el C190, en buena medida, gracias al esfuerzo de los sindicatos en todo el mundo. Si bien, las negociaciones colectivas puestas en práctica por los sindicatos han permitido avanzar de manera importante en la implementación de estrategias claras para contribuir en la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, aún queda mucho por hacer.

<sup>1</sup> [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190)

<sup>2</sup> [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:::12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:4000085](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:::12100:P12100_INSTRUMENT_ID:4000085)

## ¿Qué es la violencia y el acoso en el mundo del trabajo?

De acuerdo con el C190, la violencia y acoso en el mundo del trabajo se entiende como "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, e incluye la violencia y el acoso por razón de género". Este fenómeno no se limita al lugar de trabajo, sino que abarca también otros espacios como los trayectos entre el hogar y el lugar de trabajo, los desplazamientos relacionados con el trabajo, e incluso las comunicaciones relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información.

## ¿Cuáles son los efectos de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo?

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo conllevan costos sumamente elevados para las personas trabajadoras y su entorno. Los efectos de la violencia pueden tener efectos perjudiciales en la salud física, psicológica y sexual, así como en la seguridad, dignidad, bienestar y el entorno familiar y social. Asimismo, la violencia tiene también un efecto negativo sobre la productividad, competitividad, imagen reputacional y sostenibilidad de las empresas y organizaciones<sup>3</sup>. Hay razones de sobra para fortalecer los esfuerzos de prevención y atención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

<sup>3</sup> <https://www.ilo.org/es/resource/article/carmen-bueno-la-violencia-y-el-acoso-laboral-impactan-la-sociedad-en-su#:~:text=190%20de%20la%20OIT%2C%20entendemos,susceptibles%20de%20causar%2C%20un%20da%C3%B1o>



## ¿Qué es la violencia de terceros?

En la R206 se establece con claridad que la legislación debe especificar la participación de las personas trabajadoras y sus representantes en la elaboración, aplicación y seguimiento de la política del lugar de trabajo, la cual deberá estar orientada a proteger los derechos de las personas trabajadoras y a eliminar la violencia y el acoso en sus espacios de trabajo. Asimismo, la R206 establece que deberán evaluarse los riesgos en el lugar de trabajo tomando en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso, incluyendo los peligros y riesgos psicosociales, particularmente aquellos que se deriven de las condiciones y modalidades de trabajo y que **impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público**. La violencia de terceros es, precisamente, aquella que se produce en el contexto laboral, pero que no proviene de colegas.

## ¿Cómo prevenir y atender la violencia y el acoso de terceros en el mundo del trabajo?

La violencia es un fenómeno complejo que tiene diversas aristas, por lo que su prevención y atención debe considerar múltiples factores de riesgo. De acuerdo con el modelo de agresión general<sup>4</sup>, existen factores tanto personales como situacionales que entran en juego en las interacciones agresivas. Si bien, resulta complicado prever o influir en los factores personales involucrados en las interacciones sociales –particularmente cuan-

do se trata de terceros– sí es posible incidir en los factores situacionales que pueden desencadenar la violencia.

En un reporte reciente de la OIT<sup>5</sup> se destaca cómo la pandemia ha evidenciado el aumento tanto en los niveles como en la severidad de la violencia y el acoso de terceros. En el mismo sentido, UNI Comercio<sup>6</sup> enfatiza cómo el confinamiento evidenció la importancia de las personas trabajadoras del comercio minorista, así como su vulnerabilidad ante la situaciones de violencia, acoso y maltratos.

Aunque en algunos países como Canadá, Australia y varios países europeos han integrado consideraciones sobre violencia de terceros en su legislación, en la mayor parte de los países del mundo, las leyes no contemplan la protección de las personas trabajadoras ante el riesgo de este tipo de violencia<sup>7</sup>. En respuesta a esta situación, muchos sindicatos han impulsado cambios legales para atender los crecientes niveles de violencia de terceros y han jugado un papel fundamental en la visibilización del problema y su inclusión dentro de las negociaciones colectivas<sup>8</sup>.



<sup>4</sup> Anderson, Craig & Bushman, Brad. (2002). Human Aggression. Annual Review of Psychology. 53. 27-51. 10.1146/annurev.psych.53.100901.135231.

<sup>5</sup> <https://www.ilo.org/publications/violence-and-harassment-world-work-trade-union-initiatives-strategies-and>

<sup>6</sup> <https://uniglobalunion.org/about/sectors/commerce/stop-violence-and-harassment-in-commerce/>

<sup>7</sup> <https://www.ilo.org/publications/violence-and-harassment-world-work-trade-union-initiatives-strategies-and>

<sup>8</sup> Ibidem

# ¿Cuáles son los retos para eliminar la violencia y el acoso de terceros en el mundo del trabajo?

Uno de los principales retos para prevenir y atender la violencia de terceros es la falta de denuncias y reportes ante casos de violencia. En Reino Unido, por ejemplo, las encuestas muestran que las personas trabajadoras no reportan los abusos porque no consideran que el reporte pueda hacer alguna diferencia<sup>9</sup>. Asimismo, es importante poner atención a aquellos sectores donde se detecta una mayor vulnerabilidad con respecto a este tipo de violencia. En este sentido, destaca el sector salud, particularmente después de la pandemia. Hay evidencia de cómo el acoso sexual ha sido normalizado en este sector. Otra encuesta en Reino Unido encontró que 60% de las enfermeras habían sido acosadas sexualmente tanto por pacientes como por colegas. Sin embargo, casi tres cuartas partes no reportaron este tipo de incidentes<sup>10</sup>. En América Latina sucede lo mismo. En un estudio del sector salud en Brasil, Chile, Colombia, El Salvador y Perú, se encontró que 80% de las personas entrevistadas habían sufrido algún tipo de acoso, una situación que se consideró parte normal del trabajo<sup>11</sup>.

El sector salud, sin embargo, no es el único que se ve gravemente afectado por la violencia de terceros. Muchos sectores de servicios, donde las interacciones con clientes y usuarios son cotidianas, enfrentan también grandes problemas en este ámbito. En particular, la violencia de terceros en el sector comercio ha llegado a niveles alarmantes

después de la pandemia<sup>12</sup>. El sector de la hospitalidad es otro que se ve gravemente afectado. Una encuesta realizada en 2016 en los casinos de Chicago revela cómo 77% de las personas trabajadoras de casinos habían sido sexualmente acosadas por un huésped<sup>13</sup>. De acuerdo con la R206, los sectores más vulnerables a la violencia y el acoso son el trabajo nocturno, el sector salud, de hospitalidad, servicios sociales, servicios de emergencia, trabajo doméstico, transporte, educación y ocio.

Si bien es cierto que cada sector tiene sus particularidades y que hay algunos sectores más vulnerables que otros, es innegable que la violencia de terceros es un problema que acecha a todas las personas trabajadoras y que los sindicatos juegan un papel fundamental en su prevención y atención. En este sentido, resulta indispensable que los sindicatos de todos los sectores cuenten con herramientas y estrategias que les permitan hacer frente a la violencia de terceros de manera contundente y efectiva.

<sup>9</sup> <https://www.instituteofcustomerservice.com/news/service-with-respect/>

<sup>10</sup> <https://www.unison.org.uk/news/2021/06/majority-of-nursing-staff-have-experienced-sexual-harassment-at-work-survey-shows/>

<sup>11</sup> <https://publicservices.international/resources/publications/violencia-y-acoso-en-el-mundo-del-trabajo-con-perspectiva-de-gneros-casos-de-brasil-chile-colombia-el-salvador-y-per?id=12033&lang=es>

<sup>12</sup> <https://uniglobalunion.org/about/sectors/commerce/stop-violence-and-harassment-in-commerce/>

<sup>13</sup> <https://www.handsoffpantson.org/wp-content/uploads/HandsOffReportWeb.pdf>

## ¿Cómo los sindicatos en Perú pueden enfrentar la violencia de terceros?

La OIT enfatiza la importancia del involucramiento de sindicatos, empleadores y gobiernos en los esfuerzos para erradicar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. En particular, para el caso de los sindicatos, recomienda brindar capacitación y concientización a las personas trabajadoras sobre la importancia de eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y orientar las negociaciones colectivas a su alineación con el C190 y el R206. Asimismo, se recomienda brindar orientación, herramientas y entrenamiento para integrar de manera efectiva la prevención de la violencia y el acoso, tomando en cuenta los riesgos relacionados con la violencia de terceros. Por último, se recomienda continuar con la exigencia de la implementación adecuada del C190, así como de compromisos específicos en materia de capacitación, prevención y evaluación de riesgos, políticas laborales, protocolos y mecanismos de monitoreo<sup>14</sup>.

Para poder seguir las recomendaciones de la OIT resulta fundamental contar con información sobre el problema que se busca atender. Pero, dado que muchos de los casos de violencia y acoso no se reportan, la información disponible es limitada. En este sentido, el levantamiento de encuestas se convierte en una herramienta fundamental para tener un mejor entendimiento del problema, identificar la frecuencia y severidad de los casos de violencia y acoso y generar evidencia que permita diseñar estrategias efectivas para atender los verdaderos problemas de las personas trabajadoras<sup>15</sup>.

En atención a esta necesidad, UNI Américas levantó una encuesta entre personas trabajadoras de distintos sectores de servicios en Perú para diagnosticar la situación que enfrentan con respecto a violencia de terceros en este país. En la siguiente sección se presentan los resultados de esta encuesta. Posteriormente, se presentan las buenas prácticas en materia de combate a la violencia de terceros y algunos casos de éxito en la región y otras partes del mundo.

<sup>14</sup> <https://www.ilo.org/publications/violence-and-harassment-world-work-trade-union-initiatives-strategies-and>

<sup>15</sup> El levantamiento de encuestas y la realización de investigaciones es una de las recomendaciones de UNI Commerce para atender la violencia y el acoso. [https://uniglobalunion.org/news\\_media/uploads/2020/03/final\\_toolkit.pdf](https://uniglobalunion.org/news_media/uploads/2020/03/final_toolkit.pdf)



# Resultados encuesta UNI - Perú

Entre noviembre de 2023 y agosto de 2024, UNI Américas levantó una encuesta entre personas trabajadoras de Perú con el objetivo de obtener información sobre la violencia de terceros en distintos sectores de servicios del país. Este esfuerzo responde a la necesidad de mejorar el entendimiento del problema, su magnitud y características para poder desarrollar estrategias que permitan prevenir y atender este tipo de violencia en los espacios de trabajo del país, mejorando las condiciones de vida de las personas trabajadoras.

A continuación, se presentan los principales resultados derivados de las respuestas a la encuesta levantada<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> Se analizaron 659 respuestas de distintas personas que trabajan en los sectores de salud, seguridad privada, finanzas, comercio, casinos, limpieza y otras. Más de la mitad (58.4% forma parte del sector de salud y cuidado, mientras que las personas que trabajan en casinos y limpieza se agruparon en "otros" sectores. El 91.8% de las personas respondientes refirieron pertenecer a un sindicato. Ver anexo del presente informe para consultar la información sobre las personas respondientes de forma detallada.

## ¿Cuáles son las situaciones de violencia de terceros en los sectores de servicios?

Se preguntó a las personas si han vivido alguna situación de violencia de terceros en el ejercicio de su trabajo. Se presentó un listado de situaciones concretas donde las personas eligieron todas las situaciones que han experimentado. A continuación, se presentan los principales hallazgos de las respuestas a esta pregunta.

### La violencia de terceros más recurrente: insultos y malos tratos

El 55.4% de las personas encuestadas refiere haber experimentado insultos y agresiones verbales por parte de terceros, lo cual se mantiene entre los distintos sectores y sexo asignado. Asimismo, una tercera parte (33.5%) ha experimentado tratos desagradables, degradantes o despectivos. Si bien, estas son las dos formas de violencia de terceros más recurrentes, los malos tratos muestran algunas diferencias entre hombres y mujeres, así como entre sectores. En el sector de salud, los insultos son sumamente recurrentes, particularmente entre los hombres. El trato degradante o despectivo, en cambio, es experimentado más frecuentemente por las mujeres.

## Las amenazas de violencia física y contra la vida son más recurrentes entre los hombres

El tipo de violencia de terceros que muestra las mayores diferencias entre hombres y mujeres son las amenazas de violencia física, pues el 17.67% expresa haberla experimentado, en contraste con el 6.91% de las mujeres que la refieren. En el mismo sentido, si bien las amenazas contra la vida son menos recurrentes, éstas son sufridas en mucho mayor proporción por los hombres (8.65%) que por las mujeres (3.6%).

### El acoso o vigilancia extrema es más recurrente entre las mujeres

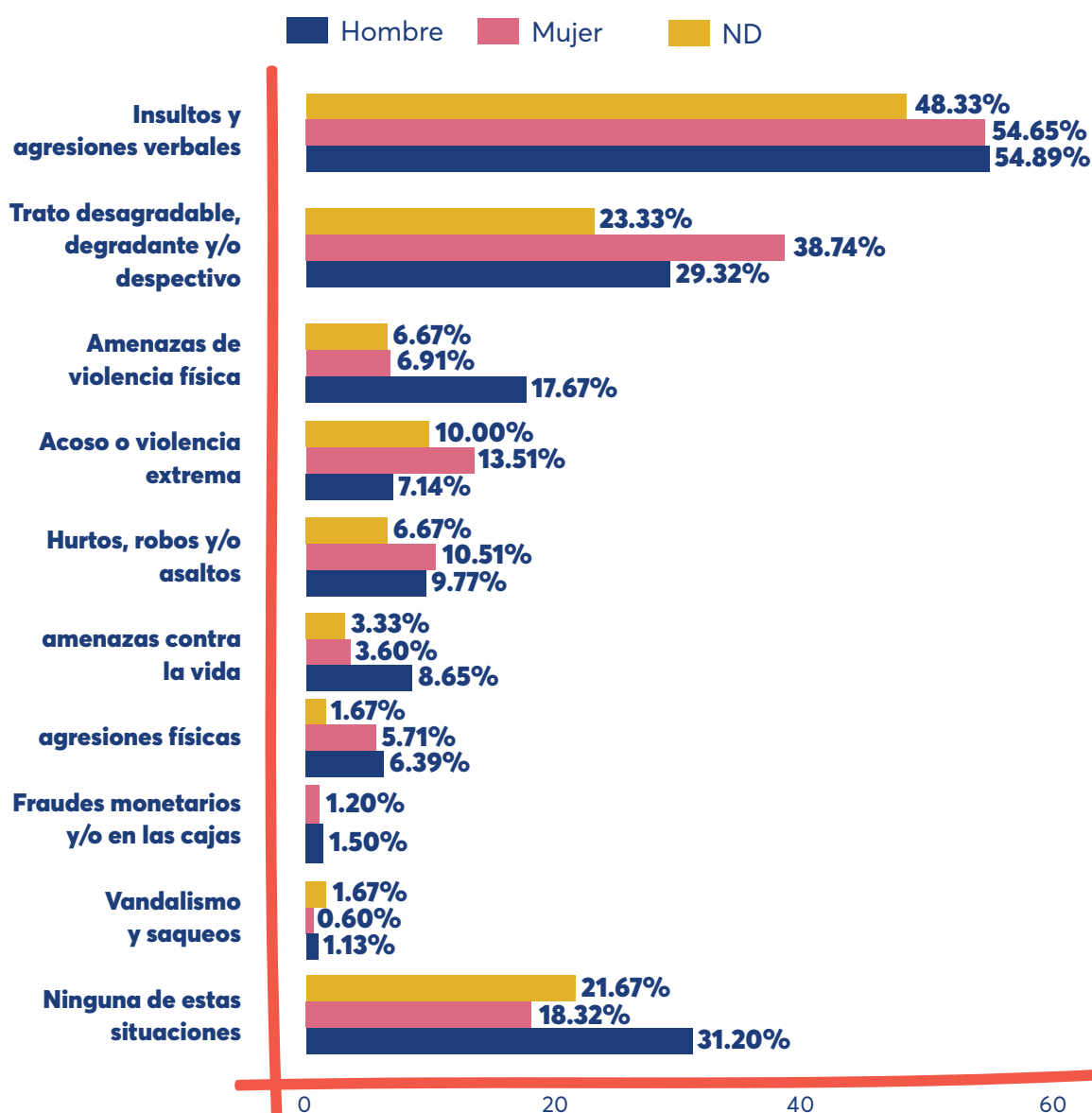
El acoso o vigilancia extrema es el tercer tipo de violencia más recurrente entre las mujeres (13.5%), mientras que es el sexto tipo de violencia referido por los hombres (7.14%).

# Las mujeres son más susceptibles a la violencia de terceros

El análisis de las personas que respondieron que no han recibido ninguno de los tipos de violencia de terceros referidos muestra que, mientras casi una tercera parte de los hombres (31.2%) dice no haber experimentado ninguna de estas situaciones, sólo 18.32% de las mujeres refiere lo mismo.

## Porcentaje de personas que reportan haber recibido violencia de terceros

Según sexo asignado al nacer y tipo de violencia



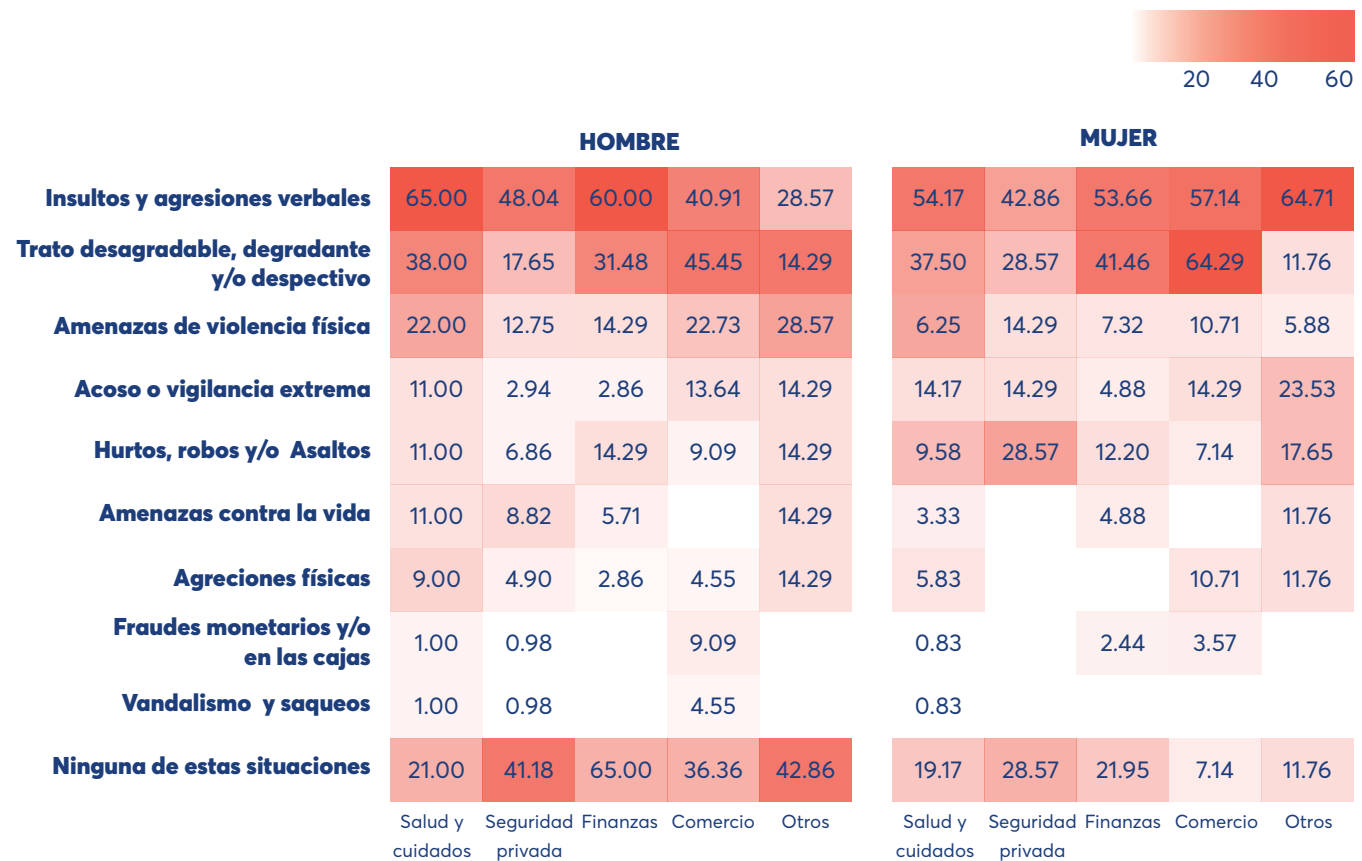
Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

# Los sectores que involucran interacción directa entre personas trabajadoras y clientes o usuarios presentan mayores problemas de violencia de terceros

Si bien, la violencia de terceros afecta a todos los sectores de servicios, aquellos que involucran una interacción más directa con clientes o usuarios, como salud, finanzas y comercio, muestran una mayor recurrencia de este tipo de situaciones. En particular, los insultos y agresiones verbales son sumamente recurrentes en los sectores de salud y finanzas. Asimismo, las mujeres que trabajan en comercio son particularmente vulnerables ante las agresiones verbales y los malos tratos. Por último, destaca que en el sector de seguridad privada es en donde hay una mayor proporción de personas que dicen nunca haber experimentado este tipo de situaciones.

## Porcentaje de personas que han recibido violencia de terceros

Según sexo asignado al nacer y sector



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

## Experiencias compartidas sobre violencia de terceros

Cuando se trata de violencia de terceros, muchas personas refieren que la clientela les menosprecia haciendo referencia a que gracias a ellos o ellas comen. Asimismo, cuando las cosas no salen como las y los usuarios esperan, se frustran y las personas trabajadoras reciben insultos tanto verbales como físicos.

**En tienda la clienta molesta no encontró su talla y me lanzó la ropa al rostro.** Mujer, sector Comercio

**La constante, se me indicaba decía que gracias a ellos comía, que éramos un grupo de rateros que nos llevamos su dinero, delincuentes esto al no encontrar las citas médicas que necesitaban.** Mujer, sector Salud

**Un paciente en tiempo de pandemia por no dejar que saliera al encuentro con su familiar, por estar restringido o no era posible es que levantó la mano para pegarme y tuve que llamar a mi compañero sino me pegaba . Y otra vez me jalaron el cabello un paciente.** Mujer, sector Salud

**Mentada de madre y amenazadora de pegarme, agresiones de usuarios (asegurados) quienes refieren que por ellos comemos.** Hombre, sector Salud

En muchos casos, las personas trabajadoras se sienten desprotegidas o impotentes ante las situaciones de violencia de terceros.

**Una vez discutí con un paciente que quiso golpearme pero los compañeros de trabajo lo impidieron yo me contuve porque claramente salía perdiendo no por la pelea es porque en ESSALUD siempre se le da la razón al paciente aunque no la tenga.** Hombre, sector salud

**Una clienta me dijo negro de mierda cuando le dije que no podía probarse la prendas durante la pandemia, esto se lo comuniqué al gerente de tienda pero no hizo nada, la persona seguía en la tienda sin que se le increpe su actuar.** Hombre, sector Comercio

Los empleos que requieren que las personas salgan a trabajar a campo les dejan vulnerables a asaltos y robos.

**Sufrí un robo en horario laboral, me robaron dinero, documentos personales, celular de la empresa, me golpearon, me tiraron al piso, por no dejarme robar, fue una ingrata experiencia el cual estamos expuestos todos los días.** Mujer, sector finanzas

**Cuando era cobrador de campo, sufrí el robo de la moto que me habían asignado con arma de fuego, en 2 ocasiones, la primera en el distrito de San Martín y la otra en el Agustino, en total 2 motos.** Hombre, sector finanzas

Aunque las preguntas hacen referencia a violencia de terceros, muchas personas compartieron su experiencia con violencia por parte de compañeros y compañeras y, particularmente, jefas, jefes y superiores jerárquicos.

**Un día en pandemia un medico de UCI, llegó al servicio de emergencia donde yo laboraba como enfermera y estábamos en el área de shock trauma y yo asistía al médico especialista y comenzó a hablarme morbosidades diciendo “SI YO TE DIGO HOY TE VIOLARE TU TIENES QUE DECIRME SI PAPI Y ESPERARME CON LAS PIERNAS ABIERTAS ENTENDISTE “ fue un momento muy desastroso para mi, porq yo era nueva y encima el se quejo con mi jefa que yo era una malcriada , mi jefa amenazó con despedirme porq el medico de UCI es su amigo.**

**Bueno en mi caso no pude quejarme a nadie ni aclarar las cosas porque me recomendaron no decir nada porq recién empezaba en el hospital y él tiene poder , espero que la vida le devuelva lo que me hizo, pero cada vez que recuerdo , cuando lo veo ,no me parece justo que todo este así como si no hubiera pasado nada.**

Mujer, sector Salud

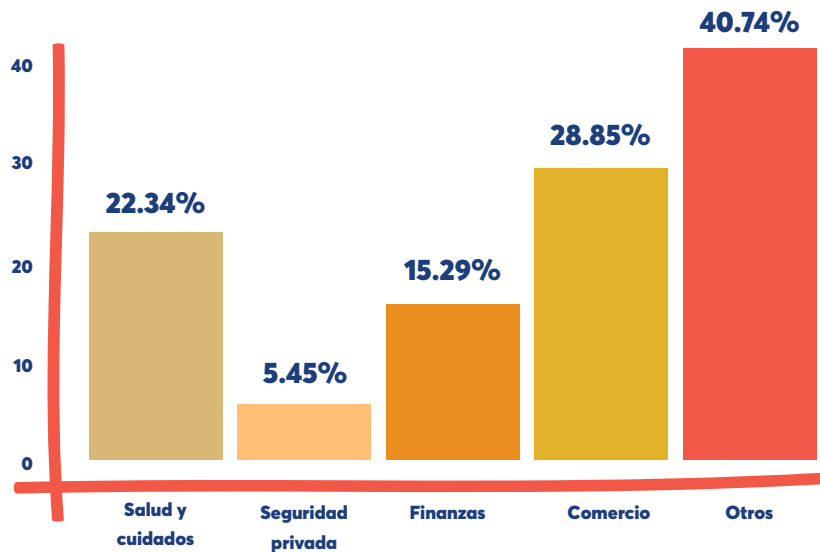
## ¿Cómo sucede el acoso sexual por parte de terceros?

### **El acoso sexual proveniente de terceros es más recurrente en algunos sectores que en otros**

El 19.9% de las personas encuestadas expresaron haber identificado situaciones de acoso sexual por parte de terceros o externos en su lugar de trabajo. Al analizar las respuestas a esta pregunta, destacan las diferencias entre los sectores. Es posible que esto se deba al formato de interacción entre las personas trabajadoras con los clientes o usuarios. Si bien, las personas que trabajan en el sector finanzas interactúan con clientes de forma recurrente, esta interacción se da en un espacio público y con una separación física importante. En cambio, la interacción en una tienda departamental, por ejemplo, puede ser más propicia a situaciones de acoso.

## Porcentaje de personas que han identificado situaciones de acoso sexual en el trabajo por parte de terceros

Según sector



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

## Experiencias compartidas sobre acoso sexual proveniente de terceros

Las experiencias de acoso sexual provenientes de terceros suelen venir de clientes o usuarios.

**Después de administrar un inyectable, un adulto mayor intentó tocar mis glúteos, tuve que llamar al vigilante. En otra oportunidad un médico me persiguió del hospital hasta mi casa, pese a que le dije reiteradamente que no quería su compañía.** Mujer, sector Salud

**Los espacios de trabajo son excesivamente apretados, por lo que se propician acercamientos por parte de los usuarios externos e internos, que han llegado a excederse en roces y o tocamientos, se requiere espacios de trabajo seguros, donde literalmente exista separación física entre los usuarios y los trabajadores.** Mujer, sector Comercio



**Clientes que seducen a trabajadoras con el cuento de que necesitan Crédito y piden número de teléfono.**

Hombre, sector Finanzas

**He sido testigo de un paciente al que le encantaba manosear a las técnicas o enfermeras.**

Mujer, sector Salud

**A una compañera de admision sufrió acoso sexual por parte de un paciente que le enviaba muchos mensajes y le dejaba inclusive cartas subidas de tono y por ese motivo nuestra compañera tuvo que pedir su cambio de sede para dejar de recibirlos.** Hombre, sector Salud

Aunque en la pregunta se hizo referencia al acoso sexual proveniente de terceros, muchas de las experiencias compartidas fueron casos de acoso sexual provenientes de compañeros, jefes o superiores jerárquicos.

**Acoso por parte de funcionario de mayor rango a una de menor rango.** Hombre, sector salud

**Hubo compañeras q hicieron denuncias sobre ello a un personal que ahora es manager.** Mujer, sector Comercio

**Los jefes, con mis compañeras.** Hombre, sector Finanzas

**No solo de terceros .Los médicos al examinarme.**

Mujer, sector Salud

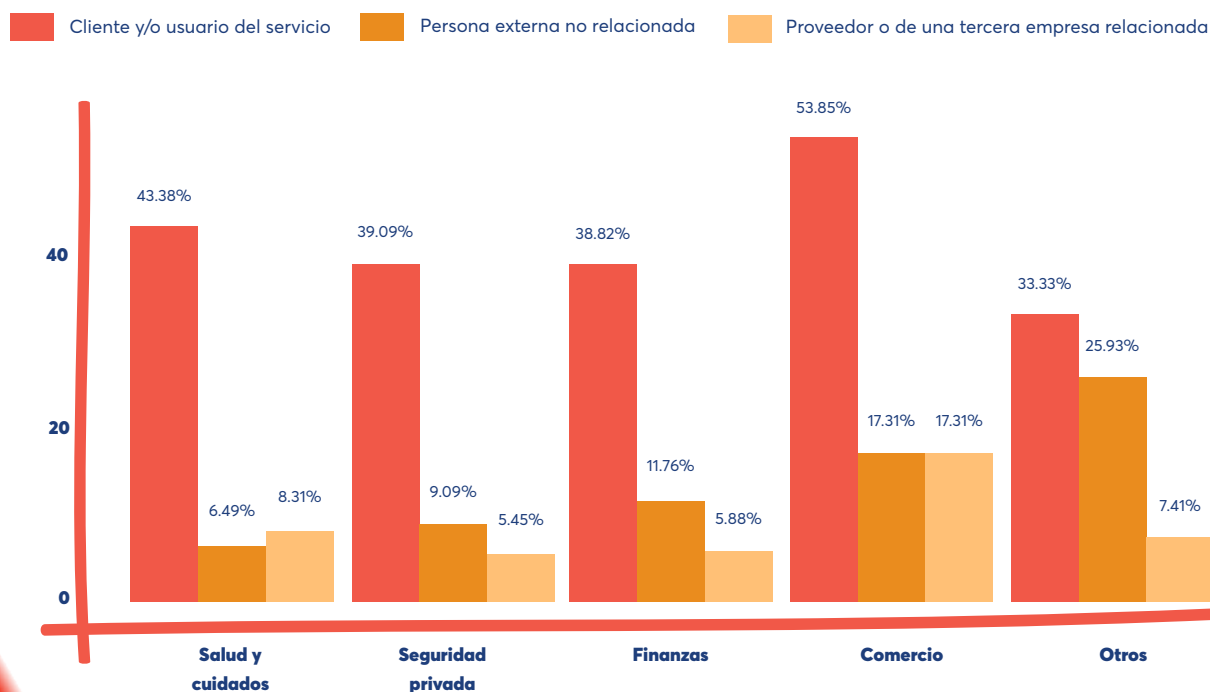
## ¿Quién lleva a cabo la violencia de terceros?

### En los sectores de servicios, la mayoría de la violencia de terceros es perpetrada por clientes o usuarios

El 42.5% de las personas encuestadas refirieron haber presenciado situaciones de violencia de terceros perpetradas por clientes o usuarios. En contraste, sólo 9.26% y 8.19% han presenciado violencia de terceros perpetrada por personas externas no relacionadas o proveedores o miembros de una tercera empresa relacionada, respectivamente. Esta tendencia se observa a lo largo de los sectores de servicios.

#### Porcentaje de personas que refieren haber presenciado violencia de terceros según la relación de la tercera persona con la empresa

Según sector



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

Si bien, la pregunta se refería a violencia de terceros, 4% de las personas hicieron referencia a violencia ejercida por jefes, jefas, compañeros y compañeras de trabajo.

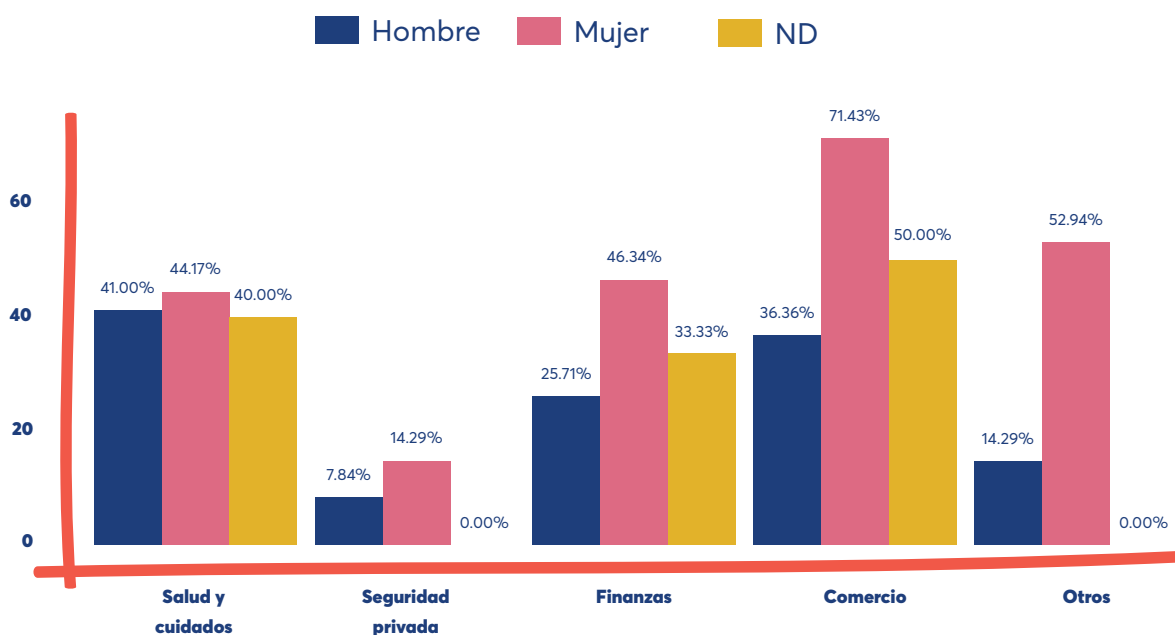
## ¿Cuáles son los efectos de la violencia de terceros en las personas trabajadoras?

### El 37% de las personas encuestadas ha tenido alguna afectación psicológica o emocional derivada de violencia de terceros

Con respecto a las afectaciones psicológicas o emocionales derivadas de la violencia de terceros, se observan diferencias muy importantes entre los sectores. Mientras más de la mitad de las personas encuestadas que trabajan en el sector comercio han percibido este tipo de afectaciones, sólo 8.2% de las personas que trabajan en el sector finanzas las han tenido. Asimismo, en todos los sectores, este tipo de afectaciones son, por mucho, más recurrentes entre las mujeres que entre los hombres. Destaca, en este sentido, el sector salud, donde el porcentaje tanto de hombres como de mujeres que han percibido afectaciones psicológicas o emocionales es muy similar. Dado que las personas trabajadoras del sector salud suelen lidiar con clientes o usuarios que están pasando por situaciones complicadas (enfermedades, parientes hospitalizados, etc.), la propia naturaleza de su trabajo puede propiciar el escalamiento de los conflictos, lo cual podría exacerbar las afectaciones psicológicas y emocionales en todas las personas.

#### Porcentaje de personas que han percibido algún tipo de afectación psicológica o emocional por violencia de terceros

Según sexo asignado al nacer y sector



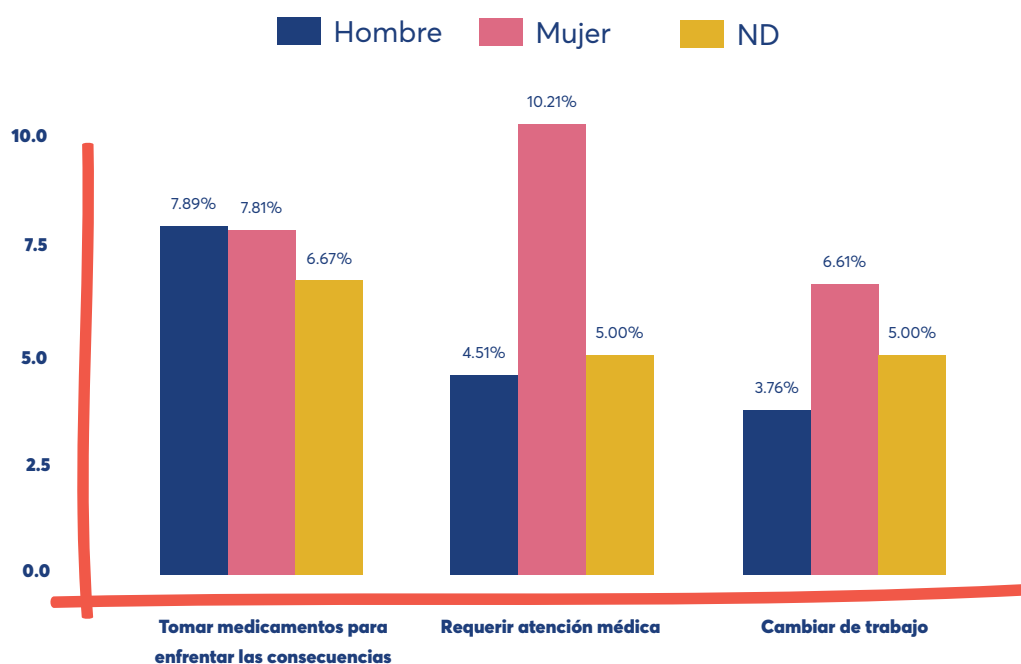
Fuente: Encuesta UNI Américas Perú



Menos de 10% de las personas encuestadas refirieron haber tenido que tomar las medidas presentadas como consecuencia de violencia de terceros. El 7.7% tuvo que tomar medicamentos para enfrentar las consecuencias, el 7.4% requirió atención médica y 5.3% se cambió de trabajo. Aunque son porcentajes relativamente bajos, estas medidas reflejan la gravedad de las consecuencias que la violencia de terceros puede llegar a tener. Por último, destaca, una vez más, la diferencia entre hombres y mujeres que requirieron atención médica y se cambiaron de trabajo. Mientras sólo 4.51% y 3.76% de los hombres requirieron atención médica y se cambiaron de trabajo, respectivamente, en las mujeres estos porcentajes fueron de 10.21% y 6.61%.

### Porcentaje de personas que refieren haber tenido que tomar medidas como consecuencia de violencia de terceros

Según sexo asignado al nacer



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

# Experiencias compartidas sobre los efectos de la violencia de terceros

Entre los efectos de la violencia de terceros se hizo referencia a la presencia de repercusiones en la salud física y mental de las personas:

**Tengo pesadillas.** Mujer, sector Finanzas

**Esconderme para no cruzarme con esa persona, subir la medicación para que no me baje la glucosa, debido a que sufro de la enf. ADDISON y debo evitar el estrés.** Mujer, sector Salud

**Tomar medicamentos para poder dormir.**  
Mujer, sector Finanzas

**Ataques de ansiedad que han desencadenado problemas gastrointestinales, y por ende; dejar mi jornada laboral e ir a la clínica por exceso de náuseas, vómitos, mareos. Volver a terapia psicológica cuando ya había sido dada de alta.** Mujer, sector Comercio

**Solicitar retirarme para acudir por emergencia a ser atendido ya que mi salud peligraba al extremo que tuve una parálisis facial después de dicho evento.** Hombre, sector Salud

**Tener descanso médico por la operación del tabique desviado(nariz).** Hombre, sector Salud

**Tomar antidepresivos.**  
Hombre, sector Salud

Las repercusiones emocionales también fueron referidas en múltiples ocasiones.

**Temor de ser despedido.** Hombre, sector Salud

**Sentirme con impotencia de no poder hacer nada , y sentirme afectado emocionalmente.** Hombre, sector Salud

**Me puse nervioso.** Hombre, sector Finanzas

**Ir a llorar al baño.** Mujer, sector Comercio

**Que no tenía los mismos ánimos de venir a trabajar.**  
Mujer, sector Salud

Muchas personas optaron por cambiar de turno o unidad de trabajo.

**Pedir cambio de unidad.** Hombre, sector Seguridad

**Solicitar ser movido a otra agencia.** Hombre, sector Finanzas

**Cambiar turnos.** Mujer, sector Salud

Las referencias a "superarlo" o callar también fueron relevantes, lo cual resulta preocupante, pues contribuye a la normalización de este tipo de situaciones.

**Lo superé.** Mujer, sector Comercio

**Callar para evitar que te saquen del trabajo.** Mujer, sector Salud

**No lo tomo en cuenta, lo supero.** Hombre, sector Salud

**Simplemente hacer como que no pasó y seguir, ya que en estos tiempos trabajado es lo que falta.** Hombre, sector Comercio

Otras personas optaron por hacer modificaciones a su comportamiento o rutinas.

**No ser tan amable y sonreír menos.** Mujer, sector Comercio

**Cambiar de ruta para ir a mi domicilio y estar atento a cualquier eventualidad que pueda pasar en la calle.** Hombre, sector Seguridad

**Tengo más cuidado al atender.** Hombre, sector Salud

Algunas personas optaron por renunciar.

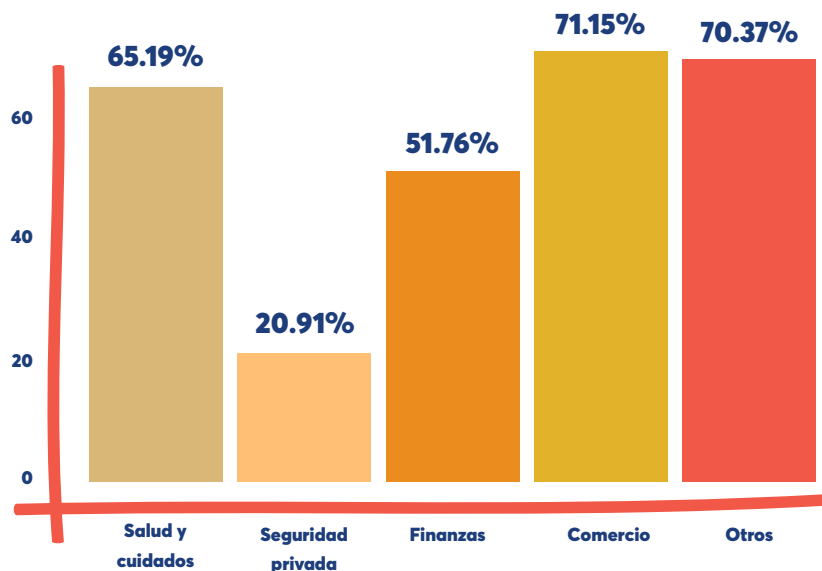
**Lo primero cambiar de trabajo, comprar celular, cambiar número de teléfono, tuve q dejar mi terreno q estaba pagando en cuotas.** Mujer, sector Comercio

## ¿En dónde suceden los incidentes de violencia de terceros?

Para tener un mejor entendimiento sobre cómo ocurre la violencia de terceros, se preguntó a las personas si habían presenciado alguna de las situaciones antes mencionadas en contra de algún compañero o compañera de trabajo y en qué lugar habían ocurrido los hechos. El 56.75% de las personas respondieron que habían sido testigos de una situación de violencia de terceros. Destaca, sin embargo, que mientras en todos los sectores, más de la mitad de las personas había presenciado violencia de terceros, en el caso del sector de seguridad privada, sólo 20.9% reportó haber presenciado este tipo de situaciones.

### Porcentaje de personas que han sido testigo de violencia de terceros en contra de sus compañeras(os) de trabajo

Según sector



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

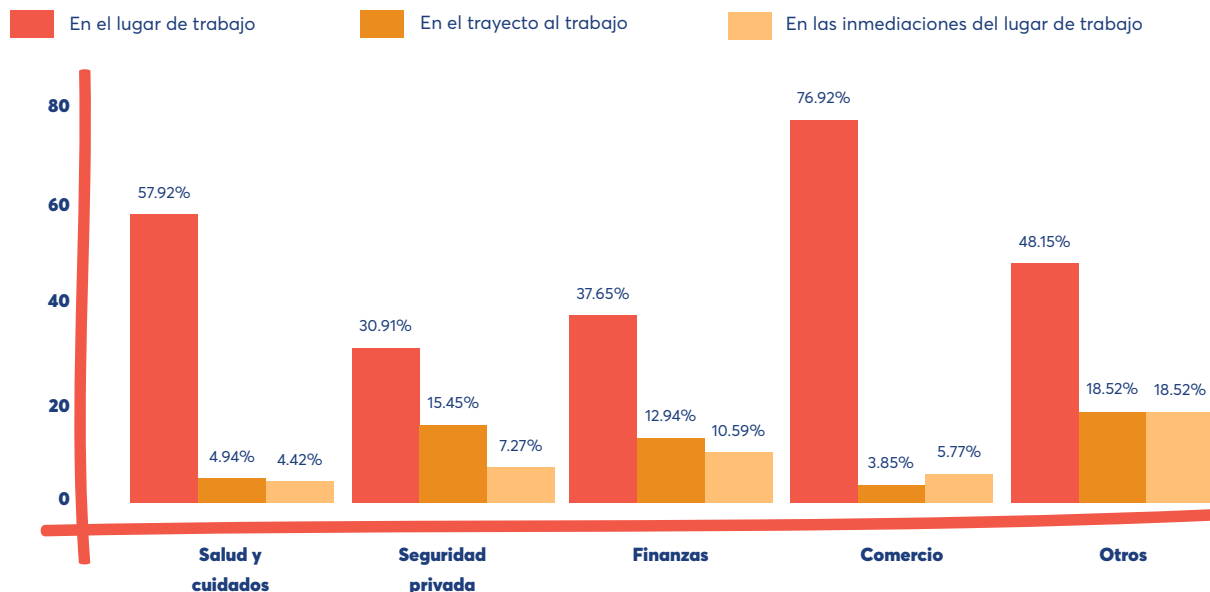
## La gran mayoría de la violencia de terceros ocurre en el lugar de trabajo

Para que se considere violencia de terceros no es necesario que ésta ocurra en el lugar de trabajo. Puede también ocurrir en el trayecto o en las inmediaciones; sin embargo, de acuerdo con las respuestas a la encuesta, la gran mayoría de los casos de violencia de terceros ocurre en el lugar de trabajo.



## Porcentaje de personas que han sido testigo de violencia de terceros en contra de sus compañeras(os) de trabajo

Según sector y lugar donde ocurrieron los hechos



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

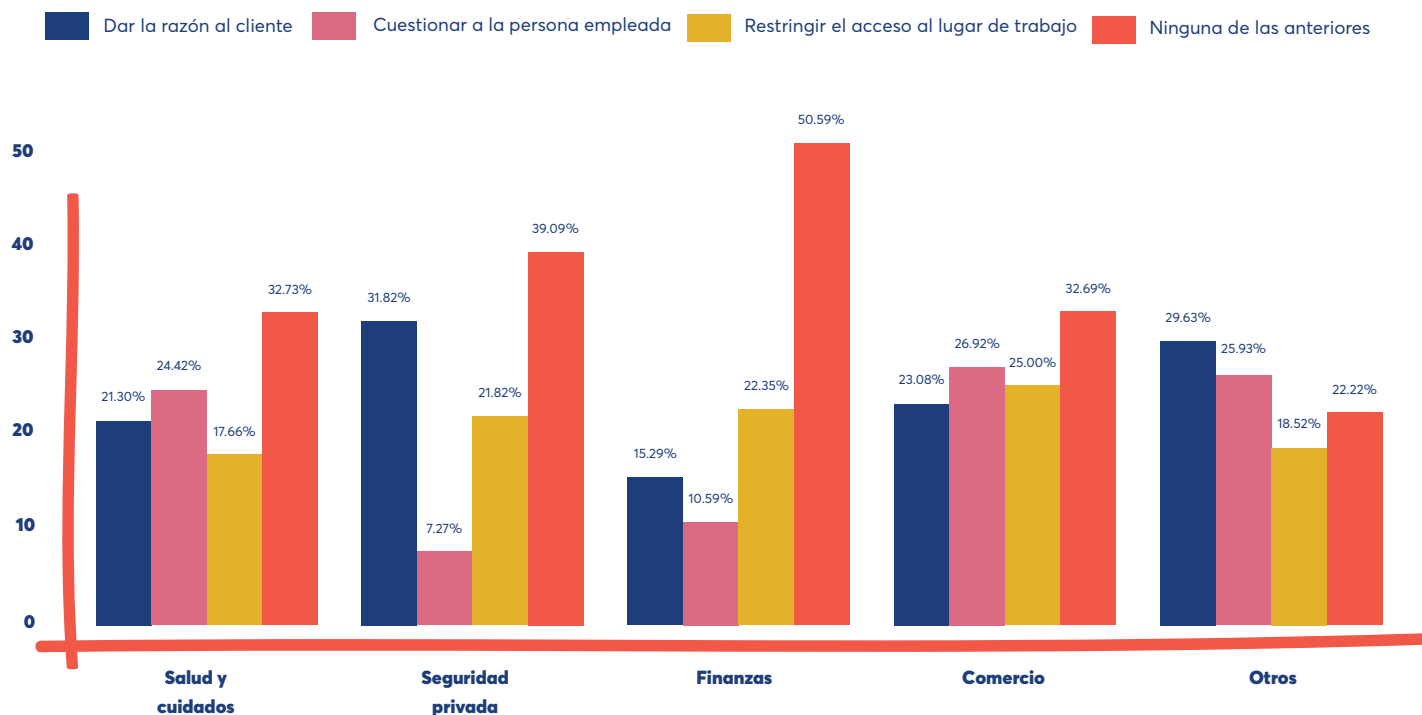
## ¿Cómo reaccionan las personas empleadoras ante la violencia de terceros?

### Existe gran variabilidad en las expectativas sobre el actuar de sus empleadores ante violencia de terceros

Uno de los elementos más importantes con respecto a la violencia de terceros es poder contar con herramientas que permitan prevenir, atender y evitar el escalamiento de estas situaciones. En este sentido, todas las personas deberían tener claridad sobre qué debe suceder ante un caso de violencia de terceros y qué esperar de su empleador. Si bien, el 22.76% dijo que su empleador le daría la razón al cliente y el 20% que el empleador le cuestionaría, haciéndole responsable de la situación, el 19% refirió que esperaría que se restringiera el acceso a la persona al lugar de trabajo. Sin embargo, la respuesta más frecuente fue que no esperaba ninguna de las anteriores, con 35.7% de las personas encuestadas. Asimismo, entre los sectores se observa una gran variabilidad. Esto indica que no parece haber mucha certidumbre sobre las posibles reacciones de su empleador, lo cual podría estar reflejando la falta de protocolos de atención y actuación ante casos de violencia de terceros.

## Porcentaje de personas que refieren esperar una reacción de su empleador ante un caso de violencia de terceros

Según sector

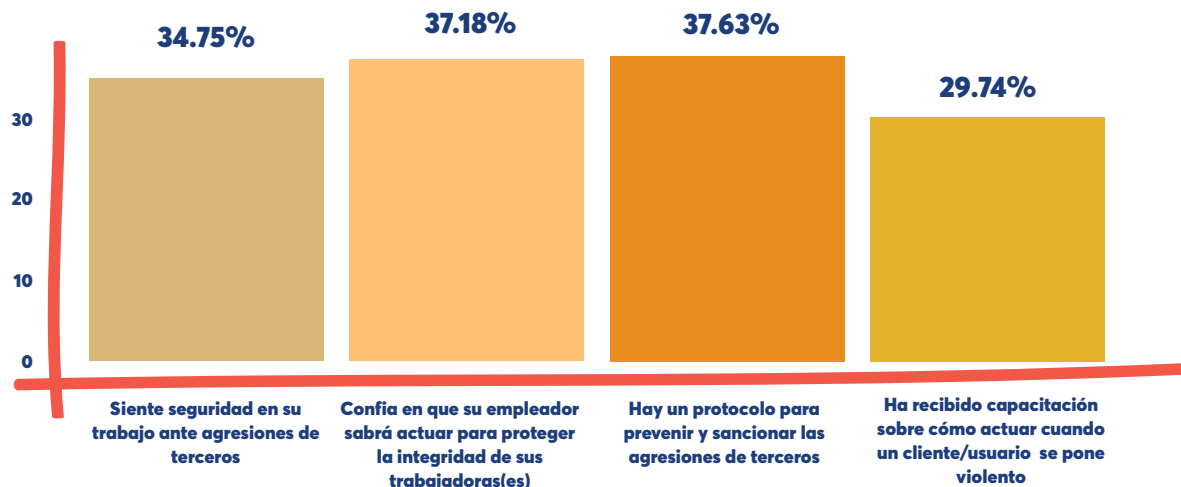


Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

## ¿Cuáles son las medidas que se implementan en los lugares de trabajo para prevenir y atender la violencia de terceros?

Para mejorar el entendimiento sobre las medidas que se toman en los lugares de trabajo para prevenir y atender la violencia de terceros, se preguntó en el cuestionario si las personas se sentían seguras en su trabajo ante estas situaciones, si confiaban en que su empleador sabría protegerles, si contaban con un protocolo y si habían recibido capacitación. Aproximadamente, una tercera parte de las personas respondieron afirmativamente a todas estas preguntas. Sin embargo, se observan diferencias importantes entre hombres y mujeres y entre los distintos sectores.

## Porcentaje de personas según su percepción sobre su entorno de trabajo



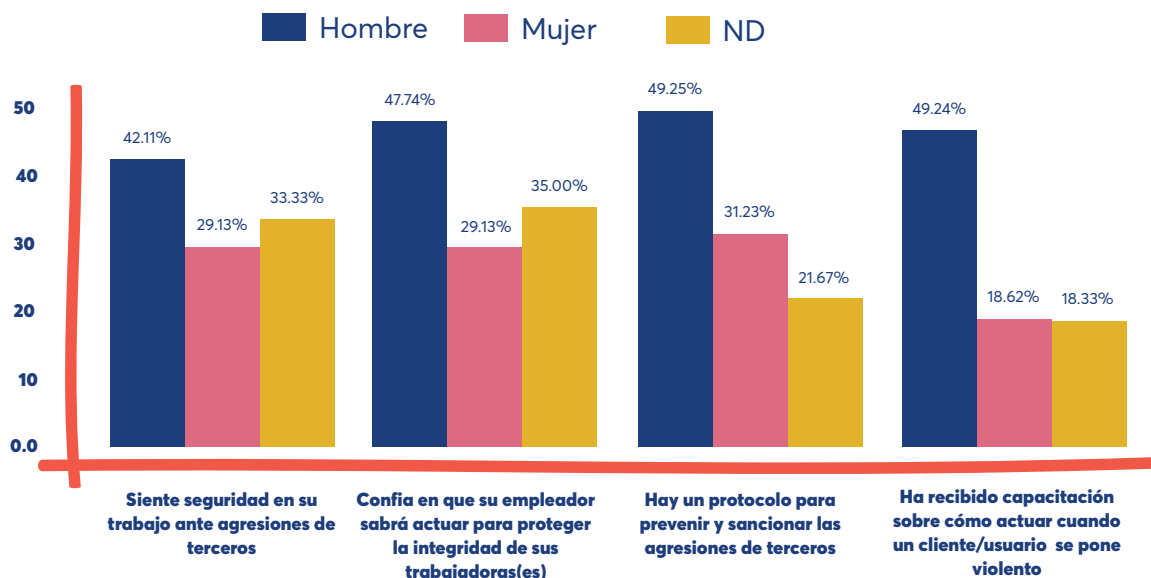
Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

## Los hombres tienen una mejor percepción sobre las medidas implementadas en su lugar de trabajo para prevenir y atender violencia de terceros

En todos los casos, el porcentaje de hombres que respondieron afirmativamente fue considerablemente mayor al porcentaje de mujeres.

### Porcentaje de personas según su percepción sobre su entorno de trabajo

Según sexo asignado al nacer



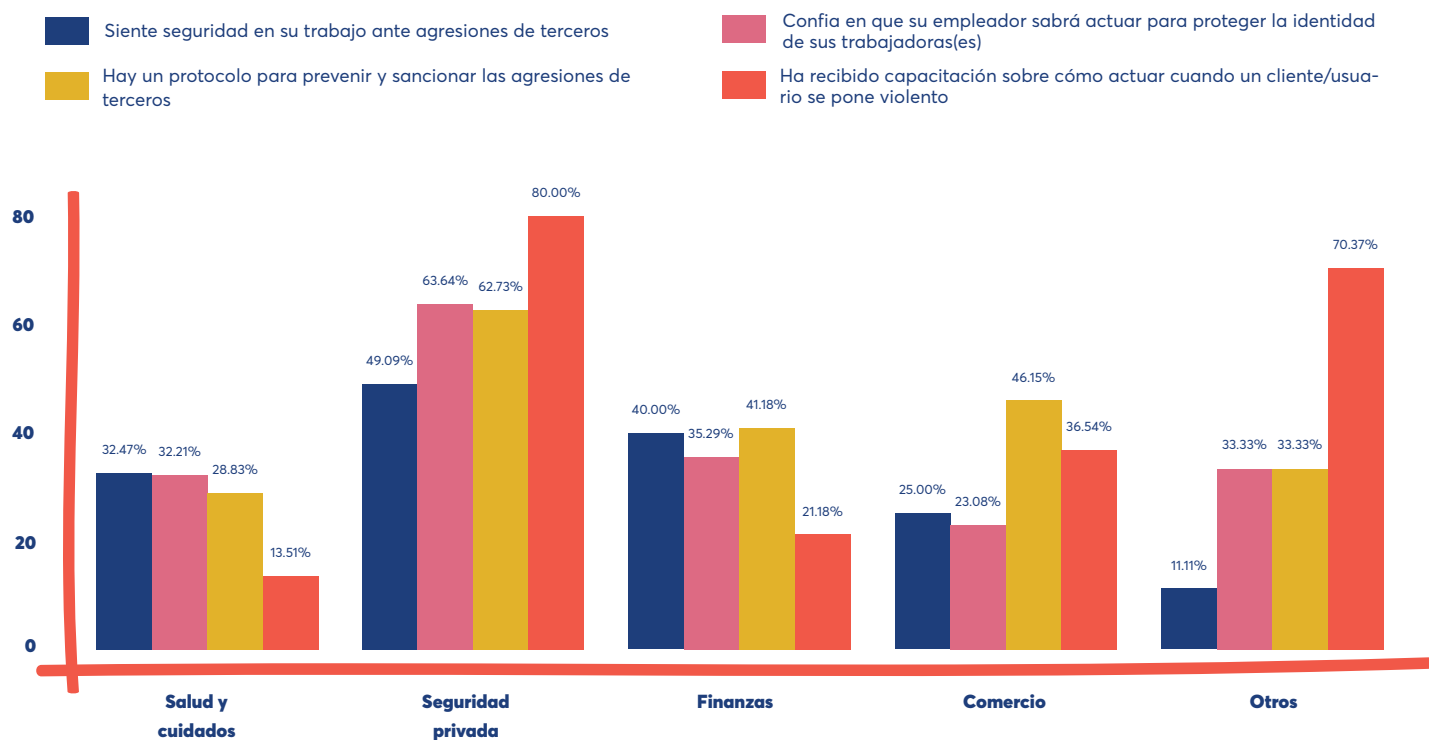
Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

# Las medidas implementadas para prevenir y atender la violencia de terceros varían considerablemente entre los distintos sectores de servicios

Dado que la mayoría de las personas encuestadas que trabajan en el sector de seguridad privada son hombres, no resulta sorprendente el que este sector exhiba una mejor percepción con respecto a las medidas tomadas, como se vio en la sección anterior. Por la naturaleza del sector, tampoco resulta sorprendente que 80% de las personas encuestadas pertenecientes a este sector hayan recibido capacitación para lidiar con clientes o usuarios violentos. En el sector comercio y otros se encuentra la menor proporción de personas que se sienten seguras ante agresiones de terceros. Destaca que entre las personas encuestadas del sector salud, sólo 13.51% ha recibido capacitación sobre cómo actuar cuando un cliente o usuario se pone violento. Asimismo, en el sector salud, menos de una tercera parte de las personas encuestadas se sienten seguras ante agresiones de terceros, confían en que su empleador sabrá actuar para protegerles y cuentan con un protocolo para prevenir y sancionar la violencia de terceros. Estas cifras resultan insuficientes para hacer frente a las consecuencias de la violencia de terceros que sufren las personas trabajadoras del sector salud, reflejadas en las secciones previas y en toda la evidencia disponible sobre violencia de terceros en el mundo.

## Porcentaje de personas según su percepción sobre su entorno de trabajo

Según sector



Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

# Buenas prácticas y casos de éxito en otros países

Una manera para impulsar la eliminación de la violencia y el acoso de terceros es la identificación de buenas prácticas. Es decir, de medidas que se han puesto en marcha anteriormente y que han resultado efectivas para mejorar las condiciones de trabajo o reducir los riesgos de la violencia de terceros. Estas buenas prácticas pueden servir de ejemplo no sólo para otras empresas del sector, sino también para otros sectores que enfrentan este problema. En esta sección se incluye un breve recuento de buenas prácticas para prevenir y atender la violencia de terceros en distintos sectores, así como casos de éxito en la región y otras partes del mundo en donde la negociación sindical condujo a avances importantes en la prevención y/o atención de la violencia de terceros. El objetivo es que las personas trabajadoras de Perú y sus sindicatos cuenten con una guía que oriente sus esfuerzos para hacer frente a este tipo de violencia en sus espacios de trabajo.



# ¿Cuáles son las buenas prácticas en materia de violencia de terceros?

De acuerdo con la OIT<sup>17</sup>, algunas buenas prácticas para los sindicatos en materia de prevención y atención de violencia de terceros son las siguientes:

- Impulsar la adecuada implementación del C190
- Incluir en la negociación colectiva cláusulas con el concepto específico de violencia de terceros
- Exigir cambios legislativos que consideren la prevención y atención de la violencia de terceros
- Implementar protocolos para prevenir y atender la violencia de terceros
- Impulsar el diálogo entre gobierno, empleadores y personas trabajadoras, e incluir la problemática de la violencia de terceros en éste
- Impulsar la creación de comités de seguridad y salud ocupacional en conjunto con los empleadores, considerando las necesidades para prevenir y atender la violencia de terceros
- Establecer la obligación legal de crear comités de quejas con el involucramiento de los sindicatos
- Impulsar la evaluación de riesgos en materia de violencia de terceros en los espacios de trabajo
- Capacitar a las personas trabajadoras y líderes sindicales en la implementación de programas de prevención y la creación de comités que quejas confidenciales y efectivos
- Fortalecer a los sindicatos –particularmente a las mujeres– con información, herramientas y capacitación para poder incluir el tema de violencia de terceros en las negociaciones sindicales
- Capacitar a los sindicatos para que conozcan las consideraciones sobre prevención y riesgos psicosociales que contribuyen a la violencia de terceros
- Fortalecer los sistemas de inspección laboral, con énfasis en la violencia de terceros
- Aprovechar visibilizar el problema de la violencia de terceros a raíz de la pandemia para fortalecer la agenda

---

<sup>17</sup> <https://www.ilo.org/publications/violence-and-harassment-world-work-trade-union-initiatives-strategies-and>

## Casos de éxito en la región

### Sindicato de Salud Pública de la provincia de Buenos Aires SSP - FATSA

El Sindicato de Salud Pública de la provincia de Buenos Aires protege a las personas trabajadoras empleadas en los hospitales, clínicas y centros de salud públicos de la provincia más grande del país, con más de 17 millones de habitantes. Este sindicato ha tenido grandes logros en materia de prevención y atención de la violencia de terceros, por lo cual representa un buen caso de éxito en la región.

#### Principales problemáticas detectadas en materia de violencia y acoso de terceros

Las personas que trabajan en el sistema de salud se enfrentan a un contexto particular, pues atienden a personas que están pasando por momentos de vulnerabilidad tales como enfermedades, consecuencias derivadas de accidentes o familiares enfermos. Asimismo, el sistema de salud pública canaliza los casos relacionados con personas en situación de calle, que suelen también encontrarse en condiciones de vulnerabilidad lo cual complica sus interacciones con el personal de salud. Por otro lado, las crisis económicas y sociales aumentan la presión sobre el sistema de salud pública, al elevar la demanda y complicar las condiciones para brindar el servicio. Estos problemas impulsaron al sindicato a enfatizar la necesidad de prestar atención a la violencia derivada de la interacción entre personas usuarias y trabajadoras.

En el ámbito nacional, conforme se fue incorporando la perspectiva de género y con la adhesión de Argentina a diversos convenios relacionados con la prevención y atención de la violencia y el acoso, el alcance de los debates y discusiones públicas se fue ampliando. Por ejemplo, en la Ley 26485 de protección integral a las mujeres se incluye la protección contra la violencia de género en el ámbito del trabajo. Estas condiciones resultaron propicias para que los sindicatos pudieran impulsar su agenda de prevención y atención de violencia de terceros de forma exitosa.

#### Logros sindicales en materia de violencia y acoso de terceros

El primer gran logro sindical en materia de violencia y acoso de terceros fue la creación de la Mesa Intersectorial Por Hospitales libres de Violencia en 2017, utilizando como fundamento las recomendaciones de la OIT, el trabajo realizado previamente en el sector salud para hacer frente a este problema y las normas constitucionales, nacionales y provinciales sobre violencia laboral. El objetivo de la mesa es impulsar el diálogo entre los distintos sectores y disciplinas para desarrollar las estrategias más adecuadas para abordar y atender las causas de la violencia en todas sus formas. La misión de la mesa es garantizar el ejercicio de los derechos de las personas que integran los equipos de salud en los hospitales y fomentar el conocimiento de los mismos mediante jornadas, cursos, seminarios y documentos que permitan prevenir y atender las situaciones de violencia. La formalización de la mesa fue un logro importante, pues se dejó de depender de la voluntad política de sus integrantes para contar con un espacio institucional que permitiera abordar las necesidades de las personas que integran el sistema de salud pública.



La formalización de la mesa intersectorial<sup>18</sup> se logra mediante una resolución ministerial emitida por el ministerio de salud, donde se incorpora la participación de los distintos gremios. Se volvió obligatorio convocarles y cualquier resolución emitida por la mesa cobró un valor institucional. A partir de los trabajos realizados por la mesa intersectorial se elaboraron dos protocolos: el Protocolo de Acción en Situaciones de Violencia Interna<sup>19</sup> y el Protocolo de Acción en Situaciones de Violencia Externa<sup>20</sup>. Ambos protocolos contaron con la colaboración activa del sindicato y constituyeron un logro importante, pues constituyen una herramienta formal que permite exigir la protección de los derechos de las personas trabajadoras.

Los protocolos responden a un diagnóstico sobre detonadores de violencia y sus circunstancias y se fortalecieron con la experiencia y perspectiva de todos los miembros de la mesa intersectorial. El protocolo de violencia externa reconoce a este tipo de violencia como un problema estructural de urgente atención que debe ser incorporado en los programas preventivos y contar con el apoyo institucional suficiente. Asimismo, se estableció la necesidad de contar con distintos tipos de intervenciones relacionadas con medidas y personal de seguridad para proteger a la comunidad hospitalaria:

- Medidas organizativas y administrativas mediante el desarrollo de programas, políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo seguro
- Propuestas de sensibilización, capacitación y formación para que el personal de salud pueda anticipar, reconocer y responder al conflicto y la violencia
- Acompañamiento a las personas afectadas a través de equipos de especialistas para proteger su salud psicosocial

El protocolo de acción incluyó el curso de acción detallado tanto para las personas agredidas como para sus superiores jerárquicos y las autoridades del establecimiento. Asimismo, se incluyó un formato de registro de situaciones de violencia externa.

El trabajo realizado por la mesa intersectorial consideró tanto los mecanismos de prevención de la violencia como las herramientas de atención a situaciones de violencia. En materia de prevención se contemplaron las siguientes consideraciones:

- Cómo atender a una persona alterada
- Cómo actuar ante situaciones de agresión o violencia
- Cómo orientar a la gente durante el triage
- Cómo capacitar a todo el personal (médico, administrativo y de orientación)
- Cómo atender a personas con padecimientos mentales
- Cómo gestionar situaciones de crisis

En materia de atención a situaciones de violencia se contempló:

- Mecanismos de atención inmediata con la policía
- Instalación de cámaras de seguridad y botones de pánico
- Flujograma y guía de actuación para situaciones puntuales según los tipos de violencia que se pudieran presentar
- Plan de fortalecimiento de la estructura de las guardias (vidrios para quienes brindan la primera atención, cámaras y botones accesibles, etc.)
- Equipos especializados de intervención en casos de violencia:
  - PAP - Primera Ayuda Psicológica
  - EMV - Equipo Móvil Regional de Abordaje Integral de las Violencias

<sup>18</sup> Resolución N° 921/17

<sup>19</sup> Resolución N° 922/17

<sup>20</sup> Resolución N° 923/17



En 2023 se actualizan los instrumentos con el objetivo de incorporar nuevas experiencias y conocimientos, así como las nuevas disposiciones (entre ellas, el C190) y se crean los Lineamientos para la conformación de dispositivo de prevención y abordaje de la violencia en el ámbito de la salud. En esta actualización se cambian los equipos especializados de intervención en casos de violencia por la herramienta Cuidar a Quienes Cuidan, la cual consiste en:

- Acciones de promoción, fortalecimiento e institucionalización de políticas y prácticas de cuidado integral al interior del sistema de salud público de Buenos Aires
- Acompañamiento a personas trabajadoras de la salud frente a situaciones de conflicto y malestar laboral
- Diseño e implementación de estrategias para la gestión y resolución de conflictos institucionales
- Acompañamiento y fortalecimiento del rol de cuidadores hospitalarios

Ciertamente, la formalización de la mesa intersectorial y los protocolos y lineamientos derivados de su trabajo fueron un logro sindical importante. Sin embargo, los esfuerzos sindicales no quedaron ahí. Para asegurar el éxito de los esfuerzos, el sindicato trabajó en:

- Difundir la información entre el personal de todos los niveles
- Monitorear la correcta implementación de los protocolos
- Asegurar que las capacitaciones necesarias se llevaran a cabo y asumir las responsabilidades de capacitación a todo el personal involucrado
- Monitorear que todos los actores involucrados estuvieran cumpliendo con sus respectivas responsabilidades
- Monitorear, vía delegados, la situación en cada hospital para identificar qué estaba funcionando, qué no y qué cambios se requerían

- Organizar pláticas con las personas afiliadas para informar sobre las herramientas
- Organizar reuniones con las y los directores de los hospitales para abordar las necesidades o problemas de implementación
- Asegurar que el ministerio fuera notificado ante el surgimiento de algún problema o incumplimiento
- Monitorear puntualmente los espacios particularmente problemáticos

Todos estos esfuerzos han permitido reducir los casos de violencia de terceros al contar con personal capacitado para evitar el escalamiento de la violencia y, en su caso, atender situaciones de violencia de forma oportuna.

## Caso Brasil: Contraf-CUT

La Confederación Nacional de los Trabajadores del Sector Financiero de la CUT (Contraf-CUT) en Brasil es afiliada a UNI Global Union, representa y defiende los derechos laborales de las personas involucradas en las distintas actividades del sistema financiero.

### Principales problemáticas detectadas en materia de violencia y acoso de terceros

La principal problemática detectada está relacionada con acoso sexual. Existen casos de clientes que acosan a las trabajadoras de agencias bancarias que atienden al público; sin embargo, la mayor parte de los casos de este tipo de violencia provienen de colegas. Uno de los principales obstáculos para atender este tipo de violencia es el bajo reporte y denuncia de los casos, por lo que se ha realizado un esfuerzo muy grande por visibilizar el problema y fomentar el reporte de los casos.

## Logros sindicales en materia de violencia y acoso

En materia de acoso y violencia, uno de los principales logros es la implementación de un programa de prevención contra la violencia hacia la mujer bancaria denominado ¡Basta! ¡No nos callarán! El programa se ha ido ajustando y mejorando con el paso del tiempo e incluye:

- Cláusula de repudio a cualquier acto de violencia doméstica y familiar contra la mujer
- Compromiso de los bancos de proporcionar información sobre los tipos de violencia doméstica y familiar contra la mujer (física, laboral, patrimonial, psicológica, sexual y virtual)
- Canales de apoyo en los bancos, con un equipo especializado
- Canales de apoyo jurídico especializado en los sindicatos, con capacitación y establecimiento de protocolos en cada entidad sindical
- Medidas de apoyo para la trabajadora bancaria:
  - Reubicación en otra sucursal, garantizando el sigilo de la información
  - Oferta de línea de crédito/ financiamiento especial
  - Alternancia de horarios de entrada y salida del trabajo para que el agresor no conozca su rutina
  - Cambio de régimen laboral de presencial a teletrabajo o viceversa

Como parte del programa ¡Basta! ¡No nos callarán!, las trabajadoras bancarias cuentan con 13 canales para recibir asistencia jurídica especializada que se encuentran presentes en las 5 regiones del país, con atención en 388 ciudades. Estos canales han atendido a 451 personas en casos relacionados con violencia física, psicológica, patrimonial, laboral y sexual. De éstas, 113 casos fueron de orientación jurídica o derivación a servicios públicos; se han derivado

411 acciones judiciales, donde hay 235 solicitudes de medidas protectoras de urgencia basadas en la Ley Maria da Penha. Asimismo, algunos canales han ampliado su alcance para atender a trabajadoras bancarias en situación de acoso sexual. Uno de los canales está acompañado por un Ministerio Público del Trabajo que investiga denuncias de acoso sexual cometido contra al menos 13 trabajadoras bancarias.

En la última negociación llevada a cabo en 2024, el sindicato logró también la protección de más derechos vinculados con la prevención y atención a la violencia y el acoso. Por ejemplo:

- La ampliación del programa de prevención y combate al acoso sexual para incluir el acoso laboral y otras formas de violencia en el trabajo como el machismo, la LGBTIAfobia, el racismo y el capacitismo
- La obligatoriedad de incluir el acoso laboral y su atención por parte de los empleadores
- La inclusión de una cláusula de repudio al acoso laboral, acoso sexual y otras formas de violencia en el trabajo
- El compromiso de los bancos a proporcionar información sobre los tipos de acoso y violencia en el ambiente laboral y de proporcionar orientación a las personas trabajadoras sobre qué hacer ante estas situaciones
- Canales de denuncia y apoyo en los sindicatos y bancos, garantizando el sigilo de la persona denunciante
- Participación de la persona denunciante en la determinación de las medidas de apoyo, ampliando su autonomía y elevando la eficacia del apoyo
- Establecimiento de un plazo de 45 días (prorrogable por un período igual con justificación) para la investigación de las denuncias
- Inclusión de la temática "Prevención y combate al acoso laboral, sexual y otras formas de violencia en el trabajo" en la

- semana interna de prevención de accidentes de trabajo de los próximos dos años
- Cláusula de repudio a cualquier acto de violencia doméstica y familiar contra la mujer en la sociedad
  - Compromiso de los bancos de proporcionar información a sus líderes y empleados sobre los tipos de violencia doméstica y familiar contra la mujer en la sociedad (física, moral, patrimonial, psicológica, sexual y virtual).

Buena parte de los esfuerzos de Contraf-CUT han estado orientados en visibilizar el problema de la violencia y el acoso, particularmente en contra de las mujeres, así como en generar mecanismos ágiles de reporte y denuncia. En este sentido, otro de sus logros fue el desarrollo de un programa de capacitación fruto del acuerdo colectivo y financiado por los bancos. El resultado fue un libro y un programa de formación para escuelas que hablan principalmente sobre el papel de los hombres en el combate a la violencia de género.

Si bien, muchas de las acciones emprendidas no están exclusivamente relacionadas con violencia de terceros, visibilizar el problema de la violencia, el fomento a los canales de denuncia y el desarrollo de mecanismos de empoderamiento y protección de los derechos de las personas trabajadoras brindan herramientas útiles para la prevención y atención de los diversos casos de violencia y acoso. En particular:

- Los canales de denuncia permiten recabar información sobre los distintos casos de violencia y acoso experimentados por las personas trabajadoras
- El énfasis en el repudio a la violencia y el acoso facilita la exigencia de que los empleadores atiendan todos los casos de violencia y adopten políticas de tolerancia cero
- Los mecanismos que incluyen la participación de la persona denunciante en

la determinación de las medidas de apoyo permiten atender las necesidades de las personas afectadas, independientemente de dónde provenga la violencia

## Casos de éxito en otras partes del mundo

A continuación, se presentan algunos casos de éxito de las organizaciones sindicales en distintas regiones del mundo en materia de violencia de terceros, destacadas por la OIT<sup>21</sup>.

### Filipinas

Campaña para hacer frente a la violencia y acoso enfrentado por las enfermeras. Se llevaron a cabo "tours de escucha" donde se consultaba directamente a las enfermeras para aumentar la visibilidad del problema, lo cual ayudó también a elevar el reclutamiento sindical. En 2020 se emitió un comunicado conjunto de varios sindicatos exigiendo mejoras en las medidas de protección y seguridad de las personas trabajadoras.

### Asia

Las personas que trabajan en el sector de salud comunitaria son primordialmente mujeres y suelen ser consideradas como voluntarias. Durante la pandemia, esta población en el sur de Asia se vio gravemente afectada por altos niveles de contagio, jornadas extenuantes y altos niveles de acoso físico, psicológico y sexual. Los sindicatos han impulsado de manera conjunta la campaña "Community Health Work is Work" demandando espacios laborales libres de violencia y acoso. En este marco han implementado una línea de ayuda para trabajadoras del sector salud con información y apoyo. Asimismo, se han incluido mecanismos de apoyo psicológico y de gestión menstrual para esta población.

<sup>21</sup> <https://www.ilo.org/publications/violence-and-harassment-world-work-trade-union-initiatives-strategies-and>

### **Australia**

Campaña nacional "No One Deserves A Serve" para eliminar la violencia y el acoso proveniente de clientes en las industrias de comercio minorista, comida rápida y de almacenamiento. Se plantea un plan de seguridad de 10 puntos que ha sido implementado en todo el país en distintos sectores con el objetivo de que los empleadores adopten una postura de cero tolerancia al comportamiento abusivo y mejoren sus mecanismos de denuncia. El sindicato ha organizado dos mesas de diálogo nacionales con grupos industriales y empleadores para trabajar en soluciones sectoriales. Han logrado que la propia industria financie los esfuerzos de capacitación sobre el abuso y violencia por parte de clientes como parte de un programa certificado de capacitación que incluye capacitación para trabajadores y gerentes sobre cómo manejar una situación potencialmente violenta o abusiva.

### **Finlandia**

En 2020, la Federación de Comercio y la unión sindical PAM negociaron una cláusula de seguridad y salud ocupacional que especifica la responsabilidad de los empleadores para identificar y prevenir los riesgos para las personas trabajadoras, incluido el acoso. Se establecieron herramientas prácticas para manejar situaciones de acoso en el lugar de trabajo que incluye el derecho de dejar de atender a los clientes que acosen a las personas trabajadoras. Los lineamientos brindan sugerencias sobre los pasos que pueden incluirse en los procedimientos de atención al acoso, incluido el reporte de casos y la resolución de quejas.

### **España**

En 2019 se firmó un acuerdo entre el sindicato Comisiones Obreras CCOO de las Islas Baleares y el Casino de Palma, tras reportes de múltiples agresiones perpetradas por la clientela del casino. Se elaboró de forma conjunta un protocolo para atender el comportamiento agresivo. El protocolo entiende el problema como un riesgo ocupacional y establece la responsabilidad del empleador de prevenir la violencia de terceros. Asimismo, establece la obligación de otorgar información y capacitación para las personas trabajadoras en técnicas de atención a clientes y cómo deben actuar ante una agresión. El protocolo establece la obligación de un reporte escrito tanto del incidente como de las acciones tomadas por la empresa. Asimismo, el casino garantiza la asistencia legal, médica y psicológica ante los casos de violencia física o verbal y un apoyo extendido para la recuperación y reintegración al trabajo. Se reporta que ha habido un cambio significativo en la actitud de la empresa con respecto a sus clientes y las personas trabajadoras afectadas por este tipo de situaciones.

# Anexo



## Características de la base de datos

- La base de datos tenía un total de 665 observaciones
- Se descartaron 6 observaciones por no contener respuestas
- Se descartó una observación referida como "prueba" y cuya ciudad correspondía a "Cdmx"
- En total, se trabajó con 659 observaciones

## Distribución de personas respondientes según sus características

### Distribución de personas participantes por sexo asignado al nacer Perú, 2024

sexo	total	porcentaje
Hombre	266	40.36%
Mujer	333	50.53%
ND	60	9.10%

Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

### Distribución de personas participantes por sector y sexo asignado al nacer Perú, 2024

	Hombre	Mujer	ND	Total	Porcentaje
Salud y cuidados	100	240	45	385	58.42%
Seguridad Privada	102	7	1	110	16.69%
Finanzas	35	41	9	85	12.90%
Comercio	22	28	2	52	7.89%
Otros	7	17	3	27	4.10%

Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

## Distribución de personas participantes por edad y sexo asignado al nacer Perú, 2024

	Hombre	Mujer	ND	Total	Porcentaje
<b>18-29 años</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>3.03%</b>
<b>30-39 años</b>	<b>41</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>129</b>	<b>19.58%</b>
<b>40-49 años</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>18</b>	<b>193</b>	<b>29.29%</b>
<b>50-59 años</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>16</b>	<b>212</b>	<b>32.17%</b>
<b>60 o más</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>97</b>	<b>14.72%</b>

Se eliminaron 8 observaciones sin dato de edad

Fuente: Encuesta UNI Américas Perú

## Distribución de personas participantes por identificación y sexo asignado al nacer Perú, 2024

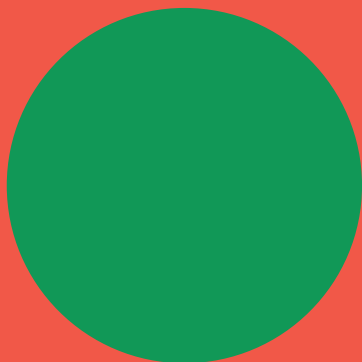
	Hombre	Mujer	ND	Total	Porcentaje
<b>Indígena</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>6.37%</b>
<b>Afrodesendiente</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>4.70%</b>
<b>Migrante</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>3.03%</b>
<b>LGBT+</b>	<b>5</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>5</b>	<b>0.76%</b>

Fuente: Encuesta UNI Américas Perú



Unifor  
Fonds  
de justice  
sociale

UAI global  
union  
americas



El presente informe se ha elaborado y publicado como parte del proyecto "Promoviendo espacios de trabajo libres de violencia y acoso, para un mundo laboral con igualdad de oportunidades" con el apoyo y financiamiento del Social Justice Fund de UNIFOR, Canadá. UNI Américas es la oficina regional de UNI Global Union, sindicato global que representa a más de 20 millones de personas trabajadoras en más de 900 sindicatos en el sector servicios en todo el mundo. El sector servicios es el de más rápido crecimiento en el mundo entero. UNI representa a las y los trabajadores en sectores como el de medios de comunicación, comercio, finanzas, gráficos y embajaje, Comunicación, tecnología e industria de servicios (ICTS), juegos de azar, limpieza y seguridad, salud y cuidados, correos y logística.