



Organización
Internacional
del Trabajo

► Entornos de
trabajo seguros y
saludables, **libres**
de violencia y acoso



- ▶ Entornos de trabajo seguros y saludables, **libres** de violencia y acoso
-

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020
Primera edición (2020)

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a: rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org encontrará la organización de derechos de reproducción de su país.

Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso – Ginebra: OIT, 2020.

ISBN: 9789220323595 (impreso)

ISBN: 9789220323588 (web pdf)

Publicado también en inglés: Safe and healthy working environments free from violence and harassment – Geneva: ILO, 2020 (ISBN 9789220323410 (impreso), 9789220323403 (web pdf)); y en francés: Des milieux de travail sûrs et sains exempts de violence et de harcèlement – Genève: OIT, 2020 (ISBN 9789220323618 (impreso), 9789220323604 (web pdf)).

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la Oficina Internacional del Trabajo las apruebe.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns.

Este informe fue escrito bajo la orientación técnica y la coordinación general de Manal Azzi (especialista principal en SST). La redacción preliminar y la análisis legal fueron preparados por Allison Ballard (Consultora internacional jurídica y de SST, Universidad Charles Sturt). Dafne Papandrea (Consultora internacional de SST) realizó investigaciones complementares, redactó secciones adicionales y ayudó a finalizar la publicación en todas las fases de producción. Gracias a Lacye Groening (LABADMIN / OSH) por brindar un valioso apoyo durante el desarrollo de la publicación.

El informe fue revisado por colegas de LABADMIN / OSH, ACTRAV, ACT / EMP, GED y otras unidades de la OIT, así como especialistas de campo de SST, cuyas aportaciones se reflejan y son muy apreciadas.

Foto de cubierta: © Fizkes - Dreamstime.com

Diseñado por Dina Alwani.

Índice

Introducción	6
1. La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: una amenaza para la seguridad y la salud	8
1.1 ¿Qué entendemos por violencia y acoso en el mundo del trabajo?	9
1.2 ¿Quiénes pueden estar implicados?	12
1.3 Factores de riesgo en materia de SST asociados a la violencia y el acoso en el trabajo	14
1.4 Prevalencia de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo: magnitud del problema	22
1.5 ¿Cuál es el impacto de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo?	25
2. Marcos normativos de SST para abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo	29
2.1 Normas internacionales del trabajo	30
2.2 Instrumentos regionales sobre SST	33
2.3 Leyes y reglamentos nacionales sobre SST	34
2.4 Asegurar el cumplimiento de la legislación a través de la inspección del trabajo	42
2.5 Diálogo social y convenios colectivos	45
3. Iniciativas y prácticas nacionales en materia de SST	47
3.1 Formulación y aplicación de políticas y directrices integrales sobre SST para la gestión de la violencia y el acoso	48
3.2 Recopilación de datos sobre violencia y acoso	51
3.3 Educación, formación y sensibilización	54
4. Adopción de medidas a nivel del lugar de trabajo: Sistemas mejorados de gestión de la SST para la prevención de la violencia y el acoso	57
4.1 Política del lugar de trabajo sobre violencia y acoso	59
4.2 Gestión de los riesgos	61
4.3. Integración de la violencia y el acoso en la formación y la información sobre SST	67
4.4 Control y evaluación	68

5. El camino a seguir	69
Bibliografía	73
Anexos	81
Anexo I. Disposiciones pertinentes de las normas de la OIT sobre SST	81
Anexo II. Ejemplos de estrategias e intervenciones para abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo	84
Anexo III. Ejemplos de estrategias e intervenciones para abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.....	96
Anexo IV. Materiales seleccionados de orientación sobre SST pertinentes para el tratamiento de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, elaborados por la OIT.....	100
Anexo V. Selección de instrumentos y recursos pertinentes para el tratamiento de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, no elaborados por la OIT	102

► Introducción

En su 108.a reunión (Reunión del Centenario), la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT) adoptó el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm.190) y la Recomendación núm 206 que lo acompaña. Con ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconocía que la violencia y el acoso son amenazas importantes para la seguridad y la salud de los trabajadores y otras personas en el mundo del trabajo que pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos y son incompatibles con un trabajo seguro y decente.

'Violencia y acoso' es un concepto difícil pero interconectado que se describe ampliamente en el Convenio como un 'conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas, 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' (artículo 1.1.). Ya en 1981, el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) especificaba que el término 'salud' abarcaba no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también 'los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo' (artículo 3, e).

El presente informe se centra específicamente en la forma en que la violencia y el acoso pueden gestionarse a través de medidas de seguridad y salud en el trabajo (SST) como, por ejemplo, los marcos normativos, las políticas, los programas y los sistemas de gestión de la SST (SG-SST) mejorados.

El capítulo 1 comienza examinando el concepto mismo de violencia y acoso en el mundo del trabajo y analiza algunos de los factores fundamentales e interrelacionados que influyen en él. Enumera los actores implicados y analiza los riesgos psicosociales clave e interconectados que provocan el estrés relacionado con el trabajo que, a su vez, puede aumentar el riesgo de violencia y acoso. También sopesa el impacto que éste tiene en las personas y sus familias, así como en las organizaciones y en la sociedad.

El capítulo 2 se centra en los marcos normativos de la SST que abordan específicamente el problema, como los instrumentos de la OIT, los instrumentos regionales y los reglamentos nacionales. Examina los requisitos legales para la aplicación de las medidas preventivas y los diversos mecanismos de interposición de denuncias que deben adoptarse para hacer frente a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Analiza específicamente la forma en que los servicios de inspección del trabajo pueden garantizar el cumplimiento de la legislación, por ejemplo, mediante inspecciones en el lugar de trabajo, campañas de inspección específicas y herramientas para los inspectores. También destaca el papel que el diálogo social y los convenios colectivos pueden desempeñar en la prevención y la eliminación de la violencia y el acoso en el trabajo.

El capítulo 3 describe cómo integrar la prevención de la violencia y el acoso en los marcos nacionales de SST. Ello implica abordar las preocupaciones en torno a la violencia y el acoso relacionados con las políticas y estrategias, las directrices y los códigos de recomendaciones prácticas nacionales en materia de SST; la recopilación de datos, y la educación, la formación y la sensibilización.

El capítulo 4 examina las medidas que podrían adoptarse para abordar el problema en el lugar de trabajo por medio de SG-SST. Destaca la importancia de diseñar y aplicar una política integral en el lugar de trabajo y un proceso de gestión de riesgos para ayudar a identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados a la violencia y al acoso, así como de adoptar medidas tanto para prevenir como para responder a estas situaciones. Concluye destacando la importancia del control y la evaluación.

El capítulo 5 contiene una lista de conclusiones extraídas del informe y formula una serie de sugerencias sobre la forma en que todos los actores involucrados en la violencia y el acoso en el trabajo, a saber, los gobiernos, los servicios de inspección del trabajo, los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones, los delegados de SST de los trabajadores, los comités mixtos sobre SST y los especialistas en SST, podrían responder al problema.

El informe incluye unos anexos para ofrecer una orientación más detallada. El anexo I proporciona información adicional sobre las disposiciones pertinentes en materia de violencia y acoso incluidas en las normas internacionales del trabajo sobre SST. En el anexo II se examinan ejemplos de leyes y reglamentos nacionales relacionados con la SST que abordan la violencia y el acoso en el lugar de trabajo en países de todo el mundo. El anexo III contiene ejemplos de estrategias e iniciativas a distintos niveles (internacional, regional, nacional, local y en el lugar de trabajo). En el anexo IV se enumera una serie de materiales de orientación de la OIT en materia de SST que revisten interés para la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo, mientras que en el anexo V se enumera una serie de herramientas y recursos prácticos no elaborados por la OIT para la adopción de medidas en el lugar de trabajo.

01

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: una amenaza para la seguridad y la salud

► 1.1 ¿Qué entendemos por violencia y acoso en el mundo del trabajo?

El artículo 1, 1) del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) define ampliamente 'violencia y acoso' 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.

Esta definición se aplica a la violencia y el acoso 'que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo; a) en el lugar de trabajo,¹ inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo; b) en los lugares donde se paga al trabajador, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza

instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios; c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo; d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo [...]; e) en el alojamiento proporcionado por el empleador, y f) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo' (artículo 3).

En el período previo a la adopción del Convenio núm. 190, se analizaron las definiciones y descripciones existentes de violencia y acoso en el mundo del trabajo. Éstas varían en función del contexto social y cultural, del marco normativo (incluida la existencia o ausencia de disposiciones que regulen otras formas de abuso en el lugar de trabajo) y de la 'disciplina' o 'especialidad' particular de la legislación o la ley en la que se inscriben (por ejemplo, la legislación penal, civil, laboral, de SST, de protección de la intimidad, administrativa, antidiscriminatoria, de lesiones personales, de indemnización de los trabajadores, de denuncia de irregularidades, de empresas y de derechos humanos) (Azzi, 2017; Ballard y Easteal, 2014).

Las definiciones pueden o no centrarse en las percepciones subjetivas de las personas objetivo y de las víctimas. También pueden variar según una serie de requisitos diferentes con respecto a la intención o la motivación, la naturaleza de las acciones / interacciones / omisiones (negativas), la secuencia cronológica (por ejemplo, la frecuencia, la duración y la repetición),² el impacto/daño, la subjetividad/objetividad, el contexto, la condición/poder y el número de autores, por destacar sólo algunos ejemplos (Neall y Tuckey, 2014; Omari y Paull, 2013).

Además, las etiquetas y términos utilizados para describir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo varían de una jurisdicción

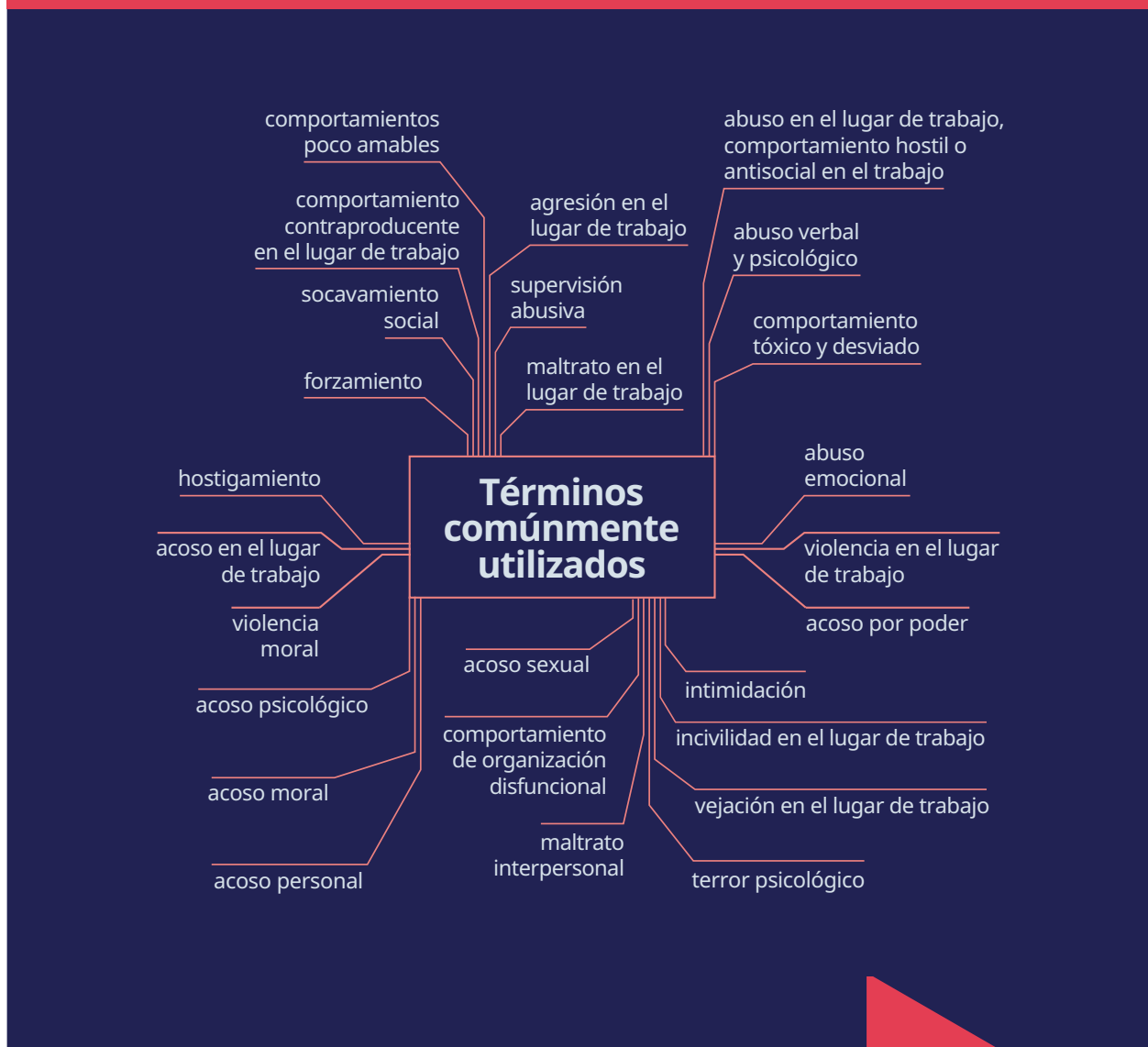
1 La expresión 'lugar de trabajo' abarca todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo, y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador (véase: Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), artículo 3,c).

2 En algunas definiciones jurídicas, por ejemplo, se exige que la conducta adversa se repita, mientras que en otras basta con un solo acto (Einarsen y otros autores., 2011). En muchos países, un solo acto de violencia física o sexual suele ser suficiente (Lerouge, 2017).

a otra,³ así como entre los diversos lugares de trabajo y culturas nacionales y dentro de los mismos. Esta realidad se refleja en la extensa antología de sinónimos de diversos tipos que encontramos de las conductas nocivas en el trabajo, que en general pueden entenderse como violencia y acoso en el lugar de trabajo. Por ejemplo, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) utiliza

el término 'comportamientos sociales adversos', que incluye 'el abuso verbal, la atención sexual no deseada, las amenazas o el comportamiento humillante durante el último mes, o durante los doce meses anteriores' (Eurofound, 2015). Términos como 'acoso moral', 'intimidación' y 'acoso' pueden utilizarse indistintamente en las leyes de algunos países y, sin embargo, diferenciarse en otras.

► Figura 1. Violencia y acoso en el trabajo: una gran variedad de términos



³ En este caso, la 'jurisdicción' se refiere a los diferentes regímenes normativos, por ejemplo, un régimen de SST en comparación con un régimen de relaciones laborales.

Hay diferentes tipos de comportamientos, gestos y acciones perjudiciales que pueden interpretarse como violencia y acoso. La conducta delictiva puede ser física, psicológica y/o sexual (véase el cuadro que figura a continuación).

► Figura 2 - Principales formas de violencia y acoso en el mundo del trabajo

Violencia física

El empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo de personas que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Incluye las agresiones físicas, las palizas, las patadas, las bofetadas, las agresiones con arma blanca, los tiros, los empujones y los mordiscos (OIT y otros autores, 2002).



Violencia y acoso psicológicos

La violencia y el acoso psicológicos incluyen el abuso verbal, el acoso, la intimidación, el acoso moral, el acoso sexual y las amenazas, todo lo cual puede causar importantes daños emocionales a las personas a las que se dirige (Chappel y Di Martino, 2006). Puede incluir la manipulación de la reputación de una persona, el aislamiento de una persona, la retención de información, la difamación y la ridiculización, la devaluación de derechos y opiniones, la fijación de objetivos y plazos imposibles, la infrautilización del talento, entre otros (Johnson y Johnson, 1997; Leymann, 1990; Milczarek, 2010).



Intimidación y acoso moral

La intimidación y el acoso moral son dos formas de acoso psicológico a las que se ha hecho amplia referencia en el último decenio. En el mundo del trabajo, la intimidación/acoso moral⁴ es un comportamiento ofensivo reiterado a través de intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o socavar a una persona o a un grupo de personas (Chappell y Di Martino, 2006).



Acoso cibernético

El acoso cibernético en el mundo del trabajo puede entenderse como cualquier forma de comportamiento agresivo contra una persona o grupo de personas a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el entorno de trabajo.⁵

Violencia sexual y acoso sexual

La violencia sexual puede definirse como 'todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, [...] (OMS, 2002, pág. 161). El acoso sexual es una forma de violencia sexual que ocurre comúnmente en el mundo del trabajo, y que suele clasificarse de dos maneras: acoso sexual *quid pro quo*⁶ y 'acoso sexual resultante de un entorno de trabajo hostil'.⁷

- 4 Aunque los términos 'intimidación' y 'acoso moral' se utilizan a menudo indistintamente, en la bibliografía especializada la intimidación se refiere principalmente al acoso individual, mientras que el acoso moral se refiere a un grupo de trabajadores que se agrupan para acosar o abusar de un trabajador (véase, por ejemplo: Chappel y Di Martino, 2006)
- 5 Las TIC pueden consistir en mensajes de texto, imágenes/video clips, llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, sitios web/foros en línea, sitios de redes sociales, entre otros (Dredge y otros autores, 2014). El acoso cibernético es un proceso progresivo que puede afectar a trabajadores, supervisores, directivos, directores, clientes, subcontratistas, empleadores y otras personas que participan en el entorno laboral. La imposición de estos actos da lugar a daños físicos o psicológicos previsibles a una víctima o un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o víctimas o el entorno de trabajo en general (De Stefano y otros autores, de próxima publicación).
- 6 El acoso sexual *quid pro quo* tiene lugar cuando a una persona se le exige un servicio sexual, cuya aceptación o rechazo será determinante para que quien lo exige tome una decisión favorable (aumento salarial, ascenso o incluso continuación en el empleo) en relación con su situación laboral (McCann, 2005).
- 7 El acoso resultante de un entorno de trabajo hostil comprende las conductas que crean un ambiente de trabajo desagradable y ofensivo para la víctima. Abarca la serie de comportamientos de acoso sexual que no implican chantaje sexual: comentarios basados en el sexo, comentarios despectivos sobre el sexo de la víctima, insinuaciones y la exhibición de material sexualmente sugestivo o explícito, entre otros (McCann, 2005).

► 1.2 ¿Quiénes pueden estar implicados?

La violencia y el acoso en el trabajo es un fenómeno complejo y multifacético en el que intervienen múltiples actores.

Por lo general, se considera que los **actores principales** son los (presuntos) autores (personas que participan en la violencia y el acoso en el lugar de trabajo), las víctimas (trabajadores, empleadores u otras personas del mundo del trabajo que son objeto de violencia y acoso en el lugar de trabajo) y los testigos o espectadores (OIT, 2004).

► **Figura 3 - La dinámica de la violencia y el acoso**

<p>Violencia horizontal</p> <p>Violencia y acoso entre compañeros de trabajo</p>	<p>Este concepto incorpora la violencia y el acoso perpetrados por una persona que actualmente o en el pasado, directa o indirectamente, trabaja o ha trabajado con la víctima, aunque el autor y la víctima estén en departamentos diferentes. Este tipo de violencia puede ser física, psicológica y/o sexual e incluye el abuso verbal, la intimidación o el acoso moral (OIT, 2013).</p>
<p>Violencia vertical</p> <p>Violencia y acoso entre supervisores y subordinados</p>	<p>Este concepto incluye la violencia y el acoso resultantes de actos que ocurren entre personas de niveles jerárquicos diferentes. El organigrama de la empresa es el elemento decisivo para establecer si el autor es considerado un 'compañero de trabajo' o un 'superior'. Si en el organigrama la víctima está directamente 'por debajo' del autor, el acto se considera violencia y acoso perpetrado por un supervisor (OIT, 2013). El acoso por poder se caracteriza por la existencia de una diferencia de poder entre el 'acosador' y el 'acosado'. Los acosadores ejercen su poder intimidando a una víctima que, por lo general, se encuentra en un nivel inferior de la escala jerárquica. El acoso de poder puede ser verbal, como la intimidación o los ataques emocionales, o puede ser físico, como los actos de violencia y agresión (Hsiao, 2015). Aunque es menos común, los trabajadores también pueden perpetrar violencia y acoso contra sus supervisores o empleadores.</p>
<p>Violencia por terceras partes</p> <p>Violencia y acoso perpetrados por clientes/consumidores/pacientes</p>	<p>Este tipo de violencia y acoso es perpetrado por quienes reciben un servicio personalizado y/o están bajo el cuidado de la víctima, a diferencia del público en general que no tiene una relación legítima con el trabajador o el lugar de trabajo. Los ejemplos de clientes incluyen ejemplos de pacientes, estudiantes y pasajeros que tienen interés en la víctima debido a su trabajo. Este tipo de violencia y acoso puede ir desde la aplicación de la fuerza física hasta el abuso verbal, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo (OIT, 2013).</p>

Fuera de este nivel inmediato de experiencia, existe potencialmente una gran cantidad de personas que pueden de un modo u otro participar en la tramitación de los casos y la gestión de la violencia y el acoso en el trabajo; el papel que desempeñan puede ir desde la gestión y la investigación de este fenómeno, hasta la defensa, financiación, adjudicación e investigación en relación con el mismo.

Estos **actores secundarios** son aquellos que están directamente involucrados en la violencia y el acoso en el trabajo, pero que no son autores, denunciantes o espectadores. En la mayoría de los casos, incluyen a los empleadores y a las personas que participan en las etapas posteriores de las denuncias de violencia y acoso, como, por ejemplo,

- la propia organización (el Director General y el equipo directivo, el personal de recursos y la cultura de recursos humanos, como quiera que se defina, los investigadores del lugar de trabajo que pueden ser profesionales internos o profesionales privados 'independientes');
- el organismo que recibe la 'denuncia' (por ejemplo, los órganos de inspección del trabajo, los posibles reguladores de la SST, los reguladores laborales, las comisiones de derechos humanos, los defensores del pueblo, los juzgados y los tribunales);
- la policía (si la víctima ha sido agredida y ha denunciado su caso directamente a la policía);

- ▶ los abogados o agentes remunerados (que pueden defender a la organización y/o al (presunto) autor o a la víctima);
- ▶ los responsables de las decisiones de los tribunales (por ejemplo, magistrados, jueces o miembros del ejecutivo en los tribunales administrativos pertinentes);
- ▶ los profesionales de la resolución de conflictos (que median en el conflicto y pueden ser designados por los empleadores, los querellantes o los sistemas judiciales/tribunales);
- ▶ los profesionales de la salud (como los médicos, psicólogos y psiquiatras que tratan a la víctima y a menudo proporcionan 'informes de expertos');
- ▶ los profesionales de la rehabilitación y de la reintegración al trabajo;
- ▶ las aseguradoras (relacionadas con la indemnización de los trabajadores por el empleador, las lesiones personales, la negligencia y otras reclamaciones legales, etc.), y
- ▶ los sindicatos o las asociaciones de empleadores (si el autor o la víctima son miembros de alguno de ellos).

Por último, hay **otros actores** implicados en la violencia y el acoso en el trabajo. Pueden ser familiares y amigos, pero también responsables de la formulación de políticas, interlocutores sociales, abogados, activistas, académicos, profesionales de la SST, ONG y otros grupos. Estas personas, junto con los integrantes de los medios de comunicación (y los medios sociales), son todos actores potencialmente importantes en la eliminación de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.



► 1.3 Factores de riesgo en materia de SST asociados a la violencia y el acoso en el trabajo

Hay muchos factores que contribuyen a la violencia y el acoso en el trabajo, entre los que se incluyen los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

Aunque el estrés en sí mismo no constituye una lesión física o psicológica, una respuesta al estrés incluye las reacciones físicas, mentales y emocionales que se producen cuando un trabajador percibe que las exigencias del trabajo superan su capacidad o sus recursos para afrontarlas. Si es prolongado y/o grave, el estrés laboral puede causar lesiones tanto psicológicas como físicas (SWA, 2019). Si bien la presión es normal en muchos lugares de trabajo, el estrés puede producirse cuando 'la presión se vuelve excesiva o inmanejable de cualquier otro modo' (OMS, 2010a).

Cualquier aspecto en el diseño o la gestión del trabajo que aumente el riesgo de estrés relacionado con el trabajo puede entenderse como un peligro psicosocial. La violencia y el acoso pueden tener consecuencias en el bienestar tanto físico como mental, y aumentar los niveles de estrés (por esta razón, a menudo se considera un peligro psicológico). A su vez, el estrés puede conducir a la frustración y a la ira, y por lo tanto ser en sí mismo un antecedente de la violencia y el acoso en el trabajo (Chappel y Di Martino, 2006). En muchos casos, los riesgos psicosociales que causan el estrés son también, aunque en diversos grados, factores que contribuyen a la violencia en el lugar de trabajo. En particular, es probable que la intimidación prevalezca en entornos laborales estresantes en los que los trabajadores están expuestos a altos niveles de conflicto interpersonal y a estilos de liderazgo nocivos (Hauge y otros autores, 2007).

Aunque el acoso puede ser inducido por una serie de factores individuales, sociales y

organizacionales, muchos estudios revelan un círculo vicioso de riesgos psicosociales que conducen al acoso y seguidamente de nuevo a riesgos psicosociales (Azzi, 2017). Las personas que trabajan en un entorno estresante tienen muchas probabilidades de sufrir acoso en el lugar de trabajo y/o las personas que lo sufren tienen muchas probabilidades de informar de que sufren estrés (Eurofound, 2015).

Algunos de los principales peligros psicosociales interrelacionados que conducen al estrés relacionado con el trabajo (aumentando con ello el riesgo de violencia y acoso) o que conducen directamente a situaciones de violencia y acoso, o que son en sí mismos expresiones de acoso incluyen, pero no se limitan a:

► **Las exigencias del trabajo.** Los niveles sostenidos de esfuerzo físico, mental o emocional intenso, como cuando se han asignado tareas que no se ajustan a los conocimientos y capacidades de la persona, contribuyen a aumentar el estrés (OMS 2010a).⁸ Los trabajadores que participan en períodos de vigilancia, encargados de observar si se producen eventos poco frecuentes (como controladores de tráfico aéreo, conductores de larga distancia, oficiales de vigilancia de la seguridad), de responder a situaciones de crisis o a clientes preocupados o agresivos (como policías o paramédicos que se ocupan de situaciones o pacientes difíciles), y/o están expuestos a eventos traumáticos o a actos de violencia relacionada con el trabajo (como los trabajadores de los servicios de emergencias), así como los que trabajan por turnos, se encuentran todos ellos

⁸ Tanto la 'sobrecarga' como la 'subcarga' de trabajo pueden considerarse riesgos psicosociales. En un caso de sobrecarga de trabajo (o de funciones), las personas sienten que se esperan de ellas demasiadas tareas o actividades habida cuenta del tiempo disponible, sus capacidades y otras limitaciones para ejecutarlas (Rizzo y otros autores, 1970). En un caso de subcarga/insuficiencia de trabajo (o de funciones), las capacidades individuales y la formación no se aprovechan al máximo (OIT, 2016c).

en situaciones que pueden aumentar el riesgo, no sólo de fatiga, sino también de violencia y acoso (SWA, 2019).

- ▶ **El control de las tareas.** El estrés relacionado con el trabajo también puede producirse cuando los trabajadores tienen poca influencia sobre cómo o cuándo llevar a cabo su trabajo, por ejemplo, cuando no pueden opinar sobre la forma de realizar su trabajo, sobre cuando tomarse un descanso o cambiar de tareas, sobre cuando participar en las decisiones que les afectan a ellos o a sus clientes, o sobre cuando negarse a tratar con clientes agresivos (como les ocurre a los agentes de policía y de otros servicios de emergencia) (OMS 2020).
- ▶ **El diseño de las tareas.** El comportamiento de acoso o intimidación puede convertirse en una forma de descargar la frustración o evitar el aburrimiento en los trabajos en los que los trabajadores no participan activamente o tienen demasiado 'tiempo libre'. Estos puestos pueden incluir tareas repetitivas o de baja intensidad. La propia naturaleza del trabajo en una fábrica (la presión para mantener la línea de producción en marcha) puede, por ejemplo, dar a los jefes el poder de infligir pequeñas humillaciones, como negar los descansos para ir al aseo (EEOC, 2016).
- ▶ **La claridad de las funciones.** Hay diferentes aspectos peligrosos vinculados a las funciones que desempeñan las personas en la organización, entre ellos la ambigüedad (cuando las responsabilidades laborales y el grado de autoridad de las personas no están claros) y el conflicto entre funciones (cuando las personas se enfrentan a expectativas de las funciones que son incompatibles; no están de acuerdo sobre cuáles son las expectativas para una función en particular, o simplemente les resulta difícil satisfacer las expectativas porque sus obligaciones no están claras o son demasiado difíciles o desagradables) (Goffman, 1956; Reknes, 2013; OMS, 2010a).
- ▶ **Las relaciones en el lugar de trabajo.** La crítica indebida o inapropiada o la exclusión en el trabajo, los conflictos interpersonales y otras interacciones negativas, incluida la falta de apoyo de los supervisores

y miembros del equipo y la falta de retroalimentación y comunicación regular, son factores de riesgo para actos negativos como la intimidación, la violencia y el acoso sexual. A su vez, las malas relaciones interpersonales socavan la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso organizacional y pueden dar lugar a gastos importantes para la organización (Baillien y otros autores, 2008).

- ▶ **Los estilos de liderazgo.** Tanto el estilo de liderazgo autocrático como el laissez-faire son factores de riesgo para la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. El liderazgo autocrático se caracteriza por un enfoque que es estricto y directo, inflexible y que no tiene en cuenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. Por su parte, el liderazgo de laissez-faire se caracteriza por una supervisión inadecuada o inexistente, la delegación inapropiada e informal de tareas y responsabilidades a subordinados, y la prestación de poca o ninguna orientación a los trabajadores. En un estudio sobre la gente de mar de Noruega se comprobó que el liderazgo de laissez-faire se asociaba a un mayor riesgo de intimidación (Neilson, 2012). Según otro estudio sobre los funcionarios públicos de un gobierno local del Japón, trabajar bajo supervisores con un liderazgo de laissez-faire pasivo aumentó en 4,3 veces el riesgo de intimidación (Tsuno y Kawakami, 2015).
- ▶ **La justicia organizacional.** La falta de aplicación o la aplicación incoherente de las políticas y los procedimientos en el lugar de trabajo, la injusticia y/o el sesgo en la adopción de decisiones y la asignación de recursos y/o trabajo, así como la mala gestión de las (presuntas) faltas de conducta y el bajo rendimiento en el lugar de trabajo pueden ser causas y/o manifestaciones de acoso e intimidación en el lugar de trabajo. Otras formas de conducta indebida directamente vinculadas con el acoso están relacionadas con los procedimientos de promoción de la carrera y la contratación. Esto puede ocurrir cuando los criterios de selección y promoción no son claros y no se comunican adecuadamente o cuando dichos criterios excluyen desproporcionadamente a determinados grupos (EEOC, s.f.).

► **La gestión del cambio organizacional.**

El cambio organizacional puede implicar, entre otras cosas, un cambio tecnológico significativo, una reestructuración o reducción del tamaño de la organización, cambios en los métodos de trabajo, la subcontratación (de tareas y funciones) y cambios en el supervisor/director. Estos ajustes, sumados al aumento de la presión laboral, constituyen riesgos psicosociales crecientes y pueden dar lugar a mayores niveles de estrés y acoso en el trabajo, especialmente cuando se han celebrado pocas consultas sobre el cambio y no se ha prestado un apoyo práctico adecuado a los trabajadores durante los períodos de transición (Pillinger, 2017). Los recortes presupuestarios, las presiones financieras y otras presiones de reforma organizacional y política también pueden intensificar la inseguridad laboral y profesional, aumentando el riesgo de violencia y acoso como resultado de actitudes como 'la descarga de responsabilidades y las inculpaciones frecuentes' dentro de las organizaciones (Branch y otros autores, 2007).

- **El entorno de trabajo físico.** El diseño y el mantenimiento de los equipos y las instalaciones de trabajo, así como la exposición a agentes peligrosos, pueden afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física (OMS, 2010b). El entorno físico de trabajo también puede contribuir al riesgo de violencia y acoso en el lugar de trabajo. Por ejemplo, en los trabajos en los que se suele guardar o transferir dinero y objetos de valor, la falta de seguridad puede aumentar el riesgo de violencia por parte de terceras partes (OSHA, 2016). Factores como 'la mala iluminación, la mala ventilación, [y] el ruido' también pueden contribuir al riesgo de violencia (OSHA 2010). En el caso de las ocupaciones en las que es frecuente interactuar con terceras personas, el entorno físico de trabajo debe estar diseñado para proteger a trabajadores de clientes, consumidores, pacientes o intrusos potencialmente agresivos.

Además, la **discriminación** interactúa y se interrelaciona con los riesgos psicosociales, lo que repercute en la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. La discriminación puede basarse en una serie de diferencias reales o percibidas, como por ejemplo la raza, el color, el sexo y el género, la religión, la opinión política, la ascendencia nacional o el origen social, la condición de embarazo y las responsabilidades familiares, la edad, la discapacidad, el estado serológico o la situación migratoria, indígena o tribal. En un estudio realizado en Rwanda sobre los trabajadores de la atención de la salud se encontró una relación entre la discriminación contra las mujeres en el lugar de trabajo y la violencia en el lugar de trabajo (IntraHealth, 2008).

Además, un estudio realizado en los Estados Unidos reveló que las personas que experimentaban discriminación racial en el lugar de trabajo tenían más probabilidades de sufrir también 'enfermedades, lesiones o agresiones' profesionales (Shannon y otros autores, 2014).

Los **trabajadores en situaciones vulnerables** pueden ser personas que **no se ajustan a las normas del lugar de trabajo o a los estereotipos de la sociedad**,⁹ o que se encuentran en minoría por motivos de origen étnico, religión, discapacidad, edad, opiniones políticas, sexo, género o preferencia sexual, estado serológico, origen nacional o social, o asociación, o falta de ella (por ejemplo, afiliados a sindicatos y no afiliados a sindicatos). Los trabajadores jóvenes, por ejemplo, pueden no comprender el alcance de sus derechos en el trabajo, y la cultura del lugar de trabajo puede hacer que duden acerca de hablar de lo que les ocurre por su falta de experiencia laboral o la naturaleza precaria de su empleo (OIT, 2018a).

En comparación con los hombres, las **mujeres** pueden correr un mayor riesgo de sufrir violencia y acoso en el trabajo debido a las relaciones desiguales de género que prevalecen en muchas sociedades. En particular, algunos grupos de mujeres tienden a ser más vulnerables a la violencia y el acoso sexuales, en particular las niñas y las jóvenes, las trabajadoras domésticas, las mujeres con escasa seguridad en el empleo, las mujeres

9 Por ejemplo, un hombre afeminado que trabaja en un entorno laboral predominantemente masculino en el que es habitual el lenguaje grosero y las bromas sexuales, o una mujer que desafía las normas de género siendo 'lo suficientemente dura' para hacer un trabajo en un entorno tradicionalmente dominado por los hombres (Cortina y Berdahl, 2008).

migrantes y las mujeres que desempeñan ocupaciones en las que predominan los hombres y, más en general, las que se encuentran en situaciones en las que un gran número de mujeres son supervisadas por un número reducido de hombres (Haspels y otros autores, 2001). Por ejemplo, la violencia y el acoso están muy presentes en las industrias manufactureras que emplean mucha mano de obra (confección, textil, electrónica, entre otras), con gran número de trabajadoras migrantes jóvenes e inexpertas de las zonas rurales bajo la supervisión de un pequeño número de hombres y sometidas a altos niveles de presión en la producción y a prácticas abusivas en el lugar de trabajo (Pillinger, 2016).

Las **diferencias culturales** y de idioma pueden revelarse especialmente difíciles 'cuando ha habido una reciente afluencia de personas de diferentes culturas o nacionalidades a un lugar de trabajo, o cuando en un lugar de trabajo se incluyen importantes grupos de trabajadores de diferentes culturas' (Meares y otros autores, 2004). Los malentendidos culturales pueden llegar a la intimidación y el abuso.¹⁰

Algunos trabajadores (incluidos los aprendices, los pasantes, los nuevos trabajadores, los trabajadores ocasionales y los trabajadores a destajo, los trabajadores que han sufrido lesiones y los trabajadores con planes de reintegración al trabajo) se encuentran particularmente en situaciones vulnerables a la violencia y el acoso. Estos trabajadores con **modalidades de trabajo diversas**¹¹ tienden recibir menos formación, a contar con escasas perspectivas de ascenso y a registrar altos niveles de inseguridad laboral (en particular en relación con la continuación del empleo y el desarrollo de la carrera); también tienen menos autonomía y control sobre su trabajo (incluso en relación con los horarios, los ingresos y las condiciones de trabajo), mayores exigencias en su trabajo y un nivel de protección más bajo

(por ejemplo, protección social, protección contra el desempleo, protección contra la discriminación) que los trabajadores con contratos de empleo estándar y permanentes. Estas cuestiones se han vinculado al aumento de los resultados negativos en materia de SST y a problemas psicosociales relacionados con la salud, como la ansiedad, el estrés, la fatiga y la depresión (Berlin y otros autores, 2011; EU-OSHA, 2007; Leka y Jain, 2010). Se ha observado asimismo que los **trabajadores informales** en particular son vulnerables al acoso y al abuso en el lugar de trabajo (Figueiredo y otros autores, 2018). En Australia, se informó de que los trabajadores con puestos de trabajo precarios tenían más probabilidades de experimentar 'avances sexuales no deseados' en el lugar de trabajo (LaMontagne y otros autores, 2009).

Así, por ejemplo, **un trabajador que puede recibir propinas** puede sentirse obligado a tolerar un comportamiento inapropiado y acosador para no sufrir la pérdida financiera de una buena propina. Del mismo modo, un comercial puede guardar silencio ante el acoso para poder cerrar una venta. Por último, para garantizar la buena relación con un cliente, la dirección puede, consciente o inconscientemente, tolerar un comportamiento acosador en lugar de intervenir en nombre de los trabajadores (EEOC, 2016). Los **trabajadores eventuales** también pueden ser más vulnerables a la violencia y el acoso debido a su falta de seguridad en el empleo (Human Rights Watch, 2018).

Hay factores de tipo general que pueden ayudar a crear un entorno de trabajo que tolere la violencia y el acoso. La **'normalización' de la violencia y el acoso** se refiere a situaciones en las que la violencia y el acoso ocurren con tanta frecuencia que llegan a considerarse como un aspecto normal, o incuestionable, del trabajo cotidiano, como por ejemplo, los pasajeros que abusan verbalmente de los

¹⁰ Los diferentes antecedentes culturales 'pueden hacer que los trabajadores sean menos conscientes de las leyes y normas del lugar de trabajo, lo que puede afectar tanto a su comportamiento como a su capacidad para reconocer las conductas prohibidas. Los trabajadores que no hablan el idioma [que predomina en el lugar de trabajo] pueden desconocer sus derechos, y pueden estar más expuestos a la explotación... el idioma y las características lingüísticas pueden desempeñar un papel en los casos de acoso o discriminación' (EEOC, 2016).

¹¹ Entre los trabajadores con modalidades de trabajo diversas se incluyen los trabajadores temporales, los trabajadores autónomos económicamente dependientes, los trabajadores con nuevas modalidades de trabajo asociadas a la transformación digital y los trabajadores informales (OIT, 2019). Cabe señalar que, en febrero de 2015, la Reunión de Expertos del Consejo de Administración sobre formas atípicas de empleo definió estas formas de empleo como los contratos de duración determinada y otras formas de trabajo temporal, el trabajo temporal a través de agencia y otras modalidades contractuales en las que intervienen múltiples partes, las relaciones de empleo encubiertas, el empleo autónomo dependiente y el trabajo a tiempo parcial entre otras (OIT, 2015).

conductores de autobús o los clientes que acosan sexualmente a las camareras. Esto se ha observado en diversos sectores, entre ellos la atención de la salud, la educación, los servicios de protección y la hostelería (Baby y otros autores, 2014; Hillis, 2013; Matulewicz, 2015; Rasmussen y otros autores, 2013). Los grandes acontecimientos y/o los 'discursos sociales groseros'¹² que tienen lugar fuera del lugar de trabajo pueden hacer que la violencia en el lugar de trabajo sea más probable y/o se perciba como más aceptable.¹³

Las **culturas en las que no se cuestionan los comportamientos intimidatorios** pueden enviar un poderoso mensaje al personal de que esos comportamientos son aceptables o incluso pueden aprobarse. Una cultura que tolere la violencia o hasta la justifique, aceptando, por ejemplo, formas de gestión muy autoritarias, favorecerá también otras formas de violencia (Ansoleaga y otros autores, 2019). Los directivos y los directivos están fuertemente implicados en la configuración del entorno de trabajo, ya que definen los comportamientos que se consideran aceptables, a menudo implícitamente, mediante el establecimiento de modelos de conducta, recompensando, ignorando y castigando ciertos comportamientos' (Carter y otros autores, 2013).

Cuando las organizaciones cuentan con ciertos **trabajadores de 'alto valor' reconocidos** ('productivos' o 'hacedores de lluvia'), en ocasiones les permiten tener normas de conducta diferentes (y menos respetuosas) que a otros trabajadores. Por ejemplo, si una organización se esfuerza por mantener a un ejecutivo premiado, a un abogado que genera altos honorarios, a un vendedor de alto rendimiento, a un estipendio chef de cocina o a un brillante

desarrollador de aplicaciones, puede concederles más margen en relación con el mal comportamiento, incluida la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Estos trabajadores pueden creer que las normas generales del lugar de trabajo no se les aplican, o que no habrá consecuencias para ellos si no las cumplen (EEOC, 2016).

Los **hacedores de lluvia** suelen disfrutar de mayor poder en una organización que los trabajadores menos destacados y valorados. En el contexto de la violencia y el acoso, la **dinámica del poder** es un elemento que reviste gran importancia. El acoso puede producirse cuando existe un límite o nivel evidentes que diferencia las responsabilidades de los trabajadores, por ejemplo, la diferencia entre un comandante militar y un soldado raso, o entre un supervisor y un trabajador de línea; pero las diferencias de poder no suelen establecerse por escrito, se asumen y son de índole informal. La clave está en la percepción: la percepción de un trabajador de alto rango de lo que se le 'permite' hacer, y la percepción de un trabajador de bajo rango de lo que puede ocurrir si denuncia ser víctima de acoso (EEOC, 2016).

Las **culturas en el lugar de trabajo que toleran el abuso del alcohol o las drogas** también aumentan el riesgo de violencia y acoso en el lugar de trabajo. El alcohol aumenta la impulsividad y nubla el juicio. Las culturas que toleran el consumo de alcohol durante las horas de trabajo y en torno a dichas horas favorecen las oportunidades para la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, y las situaciones en las que los clientes consumen alcohol crean un mayor riesgo de acoso hacia los trabajadores (EEOC, 2016).

12 Los acontecimientos que se producen fuera del lugar de trabajo se filtran en las conversaciones entre trabajadores y, por tanto, influyen en los comportamientos en el lugar de trabajo. Las normas sociales en el trabajo pueden cambiar en respuesta al lenguaje incendiario de las noticias o a los incidentes de violencia, especialmente si las palabras o eventos guardan relación con una nación, una cultura o una religión (EEOC, 2016).

13 Después del 11 de septiembre de 2001, por ejemplo, se produjo un notable aumento del acoso en el lugar de trabajo basado en la religión y el origen nacional (EEOC, 2016).



© Anutr Yossundara - Dreamstime.com

► Recuadro 1 - La organización como 'autora' de actos de violencia y acoso: el caso de France Telecom

'La violencia no reside sólo en los actos intencionales de las personas' (Menjívar, 2011), sino también en ciertas prácticas y características organizacionales, que pueden actuar como violencia *despersonalizada o institucionalizada*' (Berlingieri, 2015).

Considerar la organización como un actor clave, en lugar de centrarse simplemente en los actores individuales (como los autores, las víctimas y los espectadores) puede ayudar a comprender el posible papel que las organizaciones (y los poderosos agentes y las prácticas institucionales en ellas) desempeñan en la violencia en el lugar de trabajo.

Esto se reconoció por primera vez en el caso de France Telecom, con una sentencia ejemplar del Tribunal Penal de París que creó un precedente histórico: el veredicto consideró a France Telecom y a sus principales ejecutivos culpables de 'acoso moral institucionalizado en una estrategia empresarial' (Chrisafis, 8 de julio de 2019).

Por último, hay **situaciones laborales** comunes a varias ocupaciones que tienden a aumentar el riesgo de violencia y acoso en el trabajo, especialmente en relación con terceras partes. Entre ellas figuran:

- ▶ **El trabajo en solitario.** El hecho de que no haya testigos en este tipo de trabajos aumenta el riesgo de violencia y acoso. En diversos sectores cada vez son más las personas que trabajan solas como resultado de nuevas modalidades de trabajo, por ejemplo la subcontratación, la externalización, el teletrabajo, el trabajo en redes y el trabajo por cuenta propia (Chappel y Di Martino, 2006). Sin embargo, trabajar solo no implica automáticamente un mayor riesgo de violencia y acoso; su nivel dependerá del tipo de situación en que se realice el trabajo. Las situaciones de trabajo en solitario de alto riesgo incluyen el trabajo en pequeños comercios, gasolineras y quioscos; el trabajo de limpiadores, mantenedores y reparadores que trabajan solos después de las horas de trabajo 'normales'; el de los taxistas (especialmente los que trabajan de noche); el de las camareras de pisos de los hoteles encargadas de limpiar las habitaciones; el de los trabajadores domésticos, y el de los trabajadores agrícolas que trabajan en el campo. Las trabajadoras y los trabajadores domésticos en particular suelen entrar en el país de destino a través de programas de patrocinio, en cuyo marco dependen totalmente de su empleador, al que están vinculados sus visados, lo que profundiza el desequilibrio de poder y hace menos probable que denuncien actos de violencia (OIT, 2016a). Las trabajadoras domésticas experimentan tanto entornos de trabajo *quid pro quo* como 'entornos de trabajo hostiles', entre los que se incluyen verse obligadas a tener relaciones sexuales con sus empleadores a cambio de comida, o que los empleadores masculinos o sus parientes las toquen, se expongan, las persigan por la casa, intenten violarlas o las violen. Si estas trabajadoras se quejan de abusos, a menudo se las culpa o se las despiden (Human Rights Watch, 2018).
- ▶ **El trabajo en contacto con el público.** Si bien en la mayoría de las circunstancias se trata de un tipo de trabajo que puede, por lo general, ser agradable, hay casos en que el contacto directo con el público puede

crear un mayor riesgo de violencia y acoso. Los trabajadores pueden estar expuestos a personas con un historial de violencia, con enfermedades mentales o intoxicadas. En otros casos, el comportamiento agresivo puede ser provocado por una mala calidad de servicio percibida o real (Chappel y Di Martino, 2006).

- ▶ **El trabajo con personas en situación difícil.** La frustración y la ira provocadas por la enfermedad y el dolor, los problemas relacionados con el envejecimiento, los trastornos psiquiátricos, así como el abuso del alcohol y otras sustancias, pueden afectar al comportamiento y hacer que las personas sean verbal o físicamente violentas (Forastieri, 2012).
- ▶ **El trabajo con objetos de valor y el manejo de efectivo.** Cuando los objetos de valor están, o parecen estar, al alcance de la mano, existe el riesgo de que se cometan delitos, especialmente violentos. Si bien los trabajadores de muchos sectores se enfrentan a este problema, los trabajadores de tiendas, oficinas de correos e instituciones financieras, especialmente los que manejan dinero en efectivo, corren un mayor riesgo (Forastieri, 2012).
- ▶ **El trabajo en lugares aislados o remotos, al atardecer y/o de noche.** El riesgo de violencia y acoso se puede agravar para los trabajadores con turno de noche y los que realizan trabajos en lugares aislados. En particular, pueden enfrentarse a un mayor riesgo de violencia y acoso sexual al ir y venir del trabajo o cuando residen en el lugar de trabajo. En Asia, los trabajadores de la industria de la confección que caminan o toman el transporte público hacia y desde el trabajo están expuestos a un alto nivel de acoso (Haspels y otros autores, 2001). En la India, las trabajadoras por contrato corren diariamente el riesgo de ser violadas y violentas mientras hacen autostop a plantaciones remotas (Pillinger, 2016). En el Canadá, las mujeres inuit que trabajan en minas situadas en lugares remotos y aislados sufren altos niveles de violencia sexista y racista en el lugar de trabajo y un acceso deficiente a los servicios de apoyo (Pauktuutit, 2014).

► **Recuadro 2 - El aumento de la violencia y el acoso relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19**

Durante un brote como el de COVID-19, toda la población está sometida a niveles de estrés elevados que pueden tener efectos graves en la salud mental.

La violencia y el acoso (tanto físico como psicológico) pueden aumentar, al igual que el estigma social y la discriminación.

Por ejemplo, se han observado estigmas sociales y comportamientos discriminatorios contra personas de determinados orígenes étnicos y nacionalidades, así como contra personas que se cree que han sido infectados con el nuevo coronavirus (OMS, UNICEF y FICR, 2020).

La experiencia demuestra que el aumento de la tasa de mortalidad asociado a las epidemias, la angustia unida a la incertidumbre sobre los síntomas, la falta de disponibilidad de pruebas de diagnóstico y la ausencia de vacunas y tratamientos, pueden provocar actos de violencia contra los profesionales de la salud y otras personas que atienden directamente a los pacientes y sus familias (OMS y OIT, 2018). Por ejemplo, en abril de 2019, trabajadores sanitarios y científicos que trabajaban en pleno brote del Ébola en la República Democrática del Congo resultaron heridos durante un ataque al Hospital Universitario de Butembo. Uno de los trabajadores, un epidemiólogo desplegado por la OMS, murió en el ataque (Jasarevic, 2019). Fue uno de los muchos ataques repetidos a los centros de salud y a los equipos de respuesta a la emergencia durante el brote (Newey, 2019).

Las medidas restrictivas contra la movilidad de los ciudadanos, junto con la escasez de artículos necesarios, pueden provocar una reacción violenta contra el personal asignado a la aplicación de estas medidas (es decir, los agentes de policía) o el personal que participa en la venta y el transporte de bienes esenciales. La aplicación de la legislación en materia de SST – es decir, los paros laborales en caso de peligro grave e inminente para la salud de los trabajadores determinados por los inspectores del trabajo – también puede exponerlos a la violencia.

A medida que se establecen medidas de distanciamiento y confinamiento y se alienta a las personas a permanecer en sus casas y, cuando es posible, a trabajar desde ahí, es probable que aumente el riesgo de violencia doméstica, en particular contra las mujeres y los niños. La experiencia de epidemias anteriores (por ejemplo, de Ébola y de Zika) muestra que la violencia contra la mujer tiende a aumentar en situaciones en que se ha restringido el movimiento. A medida que las mujeres en relaciones abusivas pasan más tiempo en contacto estrecho con miembros violentos de la familia y las familias hacen frente a un estrés adicional y a posibles pérdidas económicas o de empleo, aumenta la probabilidad de que se vean expuestas a la violencia doméstica.



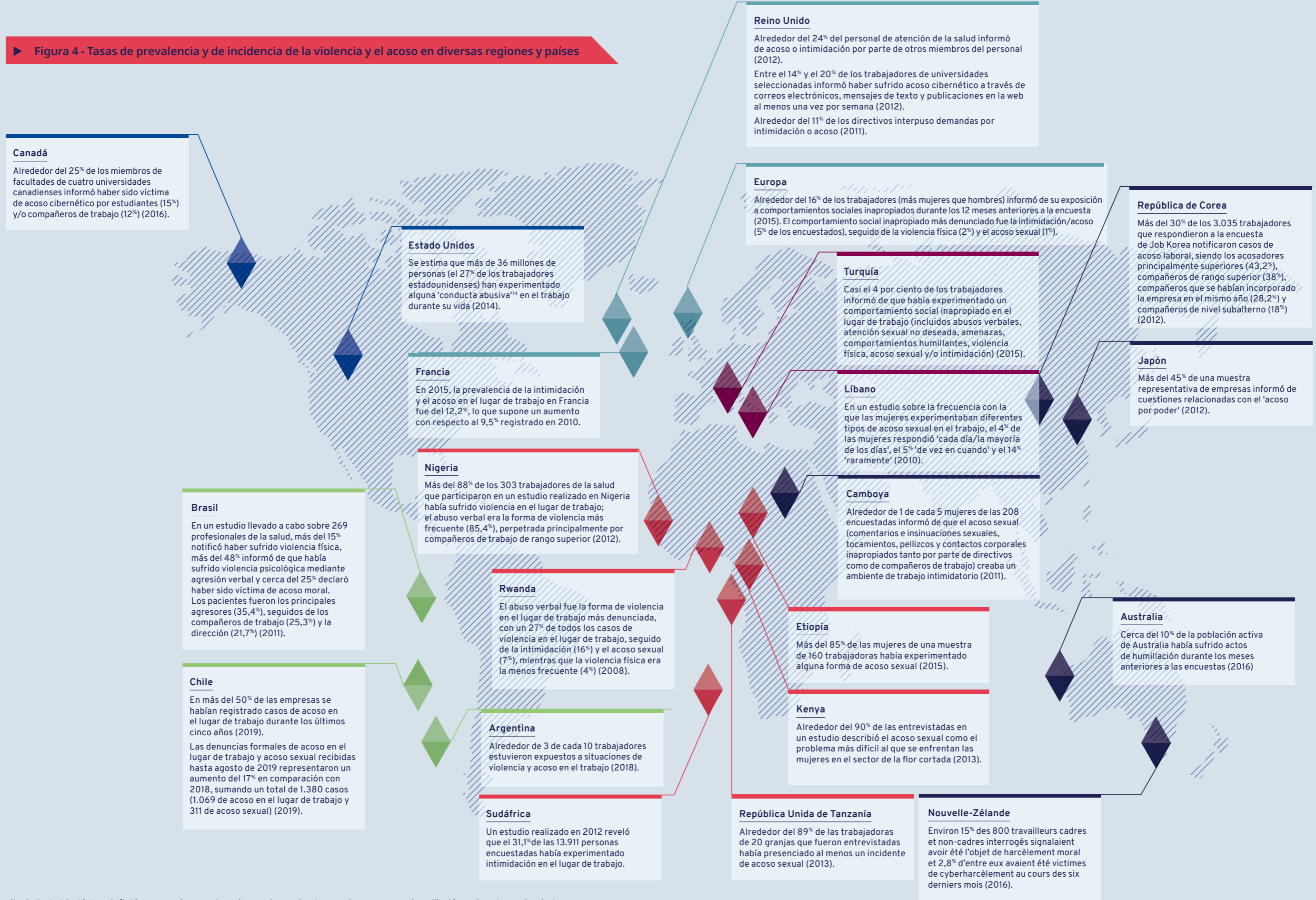
© Marcel Crozet / ILO

► 1.4 Prevalencia de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo: magnitud del problema

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo es un fenómeno mundial que trasciende las fronteras de los países, los sectores industriales y los grupos profesionales. Ningún país, entorno de trabajo u ocupación puede afirmar de forma realista que está completamente libre de cualquier forma de violencia y acoso en el lugar de trabajo (Chappell y Di Martino, 2006).

Es difícil determinar con certeza las tendencias relativas a la violencia y al acoso en el mundo del trabajo. Las estadísticas son escasas y a menudo se realizan de manera puntual, la falta de notificación es elevada y la comparabilidad de los datos es problemática debido a las diferentes definiciones utilizadas. No obstante, a lo largo de los años se han realizado varios estudios y encuestas en diversos países. En la figura 1.1 se presenta una visión general de los estudios llevados a cabo sobre las tasas de prevalencia y de incidencia en diferentes regiones y países.

► Figura 4 - Tasas de prevalencia y de incidencia de la violencia y el acoso en diversas regiones y países



14 En el estudio, la 'intimidación' se definió como maltrato reiterado; conducta abusiva, a saber, amenaza, humillación, sabotaje en el trabajo o abuso verbal. La intimidación se considera 'conducta abusiva', sólo en sus formas más graves. (Workplace Bullying Institute, 2014).

► 1.5 ¿Cuál es el impacto de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo?

La violencia y el acoso en el trabajo perjudica a todos, no sólo a las víctimas inmediatas. Otras víctimas potenciales incluyen compañeros de trabajo, familiares, amigos, pacientes y clientes.

Las organizaciones, los oficios y las profesiones, así como las economías nacionales y mundiales, se ven todos ellos perjudicados como resultado de los daños a su situación y reputación, de la reducción de la productividad y del aumento de los costos.

El impacto en la salud y en el bienestar de las personas y sus familias

Si bien la violencia y el acoso en el lugar de trabajo pueden afectar en última instancia a la salud, el bienestar y la dignidad de una persona, también pueden, entretanto, tener un efecto adverso en su situación laboral. Pueden adoptar la forma de manipulación de la reputación de una persona, aislamiento, ocultación de la información que necesita para realizar su trabajo, asignación de tareas que no se ajustan a sus capacidades o fijación de objetivos e imposición de plazos imposibles, pueden asimismo manifestarse en la negación de oportunidades de formación, exposición profesional, promoción profesional, traslado o renovación de contrato, e incidir en el despido, la contratación, la remuneración, la calificación, la reclasificación, entre otros.

Como resultado de la violencia y el acoso, las personas pueden sufrir una serie de lesiones y problemas graves de salud mental y física y pueden experimentar trastornos en el empleo y otras consecuencias sociales (Keashly, 2001; Einarsen y Mikkelsen, 2010). Aunque los actos aislados de violencia y acoso en el lugar de trabajo pueden percibirse únicamente como ofensivos, los patrones de conducta acumulados pueden constituir un mayor riesgo para las víctimas (Nielsen y Einarsen, 2012).

Desde un punto de vista psicológico, las personas que sufren violencia y acoso en el trabajo pueden sufrir un trauma tan grave para su salud mental, su bienestar y su autoestima del que tal vez nunca se recuperen.

Los afectados también pueden sentir tristeza, vergüenza, culpabilidad, ansiedad, depresión, desconfianza, repugnancia, incredulidad e impotencia (Carter y otros autores, 2013; Einarsen y otros autores, 2015). Pueden sufrir asimismo el síndrome de estrés postraumático (TEPT) y síntomas nerviosos de distinta índole (Einarsen, 1999). Otras respuestas incluyen reacciones como el shock, la desesperación, la ira, la indefensión, los problemas de sueño, la fatiga crónica y el aumento del riesgo de suicidio (Parker, 2014). En 2017, los resultados de una revisión sistemática de la bibliografía sobre el tema sugirieron que podrían vincularse claramente 'el acoso en el lugar de trabajo y la ideación suicida' (Leach y otros autores, 2017).



► Recuadro 3 - Acoso en el lugar de trabajo que lleva al suicidio: un caso de Chile

El 4 de agosto de 2017, Ernesto Segovia Figueroa, un trabajador del centro de llamadas Táctica S.A., acabo con su vida ingiriendo medicamentos.

En diciembre de 2018, el Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago ordenó que la empresa debía indemnizar a la pareja de Ernesto, reconociendo que había sido víctima de acoso y estrés laboral, lo que le había llevado al suicidio. El Tribunal también sostuvo que la empresa no había adoptado las medidas necesarias para proteger eficazmente la integridad física y psicológica del trabajador, como establece la legislación.

Ernesto había sido testigo de prácticas ilegales y abusos contra trabajadores extranjeros por parte de su supervisor. Desde el momento en que lo denunció, empezó a vivir 'un verdadero infierno'. Además de sufrir comportamientos discriminatorios (Ernesto era homosexual), agresiones verbales, amenazas y actos de violencia, también se le sobrecargó de trabajo.

Se enfrentó a su supervisor y presentó una denuncia por 'enfermedad profesional' ante la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que no obstante estableció que su situación se debía a problemas de salud comunes. Posteriormente, la Superintendencia de Seguridad Social concluyó que la condición sufrida por el trabajador estaba relacionada con el trabajo, por lo que se le aplicó la Ley núm. 16.744 sobre los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.

Pero era demasiado tarde. Para entonces, Ernesto ya se había quitado la vida.

(Fuente: Empresa deberá indemnizar a la pareja de trabajador que se suicidó tras sufrir acoso laboral, en Redacción POLÍTICA, 6 de diciembre de 2018, disponible en: <http://www.politika.cl/2018/12/06/empresa-debera-indemnizar-a-pareja-de-trabajador-que-se-suicido-tras-sufrir-acoso-laboral/>)

Las víctimas pueden 'automedicarse' con drogas y alcohol (Einarsen y otros autores, 2015), y quedar socialmente aisladas cuando las relaciones con sus compañeros de trabajo, amigos y familia se deterioran como consecuencia de la violencia y el acoso (Lutgen-Sandvik y otros autores, 2007).

Desde un punto de vista físico, las víctimas suelen sufrir una disminución de la fuerza física y dolencias musculoesqueléticas (Parker, 2014), un mayor riesgo de contraer enfermedades cardiovasculares (Carter y otros autores, 2013), así como un aumento de los niveles de cortisol y una frecuencia cardíaca elevada (Nielsen y Einarsen, 2012). Además, las formas más graves de violencia sexual, a saber, las relaciones sexuales forzadas o la violación, pueden dar lugar a graves lesiones físicas, embarazos no deseados y a enfermedades de transmisión sexual, incluido el virus del VIH (Haspels y otros autores, 2001).

Además, si un trabajador se queja de violencia y acoso, la queja puede desencadenar represalias y reducir su bienestar profesional, psicológico y físico; sin embargo, no quejarse

y soportar la violencia sin resistirse también tiene consecuencias para la salud (Cortina y Magley, 2003).

La presencia de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo puede tener un efecto perjudicial para la salud mental de las personas, aunque no sean personalmente objeto de la agresión, como los testigos y otros compañeros de trabajo (Tsuno y otros autores, 2018). Otras víctimas secundarias son los familiares y amigos, que pueden sufrir daños indirectos por la pérdida de sus parejas, padres y otros miembros de la familia.

La carga asociada para las organizaciones y para la sociedad

Los riesgos psicosociales asociados con la violencia y el acoso en el trabajo 'se han convertido en una preocupación creciente en toda Europa, y su impacto en el bienestar de los trabajadores contribuye cada vez más a las ausencias del trabajo y [está asociado] a importantes costos para las empresas' (CE, 2015).

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo traen consigo una serie de posibles efectos adversos. Entre ellos cabe mencionar el aumento del absentismo laboral (debido, entre otras cosas, al miedo, las enfermedades y las lesiones) y una mayor rotación de personal. Todos estos factores están vinculados a los consiguientes aumentos de los costos de contratación, incorporación y formación, así como a la desmotivación y la disminución del rendimiento y la productividad (Nielsen y Einarsen, 2012). En estudios recientes se ha reconocido que la exposición a la intimidación aumenta el riesgo de baja por enfermedad en más de un 60 por ciento (Nielsen y otros autores, 2016).

Otras repercusiones son el daño a la reputación, los procedimientos jurídicos en curso, la creación de un entorno de trabajo desagradable y el daño a las culturas organizacionales. Además, la reputación dañada de una organización puede dificultar la atracción de buenos trabajadores, repercutir en los costos de elaboración de productos y de prestación de servicios y dar lugar a gastos jurídicos relacionados con los enjuiciamientos, el derecho común y otras reclamaciones legales (Mayhew y otros autores, 2004).

Los costos asociados a la rotación de personal pueden ser muy elevados, ya que tanto las víctimas como los testigos pueden verse afectados negativamente por la violencia y el acoso y, por lo tanto, verse motivados a dimitir (Rayner y Keashly, 2005).

Las repercusiones organizacionales de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo pueden dar lugar a una reducción de la rentabilidad de la empresa, a un aumento de las primas de seguros (inclusive en relación con la indemnización de los trabajadores), a un mayor uso y costo del sistema de salud y a una serie de efectos adversos de otra índole en la economía (Hoel y otros autores, 2011).

Además, la violencia y el acoso en el lugar de trabajo pueden tener efectos perjudiciales indirectos en las organizaciones por el comportamiento de los clientes y los consumidores y los malos resultados. Los clientes pueden expresar su insatisfacción a organismos externos, cambiar sus conductas de compra, presentar quejas y/o interponer demandas. Las consecuencias económicas asociadas al cambio de comportamiento del cliente/consumidor aumentarán con el tiempo si la incidencia y la gravedad de la violencia y el acoso laborales no se controlan o si se multiplican (Mayhew y otros, 2004).

Los trabajadores que están expuestos a violencia y acoso también tienen más probabilidades de cometer errores en el trabajo y de comprometer los niveles de los servicios. En el sector de la atención de la salud en particular, esto puede tener consecuencias potencialmente catastróficas (Mayhew y otros autores, 2004), y dar lugar a demandas por negligencia profesional,

En los Estados Unidos, se dice que la 'supervisión abusiva' (uno de los muchos términos utilizados para describir la violencia en el lugar de trabajo) es una 'amenaza organizacional' prevalente que cuesta anualmente a las organizaciones del orden de 23.800 millones de dólares en 'costos de atención de salud, pérdida de productividad, desmotivación, aumento del absentismo y retirada del lugar de trabajo' (Pradhan y Jena, 2018).

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo también pueden tener consecuencias para la sociedad en su conjunto en lo que respecta a los costos relacionados con los servicios sociales y de salud y el bienestar. Estos costos incluyen los relacionados con las consultas médicas, el tratamiento y/o la rehabilitación, así como los gastos derivados del bienestar social/prestaciones debidos a la jubilación anticipada, y los costos más intangibles relacionados con la pérdida prematura de trabajadores productivos (Hoel y otros autores, 2001).



A photograph showing a man on the left pointing his finger towards a woman on the right. The woman has her hands covering her face, suggesting she is crying or distressed. The background is bright and out of focus.

▶ 02

**Marcos normativos
de SST para abordar
la violencia y el acoso
en el mundo del
trabajo**



2.1 Normas internacionales del trabajo

La CIT adoptó en su Reunión del Centenario, celebrada en junio de 2019, el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm.190) y la Recomendación núm 206 que lo acompaña. Las nuevas normas de la OIT reconocen el derecho de todos a un mundo de trabajo libre de violencia y acoso, y piden que se prohíba, se prevenga y se aborde en las leyes y las políticas pertinentes, así como mediante la negociación colectiva. Con la adopción de estos instrumentos, la comunidad mundial ha dejado claro que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo no deben tolerarse y deben cesar.

Antes de la adopción de estos instrumentos, la OIT había adoptado una serie de normas¹⁵ con objeto de proteger a los trabajadores en general, o a determinadas categorías de trabajadores, contra una serie de situaciones que incluyen violencia y acoso.

Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm.190) y Recomendación (núm 206)

El Convenio núm. 190 reconoce que la violencia y el acoso son inaceptables y que toda persona tiene derecho a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.

Como se ha mencionado antes, el Convenio define 'violencia y acoso' 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'.¹⁶

Con el propósito de proteger a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, el Convenio abarca a distintos tipos de personas¹⁷ y se aplica a los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, y en zonas urbanas o rurales. Cabe señalar que reconoce que las personas 'que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador' también pueden experimentar violencia y acoso en el trabajo (artículo 2).

Tanto el Convenio núm. 190 como la Recomendación núm. 206 se basan en la adopción de un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las cuestiones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. En él se prevé la adopción de medidas de protección y prevención, de control de la aplicación de la ley y de vías de recurso y reparación, de orientación y de formación. Al adoptar ese enfoque, el Convenio exige a los Miembros que reconozcan las funciones y atribuciones diferentes y complementarias de los gobiernos, y de los empleadores y los

15 Varios de los convenios fundamentales de la OIT, como el Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105), el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182), y el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) abordan las formas ilegales de trabajo que están intrínsecamente relacionadas con la violencia. En el Convenio núm. 111 se insta a formular y llevar a cabo una política nacional que promueva la igualdad con objeto de eliminar cualquier discriminación en materia de empleo y ocupación basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social. Varios convenios y recomendaciones de la OIT contienen referencias directas a la violencia y el acoso, como el Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169); el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189) y la Recomendación que lo acompaña (núm. 201); el Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006 (CTM, 2006), en su versión enmendada en 2016; la Recomendación sobre el VIH y el sida, 2010 (núm. 200), y la Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204). Aunque no se refieren específicamente a la violencia o al acoso, hay otras normas de la OIT que las abordan indirectamente, como las normas relativas a los trabajadores migrantes, el empleo, las condiciones de trabajo y la SST.

16 La expresión 'violencia y acoso por razón de género' designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual. Si bien la violencia y el acoso pueden estar dirigidos a hombres o a mujeres, las mujeres, y, en particular, las mujeres jóvenes, se ven afectadas de manera desproporcionada porque la violencia y el acoso a menudo se originan en relaciones de poder desiguales y las mujeres y las niñas suelen tener una condición inferior en la sociedad.

17 Según el artículo 2, el Convenio protege a los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales, así como a las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual, las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo, y los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o responsabilidades de un empleador.

trabajadores, así como de sus respectivas organizaciones, teniendo en cuenta la naturaleza y el alcance variables de sus responsabilidades respectivas.

Hay disposiciones que se centran específicamente en la prevención mediante enfoques de SST. En el artículo 9, el Convenio insta a la adopción de leyes y reglamentos que exijan a los empleadores tomar medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Sugiere que la gestión de la SST en el lugar de trabajo tenga en cuenta la violencia y el acoso. Además, exhorta a adoptar y aplicar una política sobre esta cuestión; identificar los peligros; evaluar los riesgos; adoptar medidas de prevención y control, y proporcionar información y formación. La Recomendación núm. 206 proporciona orientación adicional, por ejemplo, sobre los elementos que deberían incluirse en la política y sobre los aspectos especiales que deberían considerarse en la evaluación de los riesgos.¹⁸

El artículo 10 se centra en el control de la aplicación y las vías de recurso y reparación, incluidas las medidas relacionadas con el seguimiento y el control de la aplicación de la legislación nacional; los mecanismos y procedimientos de notificación y solución de conflictos; las sanciones; la asistencia y las vías de recurso y reparación, y la protección de la privacidad y la confidencialidad. En particular, establece el derecho de todo trabajador a 'alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas si tiene motivos razonables para considerar que ésta presenta un peligro grave e inminente para su vida, su salud o su seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso, así como el deber de informar de esta situación a la dirección' (artículo 10, g)).¹⁹ Reconoce asimismo que los inspectores del trabajo deberían 'estar facultados para actuar en caso de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluyendo el dictado de órdenes que requieran la adopción de medidas de aplicación inmediata, o que impongan la interrupción de la actividad

laboral en caso de peligro inminente para la vida, la salud o la seguridad de los trabajadores, a reserva de cualquier recurso judicial o administrativo que pueda prescribir la legislación' (artículo 10, h)).

El artículo 11 exhorta a los Miembros a esforzarse por garantizar que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se aborden en las políticas nacionales pertinentes, como las relativas a la SST, la igualdad y la no discriminación, y la migración.

La Recomendación núm. 206 también establece que las disposiciones de SST sobre violencia y acoso contenidas en la legislación y las políticas nacionales deberían tener en cuenta los instrumentos pertinentes de la OIT sobre SST, como el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) y el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187), que se examinan más adelante en el texto y en el anexo I.

Normas internacionales del trabajo sobre SST

Hay una serie de instrumentos de SST que protegen la seguridad y la salud de los trabajadores. Aunque estos instrumentos no abordan específicamente la violencia y el acoso, huelga decir que tal conducta constituye un riesgo evidente para la salud. Estas normas incluyen:

- ▶ El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), su Recomendación (núm. 164), y el Protocolo de 2002 (núm. 155);
- ▶ el Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161) y su Recomendación (núm. 171);
- ▶ la Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194), y



Note

En el anexo I figura una descripción más detallada de las disposiciones sobre violencia y acoso incluidas en estas normas de SST.

Además, el anexo VI contiene una lista de las herramientas y recursos seleccionados en materia de SST para la prevención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, elaborados por la OIT.

¹⁸ Todos estos temas se examinan más a fondo en el capítulo 4: Adopción de medidas a nivel del lugar de trabajo: Sistemas mejorados de gestión de la SST para la prevención de la violencia y el acoso.

¹⁹ Esta disposición se ajusta al artículo 13 del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) que insta a la protección de consecuencias injustificadas a todo trabajador que juzgue necesario interrumpir una situación de trabajo por creer, por motivos razonables, que ésta entraña un peligro inminente y grave para su vida o su salud.

- ▶ el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187) y la Recomendación (núm. 197) que lo acompaña.

El **Convenio núm. 155** define el término 'salud' en relación con el trabajo y establece que abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también 'los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 3, e). También estipula los principios básicos de una política y acción a nivel nacional y de empresa para la aplicación de medidas de prevención y protección en materia de SST. La **Recomendación núm.164** establece que deberían adoptarse medidas en cumplimiento de la política nacional de SST para prevenir las tensiones físicas o mentales provocadas por las condiciones de trabajo y perjudiciales para la salud (párrafo 3, e)). También esboza las obligaciones de los empleadores para garantizar que la organización del trabajo, en particular en lo que respecta a la duración del trabajo y los períodos de descanso, no cause perjuicio para la seguridad y la salud de los trabajadores. Estipula que los empleadores deben adoptar todas las medidas razonables y factibles con miras a eliminar toda fatiga física o mental excesiva (párrafo 10 g)).

El **Convenio núm. 161** describe las funciones y los cometidos de los servicios de salud en el trabajo, que deben asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes acerca de los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo, y de la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental (artículo 1,a)).

La **Recomendación núm. 194** prevé el examen y actualización periódicos de la lista de enfermedades profesionales de la OIT. La lista de la OIT actualizada en 2010 cubre los trastornos mentales y del 'comportamiento, incluido el trastorno de estrés postraumático y otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto

anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el (los) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador'.²⁰

Es interesante observar que el concepto de mundo del trabajo, adoptado en el Convenio núm.190, se ajusta a las normas de SST. Según el Convenio núm. 155, la expresión 'lugar de trabajo' abarca todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o adonde tienen que acudir por razón de su trabajo, y que se hallan bajo el control directo o indirecto del empleador (artículo 3 c)). Además, el Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981, abre claramente el alcance del significado de trabajo cuando insta la publicación anual de informaciones sobre las medidas tomadas en relación con los accidentes del trabajo, los casos de enfermedades profesionales y otros daños para la salud acaecidos durante el trabajo o en relación con éste (Preámbulo e)). En su sección de definiciones, el término 'suceso peligroso' designa los sucesos fácilmente reconocibles, según su definición en la legislación nacional, que podrían causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o al público en general (artículo 1 c)). El término 'accidente de trayecto' designa los accidentes que causen la muerte o produzcan lesiones corporales y ocurran en el recorrido directo entre el lugar de trabajo y i) la residencia principal o secundaria del trabajador; ii) el lugar en el que el trabajador suele tomar sus comidas; o iii) el lugar en el que el trabajador suele cobrar su remuneración (artículo 1, d)). La Recomendación núm.164 también establece que debería exigirse a los empleadores que registren los datos sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo entre los que podrían incluirse datos sobre todos los accidentes del trabajo y todos los casos de daños para la salud que sobrevengan 'durante el trabajo o en relación con éste' (párrafo 15, 2)).

²⁰ Lista de enfermedades profesionales de la OIT (revisada en 2010), pár. 2.4.2., disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125164.pdf

▶ 2.2 Instrumentos regionales sobre SST

Algunos instrumentos regionales, a pesar de que no mencionan directamente la violencia y el acoso, los contemplan como parte de los requisitos de SST.

Por ejemplo, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, adoptado por la Comunidad Andina en 2004, establece que las empresas deberían elaborar un plan integral de prevención de riesgos. Este plan debería incluir acciones de 'adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo' (artículo 11k).

La Declaración Sociolaboral adoptada por el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) en 1998, reconoce que 'todo trabajador tiene el derecho a ejercer sus actividades en un ambiente de trabajo sano y seguro, que preserve su salud física y mental y estimule su desarrollo y desempeño profesional' (artículo 17).

En la Unión Europea (UE) existen algunas de las reglamentaciones regionales más completas y aplicables en materia de violencia y acoso en el lugar de trabajo. La Carta de los Derechos Fundamentales de la

Unión Europea de 2000 establece derechos políticos, sociales y económicos para los ciudadanos de la UE, incluido 'el derecho a su integridad física y psíquica' (artículo 3,1)).

La Directiva sobre seguridad y salud en el trabajo 89/391/CEE²¹ contiene las disposiciones básicas para la SST. Esta Directiva define los deberes de los empleadores de 'garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo' (artículo 5.1),²² así como los derechos y las responsabilidades de los trabajadores, como velar, según sus posibilidades, 'por su seguridad y su salud, así como por las de las demás personas afectadas, a causa de sus actos u omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones de su empresario'²³

En el artículo 6.2, la Directiva establece los principios generales de prevención que deben aplicar los empleadores en el ámbito de la SST.²⁴ Estos principios son obligatorios y genéricos y, como tales, deben aplicarse para prevenir cualquier tipo de riesgo laboral, incluidos los riesgos psicosociales (Lerouge, 2017). Los Estados miembros han aplicado esta Directiva a través de la legislación, y algunos también han elaborado orientaciones sobre las formas de prevenir la intimidación.

21 Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo

22 En su Sección II la directiva enumera las obligaciones del empresario en relación con la SST. A tenor de lo dispuesto en el artículo 6.1. el empresario adoptará las medidas necesarias para la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, incluidas las actividades de prevención de los riesgos profesionales, de información y de formación, así como la constitución de una organización y de medios necesarios.

23 El artículo 13 especifica además que los trabajadores con arreglo a su formación y a las instrucciones de su empresario, deberán en particular [...] d) *indicar inmediatamente al empresario y /o a los trabajadores que tengan una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, toda situación laboral que, por un motivo razonable, consideren que entraña un peligro grave e inminente para la seguridad y la salud, así como todo defecto que se haya comprobado en los sistemas de protección;* e) *contribuir, de conformidad con los usos nacionales y durante el tiempo que fuere necesario, junto con el empresario y /o los trabajadores que tengan una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, a que puedan cumplirse todas las tareas o exigencias impuestas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo;* f) *contribuir, de conformidad con los usos nacionales y durante el tiempo que fuese necesario, junto con el empresario y/o los trabajadores que tengan una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, a que el empresario pueda garantizar que el medio y las condiciones de trabajo sean seguros y no presenten riesgos para la seguridad y la salud dentro de su ámbito de actividad.* Según dispone el artículo 5,3), las obligaciones de los trabajadores en el ámbito de la seguridad y de la salud en el trabajo no afectarán al principio de la responsabilidad del empresario.

24 Según dispone el artículo 6,2), los principios generales de prevención que deben aplicar los empleadores en el ámbito de la SST son: a) evitar los riesgos; b) evaluar los riesgos que no se puedan evitar; c) combatir los riesgos en su origen; d) adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, con miras en particular, a atenuar el trabajo monótono y el trabajo repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud; e) tener en cuenta la evolución de la técnica; f) sustituir lo peligroso por lo que entraña poco o ningún peligro; g) planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo; h) adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual, e i) dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

También existen otros instrumentos regionales que abarcan algunos aspectos de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo,

por ejemplo, para proteger a las mujeres del acoso sexual o de la violencia de género.²⁵

▶ 2.3 Leyes y reglamentos nacionales sobre SST

Developing an effective legislative framework to prevent, address and remedy violence and harassment at work is critical.

Es fundamental elaborar un marco jurídico eficaz para prevenir, abordar y subsanar la violencia y el acoso en el trabajo. Sin embargo, cabe señalar que no todas las obligaciones jurídicas (y los derechos correspondientes) que se han adoptado para hacer frente a esta situación se refieren específicamente a la 'violencia y el acoso' desde el punto de vista de la SST.

Muchos países adoptan enfoques normativos nacionales que generalmente están dirigidos a promover la SST, pero que también incluyen la violencia y el acoso en el lugar de trabajo dentro de su ámbito de competencia. Esta sección se centrará en los intentos de proporcionar protección contra la violencia y el acoso a través del marco normativo de la SST.

Deber general de los empleadores de proteger la salud física y mental de los trabajadores

La mayoría de los países cuentan con algún tipo de legislación que estipula que los empleadores tienen la obligación de asegurar y proteger la salud y la seguridad de sus trabajadores en el lugar de trabajo. En varios países esta obligación incluye implícitamente tanto la salud física como la psicológica; de hecho, las leyes sobre SST de al menos 55 países protegen ambos tipos de salud.²⁶ Por ejemplo, en Burkina Faso, el empleador tiene el deber de adoptar todas las medidas necesarias para proteger la salud física y mental de los trabajadores de la empresa, incluidos los trabajadores temporales, los aprendices y los pasantes.²⁷

La legislación no siempre menciona explícitamente la 'violencia y el acoso'

como un riesgo para la salud y la seguridad de los trabajadores. Sin embargo, puede interpretarse que el deber de diligencia del empleador abarca también implícitamente las amenazas para la salud y la seguridad de los trabajadores derivadas de los actos de violencia y acoso que se produzcan en el lugar de trabajo. Algunos organismos responsables de la SST y de la indemnización de los trabajadores han publicado directrices no vinculantes en las que se establece que, de hecho, es así como debe interpretarse su deber (SWA, 2013). En la Argentina, los tribunales del trabajo han dictaminado en casos de acoso que cuando se produzca un incumplimiento de la obligación de garantizar condiciones de trabajo dignas o de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, los empleadores pueden ser considerados responsables de sus propios actos y/o de los actos de otros y tienen, en su condición de responsables, el deber de reparar el daño.²⁸



Note

En el anexo II figuran ejemplos de disposiciones sobre la violencia y el acoso de las leyes y reglamentos nacionales relacionados con la SST.

25 Véanse, por ejemplo, el Protocolo de la Carta Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos relativo a los derechos de la mujer en África ('Protocolo de Maputo'), adoptado por la Unión Africana en 2003; el Protocolo sobre el género y el desarrollo, adoptado en 2008 por la Comunidad de África Meridional para el Desarrollo (SADC); la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, adoptada en 1994 por la Organización de los Estados Americanos, y la Carta Social Europea Revisada de 1996, ratificada por 34 de los 47 Estados miembros del Consejo de Europa.

26 Base de datos mundial sobre seguridad y salud en el trabajo (LEGOSH), disponible en: <http://www.ilo.org/dyn/legosh/en/f?p=14100:1000:0::NO::>

27 Artículo 236 del Código del Trabajo (Ley núm. 028-2008-AN de 13 de mayo de 2008), (Burkina Faso)

28 Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo con respecto al expediente núm.: 31939/2009 (sentencia definitiva núm. 100.146 de 16 de febrero de 2012, Autos «Ribeiro Ferreira, Patricia c/Citytech S.A. s/mobbing» (Jueces Dra. González y Dr. Maza).



© ColleenMichaels - Dreamstime.com

► Recuadro 4 - Deber de diligencia del empleador: el caso del Canadá

En varios países los empleadores pueden considerarse responsables de incumplir su deber de cuidado de un trabajador si un compañero de trabajo u otra persona en el lugar de trabajo comete actos de violencia y acoso contra dicho trabajador.

El derecho común del Canadá exige que los empleadores tomen todas las precauciones razonables para proteger a sus trabajadores de cualquier peligro en el lugar de trabajo, inclusive del entorno laboral. En algunos casos, el tribunal ha determinado que era responsabilidad del empleador proteger a los trabajadores del acoso y el abuso psicológicos. Incluso cuando se habían establecido políticas para hacer frente al acoso en el lugar de trabajo, la mera existencia de la política era insuficiente porque no se había seguido de manera justa y ecuánime, y las investigaciones de las denuncias no se realizaban de manera imparcial. En este tipo de casos, pueden aplicarse sanciones financieras o de otro tipo al empleador y/o al compañero de trabajo acosador despedido.²⁹

En los países con sistemas de derecho civil también se aplican principios similares. En Francia un empleador es responsable de los actos cometidos por sus subordinados, aunque no sea directamente responsable de haber cometido el acto.³⁰ En Italia los empleadores pueden ser considerados responsables, en virtud del derecho de responsabilidad civil, por el incumplimiento de sus responsabilidades contractuales generales de cuidado del trabajador.³¹

²⁹ Véanse, por ejemplo: Canadian Northern Railway Co. v. Anderson, (1911), 45 S.C.R. 355 y Boucher v. Wal-Mart Canada Corp., 2014 ONCA 419 (Ontario).

³⁰ Sala de lo Social del Tribunal de Casación, Recurso núm. 09-69616, 6 de marzo de 2011 (Francia).

³¹ Artículo 2087 del Código Civil (Italia).

Prohibición de la violencia y el acoso en el trabajo

Cuando se regula la violencia y el acoso, es excepcional que se definan y prohíban todas las formas de acoso.³² En varias jurisdicciones se han promulgado prohibiciones específicas en relación con el acoso,³³ el acoso moral³⁴ y la intimidación.³⁵

La responsabilidad de prohibir y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo recae generalmente en el empleador. Pero en algunos casos, los trabajadores también deben abstenerse de cometer actos que constituyan un acoso contra sus compañeros de trabajo, por ejemplo, ciertas disposiciones de la Ley de seguridad y salud en el trabajo de Finlandia y la Ley de seguridad y salud en el trabajo de Ontario prohíben a los trabajadores hacer según qué tipo de bromas.³⁶ En algunos casos, las terceras partes que están en contacto con los trabajadores están cubiertas por la prohibición, como ocurre en Bélgica.³⁷

En los países con sistemas de derecho común, la violencia y el acoso pueden abordarse a través de leyes penales, de responsabilidad civil, contractuales y otras (como en el caso de la responsabilidad civil estadounidense en caso de infligir intencionadamente angustia emocional o la responsabilidad civil británica en caso de acoso). Dependiendo de la jurisdicción, el agravio por negligencia y el incumplimiento del deber legal de cuidado también pueden constituir una base válida para las reclamaciones en los tribunales de derecho común (Squelch y Guthrie, 2010).

En el Japón, los tribunales han reconocido la existencia del agravio de acoso por poder, que tiene por objeto proteger a los trabajadores de quienes tienen un mayor poder de organización y se basa en la obligación de indemnizar los daños causados a otros (Hsiao, 2015). Las víctimas también pueden presentar una reclamación en virtud del derecho contractual (por ejemplo, por el incumplimiento de obligaciones contractuales, en el Canadá).³⁸

Requisitos para la adopción de medidas preventivas en materia de SST

Muchos países también exigen a los empleadores que adopten medidas preventivas en relación con los riesgos psicosociales que provocan estrés en el trabajo. En ocasiones, estos riesgos incluyen formas de violencia comúnmente reconocidas, como la violencia y el acoso psicológicos, físicos y sexuales.³⁹

Dependiendo de la jurisdicción, los empleadores deben adoptar medidas para evitar que se produzcan abusos psicológicos,⁴⁰ amenazas de violencia,⁴¹ acoso moral (psicológico)⁴² y vejaciones,⁴³ o varios de los mencionados. La Ley colombiana sobre acoso laboral considera como modalidades de acoso laboral el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección en el lugar de trabajo.⁴⁴

A veces la ley tiene esto en cuenta y exige la adopción de medidas específicas para proteger el bienestar de los trabajadores

32 Un ejemplo es la Ley del trabajo de Mauricio 50 de 1975, artículo 55,A), que define la violencia en el lugar de trabajo como las agresiones, los abusos verbales, las amenazas, la intimidación (que abarca cualquier forma de acoso físico o psicológico).

33 Por ejemplo en el Reino Unido (Ley de protección contra el acoso de 1997); Singapur (Ley de protección contra el acoso de 2014); Nueva Zelandia (Ley de acoso de 1997), y España (artículo 173 del Código Penal español).

34 Por ejemplo, en Polonia (artículo 94.3 del Código del Trabajo); Eslovenia (artículo 6 a) de la Ley de Relaciones de Trabajo); Francia (artículo L. 1152-1 del Código del Trabajo), y el Paraguay (Resolución MTESS núm. 388 /2019).

35 Por ejemplo, en Chile (artículo 2 del Código del Trabajo); Polonia (artículo 94.3 del Código del Trabajo), y Eslovenia (artículo 6 a) de la Ley de relaciones de trabajo).

36 Artículo 18,3) de la Ley finlandesa de seguridad y salud en el trabajo núm. 738/2002; artículo 28 de la Ley de seguridad y salud en el trabajo de Ontario, y artículo 28 de la Ley de seguridad y salud en el trabajo de Australia (Cth) de 2011.

37 Artículo 32 de la Ley de 4 de agosto de 1996 sobre el bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo, (Bélgica).

38 Ahmad contra Ontario Hydro 1997 899 (ON CA)

39 Por ejemplo, la Ley sobre las condiciones de trabajo de los Países Bajos de 1999 especifica que la noción de presión psicosocial relacionada con el trabajo incluye la intimidación, la agresión y la violencia sexuales, así como los agravantes y la presión provocados por el trabajo en una situación laboral que causa estrés (artículo 1,3)e).

40 Artículo 417 de la Ley de deudas, 2011. (Turquía).

41 Artículo 27 de la Ley de seguridad y salud en el trabajo núm. 738/2002 (Finlandia).

42 Artículo. L4121-2 del Código del Trabajo (Francia).

43 Artículo 1 de la Ordenanza sobre la vejación en el trabajo de la Junta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de 21 de septiembre de 1993 (Suecia)

44 Artículos 2 y 9 de la Ley 1010/2006 sobre el acoso laboral (Colombia).

cuando entran en contacto con terceras partes.⁴⁵

Además, el deber de diligencia del sistema de derecho común, aunque originalmente se desarrolló con respecto al deber del empleador de prevenir la aparición de lesiones y enfermedades físicas, también puede aplicarse a la violencia y el acoso y a las lesiones psicológicas.

Si bien muchos países establecen sólo un deber general de adoptar medidas de prevención, los países suelen indicar con precisión qué medidas deben adoptar los empleadores para garantizar la salud y la seguridad de sus trabajadores.

En varios países existe el deber de formular políticas, normas o directrices sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Por ejemplo, en Kenia, los empleadores con veinte o más trabajadores deben, previa consulta con los trabajadores o sus representantes, si los hay, emitir una declaración de política sobre el acoso sexual; establecer mecanismos para su aplicación, y proporcionar formación a los directivos y a los trabajadores sobre la política.⁴⁶ De manera similar, en Uganda, los empleadores con más de 25 trabajadores tienen la obligación de adoptar una política escrita destinada a combatir el acoso sexual.⁴⁷

El 'deber' que incumbe a los empleadores exige a menudo que lleven a cabo un procedimiento de evaluación de los riesgos para determinar los riesgos específicos para la salud y la seguridad de sus trabajadores. Así, por ejemplo, en Francia⁴⁸ tienden a evaluar los riesgos para la salud física y mental relacionados con el acoso psicológico, ya que el acoso psicológico se considera un riesgo inherente al entorno de trabajo.

En algunos países existe la obligación legal de aplicar protocolos a nivel de la empresa para abordar la violencia y el acoso. Estos protocolos tienen por objeto impedir que se produzca este tipo de conducta y resolver el litigio antes de

que se agrave y se lleve ante un tribunal. En Bélgica, por ejemplo, los empleadores tienen la obligación de aplicar procedimientos a los que pueda acceder directamente todo trabajador que considere que ha sufrido un daño psicosocial que le permita solicitar: a) una intervención psicosocial informal al consejero confidencial o al asesor en materia de prevención que consista en buscar informalmente una solución a través de entrevistas, una intervención con una tercera parte, o una conciliación; b) una intervención psicosocial formal consistente en pedir al empleador que adopte las medidas colectivas e individuales adecuadas, basándose en el análisis de la situación laboral específica del solicitante y en las medidas propuestas por el asesor en materia de prevención.⁴⁹ En España, se insta a las empresas a 'promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación'.⁵⁰

En ocasiones, la formación sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo es un requisito añadido. Por ejemplo, en El Salvador, el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo obliga a los empleadores a organizar programas de prevención sobre riesgos psicosociales que favorezcan un ambiente de trabajo saludable e incluyan acciones educativas con la participación de un conocedor de la materia. Estos programas deben incluir medidas de sensibilización sobre las causas y los efectos de la violencia hacia las mujeres y del acoso sexual en el lugar de trabajo.⁵¹ En el Canadá, compete a los empleadores proporcionar educación y formación a los trabajadores

45 Por ejemplo, en Bélgica (artículo 32quater de la Ley de 4 de agosto de 1996 sobre el bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo) y en Noruega (artículo 4-3 (4) de la Ley sobre el medio entorno de trabajo).

46 Artículo 6 2) a 4) de la Ley de trabajo (2007) (Kenia).

47 Artículo 3 del Reglamento sobre el empleo (acoso sexual) de 2012 (Uganda).

48 Artículo L4121-2 del Código del Trabajo (Francia).

49 Artículo 32,2) de la Ley de 4 de agosto de 1996 sobre el bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo (Bélgica).

50 Artículo 48 1,1) de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (España)

51 Decreto núm. 86/2012 por el que se aprueba el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (El Salvador).

si están expuestos a la violencia en el lugar de trabajo o a los riesgos de ésta.⁵² Además, pueden tenerse en cuenta formas específicas de violencia a efectos de la formación o la evaluación de los riesgos, como en la República de Corea, donde es obligatorio que los trabajadores reciban formación para prevenir el acoso sexual en el lugar de trabajo.⁵³

Mecanismos para interponer denuncias

La legislación sobre SST o la legislación laboral suelen exigir mecanismos internos de interposición de quejas. Por ejemplo, en el Paraguay, en 2019 se creó la Oficina de Atención y Prevención de la Violencia Laboral, dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Antes de interponer una denuncia ante la Oficina, el denunciante debe presentarla primero dentro de la empresa,⁵⁴ que está obligada a iniciar una investigación y a presentar sus conclusiones a la Oficina. El denunciante sólo puede informar directamente a la Oficina en los casos de violencia/acoso ejercidos por la máxima autoridad de la empresa.

La confidencialidad de las denuncias es esencial para proteger la privacidad tanto del denunciante como del acusado. Las leyes de algunos países, como el Paraguay, no regulan expresamente el anonimato de las denuncias. Sin embargo, dado que el anonimato puede favorecer las denuncias infundadas y/o afectar al honor de los implicados, otros países exigen la identidad del denunciante, sin perjuicio del deber de confidencialidad. Es el caso de algunos servicios de inspección del trabajo, como los de Chile, Uruguay o España, en los que los denunciantes deben identificarse.

En los países en los que la violencia y el acoso están tipificados como delito, también es posible presentar una denuncia penal que puede concluir con un juicio y una sentencia de privación de libertad. Estos procesos pueden ser paralelos a una actuación administrativa de los servicios de inspección del trabajo.

Protección contra las represalias

El Convenio núm. 190 (artículo 10 g)) estipula que todo trabajador debe tener el derecho de alejarse de una situación de trabajo sin sufrir represalias u otras consecuencias indebidas si tiene motivos razonables para considerar que ésta presenta un peligro grave e inminente para su vida, su salud o su seguridad a consecuencia de actos de violencia y acoso, sin sufrir represalias. Esta protección se encuentra en muchos reglamentos de SST. En Alemania, los trabajadores tienen derecho a negarse a trabajar si el empleador no toma las medidas adecuadas para poner fin al acoso o al acoso sexual en el lugar de trabajo.⁵⁵

La protección de los denunciantes de las represalias de los empleadores y/o compañeros de trabajo por presentar una denuncia por violencia y acoso en el lugar de trabajo debe ser una parte fundamental de un régimen de protección integral (OIT, 2018b). La protección contra las represalias suele incluir la protección contra el despido tanto para los denunciantes como para los testigos.

En el Japón, por ejemplo, la nueva Ley para hacer frente al acoso por poder incluye una disposición que prohíbe a los empleadores despedir a los trabajadores que denuncien casos de acoso, o tratar a esos trabajadores de manera desfavorable de cualquier otra forma por haber interpuesto una denuncia (Herbert Smith Freehills LLP, 2019a). En la República de Corea, una nueva ley sobre intimidación en el lugar de trabajo incluye sanciones a los empleadores en caso de represalias. Las represalias contra cualquier trabajador que haya denunciado acoso y intimidación en el lugar de trabajo pueden comportar una multa de hasta 30 millones de wones coreanos (aproximadamente 28.500 dólares de los Estados Unidos), o una pena de prisión de hasta tres años (Herbert Smith Freehills LLP, 2019b). En Australia, cuando un trabajador interpone una denuncia en relación con un problema de SST, está protegido contra las conductas discriminatorias.⁵⁶

52 Parte XX, artículo 20.10.1) del Reglamento Federal sobre SST (Canadá).

53 Artículo 3-2 de la Ley sobre la igualdad en el empleo y el apoyo a la conciliación entre el trabajo y la familia, núm. 3989 de 1987 (República de Corea).

54 Resolución MTESS núm. 388/2019 (Paraguay).

55 Artículo 14 de la Ley general de igualdad de trato de 14 de agosto, 2006 (Alemania).

56 Artículo 105 de la Ley australiana de salud y seguridad en el trabajo, núm.137, 2011 (Comunidad de Estados Independientes).

Sanciones y vías de recurso y reparación

Según la Recomendación núm. 206 (párrafo 15), las víctimas de violencia y acoso en el mundo del trabajo deberían poder percibir una indemnización en caso de daños o enfermedades de naturaleza psicosocial, física, o de cualquier otro tipo, que resulten en una incapacidad para trabajar.

Una vez investigadas y probadas las denuncias de violencia y acoso, la sanción y/o la vía de recurso y reparación por la conducta infractora dependerá de una serie de factores, entre ellos:

- ▶ la jurisdicción (país, estado/territorio/provincia) en la que haya interpuesto la denuncia;
- ▶ la ley aplicable en esa jurisdicción;
- ▶ la vía o vías legales elegidas por el denunciante y/o el organismo regulador (por ejemplo, en virtud de la legislación sobre SST, el derecho laboral, el derecho de responsabilidad civil, el derecho penal, etc.);
- ▶ la gravedad de la conducta delictiva (incluida la posibilidad de enjuiciarla con arreglo al derecho penal o de limitarla a infracciones o contravenciones del derecho civil o de otro tipo), y
- ▶ las vías de recurso y reparación previstas en el derecho penal o civil estatutario o en el derecho común) en relación con la conducta delictiva.

Cuando una denuncia se mantiene a nivel interno (es decir, cuando la denuncia se mantiene dentro de la organización), los empleadores pueden subsanar los casos de violencia o acoso transfiriendo o rescindiendo el contrato de trabajo del autor,⁵⁷ ofreciendo mediación y/o conciliación (o alguna otra forma de solución de conflictos alternativa)

a las partes, proporcionando formación y/o educación, o adoptando otras medidas para resolver la cuestión. Cuando la denuncia se presenta ante un órgano externo, los órganos judiciales, administrativos o cuasijudiciales pueden conceder una indemnización por daños y perjuicios a las víctimas y obligar al autor o al empleador a compensar el daño causado a la víctima (OIT, 2018b).

Algunos tribunales civiles han concedido indemnizaciones por daños y perjuicios en concepto de compensación por acoso psicológico como enfermedad profesional.⁵⁸ En el Japón, por ejemplo, los tribunales permiten que se pague una indemnización a las familias de los trabajadores que se han suicidado por haber sido víctimas de 'acoso por poder' (Hsiao, 2015). En Finlandia, la indemnización se extiende a las agresiones cometidas por terceras partes (Eurofound, 2015).

En varios países, entre ellos España y el Canadá, la legislación sobre indemnización de los trabajadores permite que éstos reciban una indemnización por las enfermedades profesionales contraídas a causa del trabajo, incluidas las causadas por la violencia y el acoso (Velázquez, 2010; Lippel y Sikka, 2010).

Es importante señalar que se puede conceder una indemnización por despido indirecto en los casos en que los trabajadores renuncian debido a la violencia y el acoso que sufren en el trabajo (porque a su juicio no era seguro permanecer en el empleo). En esos casos, se puede considerar con carácter retroactivo que el trabajador ha sido despedido e indemnizado, inclusive mediante su reintegración. No es poco común que un trabajador abandone un empleo por sufrir actos constantes de violencia y acoso y no interponga una queja por la terminación de la relación de trabajo, ya que muchas víctimas prefieren abandonar el empleo antes que afrontar el trauma adicional del litigio y sus resultados inciertos (Stewart y otros autores, 2016).

⁵⁷ Por ejemplo, el artículo 36b) del Código del Trabajo (Swazilandia).

⁵⁸ Sala de lo Social del Tribunal de Casación, recurso núm. 05-41489, 15 de noviembre de 2006 (Francia); y Tribunal Superior de Justicia de Navarra, abril de 2001 (España).

► Recuadro 5 - La cultura del silencio en torno a la violencia y el acoso

En algunos países⁵⁹ es habitual resolver los conflictos - incluidos los relacionados con la violencia y el acoso en el trabajo - siguiendo un protocolo estándar que evita acudir a los tribunales. Básicamente, las partes negocian unas condiciones de acuerdo que son aceptables para las partes, condiciones que se incorporan a un acuerdo confidencial por escrito. Este acuerdo (también conocido como acuerdo de confidencialidad, acuerdo de no divulgación o ADC) suele incluir, entre otras cosas, disposiciones de confidencialidad y de no desacreditación mutua, que impiden a las partes discutir las condiciones del acuerdo, así como las circunstancias que rodean al mismo (Lander y Rogers, 2019).

Suele recurrirse a los ADC para resolver reclamaciones de acoso sexual. Se consideran ventajosos porque el empleador evita el litigio y protege su reputación, mientras que la víctima evita tener que emprender acciones legales, que a menudo se prolongan, lo que a menudo significa revivir una experiencia traumática, así como incurrir en costosos honorarios legales, a menudo sin límite. Sin embargo, a raíz del movimiento #MeToo# y de las revelaciones sobre la forma en que el notorio presunto acosador en serie Harvey Weinstein recurrió repetidamente a los acuerdos de confidencialidad para resolver las reclamaciones de acoso sexual, en los que incluyó cláusulas de confidencialidad, éstos han sido objeto de escrutinio en todo el mundo (Lander y Rogers, 2019).

► Recuadro 6 - Justicia reparadora

En términos generales, el tratamiento de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo puede tener un enfoque individual (por ejemplo, estrategias correctivas o de corrección), un enfoque organizacional (enfoques normativos o reparadores), o ambos (OIT, 2004, 2009). Mientras que los enfoques normativos se centran en la legislación y las políticas, los enfoques de la justicia reparadora ofrecen respuestas sin culpa, no punitivas y de responsabilidad compartida destinadas a reconstruir las relaciones laborales pro sociales, permitiendo incluso que los infractores enmienden su comportamiento. Los enfoques de justicia reparadora se consideran particularmente eficaces en relación con la violencia en el lugar de trabajo y se han adoptado en varios países (Hutchinson, 2009).

Suecia ha sido precursora en la adopción de un enfoque reparador y no punitivo de la violencia en el lugar de trabajo, entre otras cosas, invitando a los empleadores a encontrar soluciones a la vejación. El proceso comienza con una charla confidencial en la que la víctima busca la asistencia de consultores externos (como los servicios de salud en el trabajo) si es necesario, y en la que se invita a la víctima a consultar a un psicólogo, y/o se toman medidas correctivas como educación, formación y/o asignación de otras tareas.⁶⁰

Es interesante observar que, en Colombia, los empleadores tienen el deber de establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y eficaz para resolver los casos de acoso en el lugar de trabajo. Además, pueden recurrir a actividades educativas correctivas y a terapia de grupo para mejorar las relaciones laborales (OIT, 2018b).

⁵⁹ Por ejemplo, Australia, Canadá y Estados Unidos.

⁶⁰ Orientación sobre los artículos 5 y 6 de la Ordenanza de la Junta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Suecia de 1993 que contiene disposiciones sobre medidas contra la vejación en el trabajo.





© Marcel Crozet / ILO

▶ 2.4 Asegurar el cumplimiento de la legislación a través de la inspección del trabajo

El Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81) y el Protocolo de 1995 definen las facultades de los inspectores del trabajo, incluidas la supervisión y la imposición de medidas cautelares. El control de la aplicación y las sanciones deberían combinarse con el suministro de información y el asesoramiento técnico, a fin de apoyar a los empleadores en la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.

En el Canadá, los resultados de los abrumadores controles del cumplimiento llevados a cabo por los servicios de inspección de la salud y la seguridad en 2014 revelaron que las infracciones más comunes estaban relacionadas con la falta de evaluación de los riesgos de violencia en el lugar de trabajo, con la no aplicación de una política sobre violencia y acoso, y con la no adopción de precauciones para proteger la SST de los trabajadores jóvenes (OIT, 2018a).

Inspecciones en el lugar de trabajo

Los inspectores de trabajo realizan inspecciones en el lugar de trabajo para evaluar el cumplimiento de las obligaciones que establece la legislación. Según la Recomendación núm. 206, las inspecciones del trabajo deberían abarcar la cuestión de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (párrafo 21).

En El Salvador, los inspectores de trabajo realizan visitas de inspección preventiva con el fin de identificar todo tipo de violencia contra la mujer, incluidos el acoso, el acoso sexual, la violencia y los malos tratos (OIT, 2018b).

En Finlandia, los inspectores del trabajo presentan un cuestionario a los trabajadores antes de iniciar la visita de inspección a un lugar de trabajo específico, en el que se les pregunta si consideran que su salud y su seguridad corren peligro a causa de la violencia o la amenaza de violencia en el trabajo. Las respuestas a este cuestionario permiten a los inspectores centrar su visita, y pueden dar al empleador instrucciones sobre las formas de corregir los abusos en el lugar de trabajo (OIT, 2018b).

En Noruega, los inspectores pueden emitir órdenes para prevenir la violencia y el acoso tanto internos como de terceras partes. También pueden exigir a las empresas que elaboren un plan para prevenir y abordar la violencia en el lugar de trabajo, que debe incluir procedimientos de interposición de denuncias (Carta y otros autores, 2015).

En ocasiones, la ley impone al empleador, al representante de los trabajadores o al director la obligación de implicar al servicio de inspección del trabajo. En Bélgica, por ejemplo, el asesor de prevención debe alertar a la Dirección de Control del Bienestar si considera que existe un peligro grave e inmediato para los trabajadores (OIT, 2018b).

► Recuadro 7 - Protección de los inspectores del trabajo de actos de violencia y acoso por terceras partes

Los inspectores del trabajo pueden ser víctimas de violencia y acoso durante o después de las visitas de inspección.

En 2004, tres inspectores del trabajo y un conductor de la Inspección del Trabajo de Brasil fueron asesinados durante una visita de inspección a la Chacina de Unaf, en Mina Gerais. Quince años más tarde, los acusados todavía no han sido juzgados (Olivieto, 2018).

Diversas instituciones de inspección del trabajo están adoptando una posición más firme para hacer frente a las agresiones, amenazas o intimidaciones por parte de terceras partes (empleadores sujetos a inspección, trabajadores, asesores u otras personas) contra su personal.

Por ejemplo, en España, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social emitió la Instrucción núm. 8/2010 por la que se aprueba la política de prevención de riesgos laborales, que tiene por objeto proteger al personal de la inspección del trabajo en el desempeño de sus funciones. También estableció un registro de los incidentes a nivel nacional. En 2017 se denunciaron un total de 26 casos de violencia y acoso (MTMSS, 2018).

Campañas de inspección específicas

En algunas jurisdicciones, los servicios de inspección del trabajo realizan inspecciones específicas en relación con ciertas formas de violencia en el lugar de trabajo. En España, por ejemplo, los inspectores del trabajo pueden realizar campañas en los sectores más vulnerables a la violencia y el acoso, como las escuelas, los hospitales y los comercios minoristas (Velázquez, 2010). En Alemania se ha puesto en marcha un proyecto para proporcionar a los inspectores del trabajo formación sobre el estrés psicológico y la tensión en el trabajo (OIT, 2018b).

En Chile, en 2019, la Dirección del Trabajo realizó inspecciones en más de 200 empresas en el marco de un programa de inspección específico en el ámbito de los riesgos psicosociales. Estas organizaciones fueron seleccionadas sobre la base de las denuncias recibidas por acoso sexual y laboral.

Guías y herramientas para los inspectores del trabajo

De conformidad con la Recomendación núm. 206, los inspectores del trabajo deberían recibir formación específica sobre las cuestiones de género para poder detectar y tratar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos los peligros y riesgos psicosociales, la violencia y el acoso por razón de género y la discriminación ejercida contra determinados grupos de trabajadores (párrafo 20).

Los Estados Miembros deberían financiar, elaborar, aplicar y difundir directrices y programas de formación que integren las consideraciones de género para asistir a jueces, inspectores del trabajo, agentes de policía, fiscales y otros agentes públicos a cumplir su mandato en lo que respecta a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, así como para asistir a los empleadores y a los trabajadores de los sectores público y privado, y a sus organizaciones a prevenir y abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (párrafo 23,b).

En los países que tienen leyes que abordan la violencia en el lugar de trabajo, los inspectores suelen recibir formación sobre esa cuestión o directrices específicas.⁶¹

61 En la UE, el Comité de Altos Responsables de la Inspección del Trabajo (SLIC) elaboró en 2011 un conjunto de herramientas de inspección para los riesgos psicosociales en el trabajo. En 2007, la Autoridad del Entorno de Trabajo de Dinamarca elaboró 24 instrumentos de orientación específicos para los inspectores del trabajo con el fin de ayudarles a evaluar, en cada sector, los factores de riesgo más importantes de la violencia relacionada con el trabajo, las experiencias traumáticas, el trabajo nocturno y por turnos, la intimidación y el acoso sexual (Rasmussen y otros autores, 2011). En España, el Criterio técnico sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo, publicado en 2009, considera que la violencia y el acoso en el lugar de trabajo pueden constituir un incumplimiento e infracción de las normas de prevención de riesgos laborales y, por tanto, revisten interés para los inspectores del trabajo. El Criterio abarca tanto la violencia interna como la de terceras partes, tanto de naturaleza física como psicológica (Velázquez, 2010). Además, la Dirección General de la Inspección del Trabajo y Seguridad Social emitió un reglamento técnico específico sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, que aborda los riesgos de violencia física externa en el trabajo. (Véase: Criterio Técnico 69/2009 en: http://www.mitramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf) y Criterio Técnico 87/2011 en: http://www.mitramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_87_2011.pdf). En Colombia, el Manual del Inspector del Trabajo y Seguridad Social (emitido por el Ministerio del Trabajo), incluye una sección específica sobre las denuncias presentadas por víctimas de acoso laboral, que también aconseja a los empleadores que apliquen mecanismos de prevención.

▶ 2.5 Diálogo social y convenios colectivos

El diálogo social entre empleadores y trabajadores, inclusive mediante convenios colectivos (también conocidos como acuerdos de empresa, convenios laborales colectivos o acuerdos laborales) puede ser un instrumento eficaz para reforzar la protección de la salud y el bienestar físicos y mentales de los trabajadores y para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo.

Los sindicatos y los empleadores de todo el mundo utilizan la negociación colectiva para abordar la violencia y el acoso en el trabajo, y a menudo toman en consideración los aspectos psicosociales de la violencia. En estos acuerdos pueden reflejarse enfoques diferentes. Pueden centrarse simplemente en incluir declaraciones de principios y requisitos en las políticas y acuerdos laborales o sectoriales, pero también pueden incluir disposiciones detalladas en las que se definan los diferentes elementos de la violencia y el acoso y se especifiquen los programas de prevención, las actividades de sensibilización y formación, los procedimientos en el lugar de trabajo, los mecanismos de presentación de informes y de recopilación de datos y la prestación de apoyo psicológico y de otro tipo a las víctimas.

Los sindicatos mundiales han adoptado acuerdos marco con diversas empresas multinacionales para hacer frente a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. En 2014, IndustriALL Global Union e Inditex, la mayor cadena de tiendas de moda del mundo, renovaron su acuerdo marco global (GFA), que prohíbe el castigo físico, el acoso sexual y racial, el abuso verbal y de poder y cualquier otra forma de acoso o intimidación.⁶² IndustriALL concluyó un acuerdo marco global similar con el minorista de ropa H&M y el sindicato sueco IF Metall en 2015.⁶³

En África Oriental, la CSI puso en marcha programas de promoción y creación de capacidad para los sindicatos nacionales a fin de apoyarlos en la negociación de cláusulas de convenios colectivos para establecer comités de acoso sexual y de SST (por ejemplo, en la República Unida de Tanzania, Uganda y Sudáfrica) (CSI, 2016).

En el plano regional, los interlocutores sociales europeos aprobaron el Marco estratégico de la UE, a saber, el Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral en 2004, y en 2007 firmaron el Acuerdo Marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo, con el fin de aumentar la sensibilización de los empleadores, los trabajadores y sus representantes en relación con la identificación, la prevención y la gestión de la violencia y el acoso en el trabajo.⁶⁴ En 2010, los interlocutores sociales europeos de diversos sectores (incluidos los de la atención de la salud y la educación) aprobaron las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo, destinadas a apoyar a los empleadores, los trabajadores y sus representantes en la prevención, la reducción y la mitigación de la violencia de terceras partes en el lugar de trabajo. Otros acuerdos sectoriales suscritos a nivel europeo incluyen un acuerdo entre los interlocutores sociales europeos del sector marítimo por el cual en 2013 puso en marcha un proyecto destinado a erradicar el acoso y la intimidación en la industria marítima (Eurofound, 2015).

En la Argentina, más de 70 sindicatos y el Ministerio de Trabajo suscribieron un nuevo convenio colectivo para hacer frente a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo en mayo de 2012 (Pillinger, 2017). El acuerdo condena todas las formas de violencia y acoso en el trabajo y promueve la negociación colectiva como medio de establecer políticas y medidas para poner fin a ese comportamiento.⁶⁵

62 Véase: <http://www.industrialall-union.org/inditex>.

63 Véase: <http://www.industrialall-union.org/industrialall-global-union-and-hm-sign-globalframework-agreement>.

64 Como resultado, los interlocutores sociales nacionales han alcanzado nuevos acuerdos o han incluido elementos nuevos en los convenios colectivos existentes a nivel sectorial o de empresa; también han elaborado orientaciones, declaraciones o declaraciones acordadas conjuntamente. Ejemplos de convenios: El acuerdo del sector bancario de Luxemburgo (2009), que establece normas para la prevención, los servicios de asesoramiento y la resolución de los casos de acoso 'moral'; el convenio colectivo nacional de Francia sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo (2010), que exige que los empleadores establezcan medidas, en consulta con los trabajadores y sus representantes, para prevenir y abordar el acoso en el trabajo, y el acuerdo marco nacional de Italia (2015), que ha retomado el acuerdo marco europeo de 2007 en su totalidad.

65 En 2014, 115 sindicatos de la Argentina establecieron oficinas para hacer frente a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo (OAVL y MTEySS, 2014).

En Myanmar, la Federación de Trabajadores Mineros (MWFM) inició un diálogo social con los empleadores y recomendó que se añadiera una cláusula en el convenio colectivo para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo (Pillinger, 2017).⁶⁶

En Australia, muchos empleadores han reconocido - en los acuerdos de empresa - que, en ocasiones, los trabajadores se enfrentan a situaciones de violencia familiar o abuso en su vida personal que pueden afectar a su asistencia o rendimiento en el trabajo.⁶⁷

En consecuencia, a menudo se prevé una licencia pagada por violencia familiar, que permite a los trabajadores solicitar trabajar a tiempo parcial, modificar sus pautas de trabajo, cambiar temporalmente su lugar de trabajo, cambiar sus datos de contacto laboral, como el teléfono y la dirección de correo electrónico, y trabajar temporalmente desde su casa u otro lugar para hacer frente a la violencia familiar.⁶⁸ Además, el 1º de agosto de 2018, se incluyeron disposiciones sobre licencias por violencia familiar y doméstica en los 122 'acuerdos modernos' (modern awards) de Australia, con una cláusula modelo elaborada para su inclusión.⁶⁹

66 En 2017 se habían firmado catorce acuerdos laborales que abordaban la violencia y el acoso relacionados con el trabajo (Pillinger, 2017).

67 En el Convenio núm. 190 se exhorta a los Miembros a que adopten medidas apropiadas para reconocer los efectos de la violencia doméstica y, en la medida en que sea razonable y factible, mitigar su impacto en el mundo del trabajo (artículo 10, apartado f)). En la Recomendación núm. 206 se ofrecen ejemplos de medidas que podrían adoptarse para mitigar el impacto de la violencia doméstica en el mundo del trabajo, por ejemplo la concesión de licencias para las víctimas de la violencia doméstica; la adopción de modalidades de trabajo flexibles y protección de las víctimas de la violencia doméstica; la protección temporal de las víctimas de la violencia doméstica contra el despido, según proceda, salvo que el motivo del mismo no esté relacionado con la violencia doméstica y sus consecuencias; la inclusión de la violencia doméstica en la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo; un sistema de orientación hacia mecanismos públicos de mitigación de la violencia doméstica, cuando existan, y la sensibilización sobre los efectos de la violencia doméstica (párrafo 18 a) a f)).

68 Véase, por ejemplo, la cláusula 15 del Acuerdo de Empresa de los Periodistas Judíos de Noticias de Australia, suscrito en 2019, disponible en: <https://www.fwc.gov.au/documents/documents/agreements/fwa/ae506096.pdf>.

69 Véase: https://www.fwc.gov.au/documents/decisionsigned/html/2018fwcfb3936.htm#P61_3183.



03

Iniciativas y prácticas nacionales en materia de SST

Como ya se ha mencionado, el Convenio núm. 190 insta a la adopción de un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (artículo 4,2)). En particular, el artículo 11 especifica que los Estados Miembros, en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, deberán esforzarse por garantizar que:

- a. la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se aborden en las políticas nacionales pertinentes, como las relativas a la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad y la no discriminación, y la migración;
- b. se proporcionen orientaciones, recursos, formación u otras herramientas sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género, a los empleadores y a los trabajadores y a sus organizaciones respectivas, así como a las autoridades competentes, en forma accesible, según proceda, y
- c. se emprendan iniciativas al respecto, con inclusión de campañas de sensibilización.

Este capítulo describe algunos ejemplos de medidas que pueden adoptarse en el marco nacional de la SST para abordar mejor la violencia y el acoso.

3.1. Formulación y aplicación de políticas y directrices integrales sobre SST para la gestión de la violencia y el acoso

Políticas y estrategias sobre SST

Varios países cuentan con políticas nacionales generales de SST que incluyen la cuestión de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. El Brasil⁷⁰ y Guyana⁷¹, por ejemplo, se refieren específicamente en su legislación a los problemas de salud causados por la agresión y la violencia en el lugar de trabajo, e instan a los empleadores a que aseguren, en la medida en que sea razonable y factible, su eliminación.

En el Líbano, de conformidad con la Estrategia nacional de salud mental para 2015-2020, el Programa Nacional de Salud Mental del Ministerio de Salud Pública (NMHP) puso en marcha una iniciativa en septiembre de 2019 para sensibilizar a los empleadores, así como para implicarlos y comprometerlos en la mejora y promoción de la salud mental en su lugar de trabajo. Como parte de la iniciativa, se ha elaborado una Carta Nacional de Salud Mental en el Lugar de Trabajo⁷² en colaboración con la oficina de la OMS en el Líbano. La Carta fomenta un enfoque integrado para la prevención de los riesgos relacionados con el trabajo, así como la promoción de factores de protección y el tratamiento de los trastornos mentales. También aborda el acoso y la intimidación, que suelen notificarse como causa de estrés laboral y de los riesgos para la salud física y mental.

Directrices, repertorios de recomendaciones prácticas y normas sobre SST

La Recomendación núm. 206 exhorta a los Estados Miembros a que financien, elaboren, apliquen y difundan 'modelos de repertorios de recomendaciones prácticas y herramientas de evaluación de riesgos sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, de alcance general o sectorial' (párrafo 23, c).

En muchos países, las orientaciones sobre la prevención y la lucha contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo las proporcionan diversos agentes, entre ellos el Ministerio de Trabajo, los servicios de inspección del trabajo, las autoridades, organismos o institutos nacionales de SST y los interlocutores sociales. Estos materiales de orientación 'oficiales' pueden adoptar diversas formas, como normas, códigos de recomendaciones prácticas, directrices o guías, así como herramientas en línea que ayudan a evaluar los riesgos psicosociales, incluidos la violencia y el acoso.

En el Canadá, la Oficina de Normalización de Quebec (BNQ) y la Asociación Canadiense de Normas (Grupo CSA) han elaborado conjuntamente una norma nacional destinada a ayudar a las organizaciones y a sus empleadores a mejorar la seguridad y salud psicológicas en el lugar de trabajo, (BNQ-CSA Group, 2013). Además, el Ministerio de Trabajo de Ontario introdujo en 2016 el Código de prácticas para abordar el acoso en el lugar de trabajo con el fin de ayudar a los empleadores a cumplir los nuevos requisitos legales para abordar el acoso en el lugar de trabajo (Ontario, 2018).



Note

En el anexo V del presente informe se presenta una lista de instrumentos y recursos pertinentes para la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos recursos en línea; normas, directrices y acuerdos; cursos de capacitación; guías prácticas, y otros materiales informativos.

70 Ministerio de Trabajo y Ministerio de Seguridad Social y Salud, Política Nacional de Salud y Seguridad de los Trabajadores establecida por la Portaria Interministerial núm. 153/2004, párrafo 27 (noviembre de 2004).

71 Consejo Consultivo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (NACOSH), en colaboración con la OIT; Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2018, disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-port_of_spain/documents/publication/wcms_694979.pdf.

72 Véase: <http://mhworkplace.moph.gov.lb/en/home>.

En Chile, se publicó el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo en 2013 y empezó a aplicarse en algunos sectores. Desde septiembre de 2015 es obligatorio que todas las empresas del país lo apliquen, junto con el cuestionario SUSESO/ISTAS-21, un instrumento de medición normalizado para evaluar los factores de riesgo psicosocial⁷³.

En Singapur, el Ministerio de Trabajo, junto con el Congreso Nacional de Sindicatos (NTUC) y la Federación Nacional de Empleadores de Singapur (SNEF), publicaron el Asesoramiento Tripartito sobre la Gestión del Acoso en el Lugar de Trabajo, una guía práctica para que los empleadores y los trabajadores puedan prevenir y gestionar mejor el acoso en el lugar de trabajo (Ministerio de Trabajo, Singapur, 2015). La guía hace hincapié en la importancia de la gestión proactiva y se centra en las medidas preventivas para garantizar un lugar de trabajo seguro. También propone medidas clave y acciones correctivas que los empleadores y las personas afectadas pueden adoptar para responder al acoso cuando éste se produzca.

En el Territorio de la Capital Australiana, un código de recomendaciones prácticas basado en la Ley de salud y seguridad en el trabajo de ese Territorio (2011), el Código de recomendaciones prácticas de salud y seguridad en el trabajo (prevención de la intimidación y respuesta) de 2012 (núm. 1), proporciona información general sobre el cumplimiento de la Ley de salud y seguridad en el trabajo en relación con los riesgos para la seguridad y la salud asociados al acoso (Territorio de la Capital Australiana, 2012). El código se elaboró en consulta con el gobierno, los sindicatos y las organizaciones de empleadores. Los códigos de recomendaciones prácticas como éste gozan de un estatuto especial en la legislación, ya que son automáticamente admisibles como prueba en los procedimientos judiciales a tenor de lo dispuesto en la legislación sobre SST. Los tribunales pueden considerar un código como prueba de lo que se

conoce sobre un peligro, riesgo o control y pueden basarse en él para determinar lo que era 'razonablemente practicable en las circunstancias'. Ejemplos similares son los códigos de recomendaciones prácticas publicados por la Autoridad de Salud y Seguridad (por ejemplo, el código de recomendaciones prácticas sobre el acoso sexual y el acoso en el trabajo y el código de recomendaciones prácticas para los empleadores y los trabajadores sobre la prevención y la resolución de los casos de acoso en el trabajo), que pueden ser admitidos como pruebas en los procedimientos penales interpuestos en virtud de la Ley de seguridad, salud y bienestar en el trabajo de 2005.

También se han creado sitios web y herramientas electrónicas para informar y apoyar a los empleadores y a los trabajadores en la gestión de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, incluido el tratamiento de la violencia y el acoso. Por ejemplo, a nivel de la UE, la EU-OSHA ha elaborado una guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales dirigida a los empleadores y los trabajadores en las pequeñas empresas.⁷⁴ En el Reino Unido, el sitio web de la Dirección de Salud y Seguridad (HSE) incluye una sección sobre la violencia relacionada con el trabajo⁷⁵ en la que se ofrece orientación sobre diferentes cuestiones, como los requisitos, políticas y procedimientos jurídicos y la prevención de la violencia en el trabajo. También incluye varios recursos, como estudios de casos, estadísticas, guías y folletos. Por ejemplo, el folleto *Violence at work. A guide for employers*, que ofrece consejos prácticos para la gestión eficaz de la violencia, basada en el sistema de gestión de la HSE.

Muchos países han formulado repertorios de recomendaciones prácticas o directrices para abordar el acoso sexual en el lugar de trabajo. Dos ejemplos los encontramos en Botswana (Código de buenas prácticas: acoso sexual en

73 El cuestionario SUSESO/ISTAS 21 fue adoptado y validado entre 2008 y 2012 para responder al importante aumento de las enfermedades profesionales asociadas a la salud mental en el país. El cuestionario tiene por objeto evaluar los factores de riesgo psicosocial y promover intervenciones para controlarlos y prevenirlos, mediante una metodología participativa que fomenta el diálogo social bipartito en las empresas. El enfoque aborda varias dimensiones, entre ellas las exigencias psicológicas en el trabajo, el trabajo activo y el desarrollo de competencias, el apoyo social, la estima, la calidad de liderazgo y la compensación. Actualmente se está trabajando para validar una nueva versión del cuestionario que incluirá una dimensión sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Véase: <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>.

74 La Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales está disponible en: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psycho-social-risks>.

75 El sitio web de la Dirección de Salud y Seguridad (HSE) sobre violencia relacionada con el trabajo está disponible en: <http://www.hse.gov.uk/violence/index.htm>

el lugar de trabajo, 2002)⁷⁶ y Malasia (Código de recomendaciones prácticas sobre la prevención y la erradicación del acoso sexual en el lugar de trabajo, 1999)⁷⁷. En el Pakistán, todos los empleadores deben adoptar el Código de Conducta de Tolerancia Cero frente al Acoso Sexual,⁷⁸ de conformidad con la Ley de Protección contra el acoso a las mujeres en el lugar de trabajo de 2009.⁷⁹ En Sudáfrica, el Código enmendado de buenas prácticas en la tramitación de los casos de acoso sexual en el lugar de trabajo⁸⁰ prevé una amplia cobertura de las personas que pueden considerarse víctimas, así como de las que pueden considerarse responsables de acoso sexual, incluidos los solicitantes de empleo, los clientes, los proveedores, los contratistas y otras personas que tienen relaciones con una empresa.

Las organizaciones de trabajadores y de empleadores también han elaborado instrumentos de orientación a nivel nacional. Por ejemplo, el Sindicato Canadiense de Trabajadores del Sector Público elaboró la Guía práctica para la prevención de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo⁸¹, que incluye información sobre la legislación pertinente, directrices sobre prevención, una lista de comprobación tipo y formas de prevenir la violencia. En la misma línea, UNISON, el sindicato de los servicios públicos del Reino Unido, ha publicado una guía para los delegados de seguridad sobre cómo hacer frente a la intimidación en el trabajo⁸², en la que se explican los conceptos básicos de la legislación pertinente y soluciones eficaces para aplicar en el lugar de trabajo.

En 2011, la Federación de Empleadores de Zambia publicó el Código de Conducta para los Empleadores de Trabajadores Domésticos en Zambia⁸³, en el que se aconseja a estos empleadores que no sometan ni permitan que se someta a los trabajadores a 'ningún abuso, ya sea físico, psicológico, sexual o verbal en el entorno laboral'.



© Gavane S. / ILO

76 Véase: https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=83375

77 Véase: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1627/CODE%20OF%20PRACTICE%20ON%20THE%20PREVENTION%20AND%20ERADICATION%20OF%20SEXUAL%20HARASSMENT%20IN%20THE%20WORKPLACE.pdf>.

78 Véase: https://aasha.org.pk/Women_Harassment_Docs/Code%20of%20Conduct.pdf.

79 Véase: <http://qau.edu.pk/pdfs/ha.pdf>.

80 Véase: https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/201409/278650.pdf.

81 Véase: <https://cupe.ca/violence-prevention-kit-0>.

82 Véase: <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2013/07/On-line-Catalogue216953.pdf>.

83 Véase: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_164522.pdf.

▶ 3.2 Recopilación de datos sobre violencia y acoso

Según la Recomendación núm. 206, 'los Estados Miembros deberían recopilar datos y publicar estadísticas sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo, desglosados por sexo, por forma de violencia y acoso y por sector de actividad económica' (párrafo 22).

Es fundamental disponer de datos precisos y completos para formular leyes, políticas, estrategias y programas bien fundamentados que aborden la violencia y el acoso relacionados con el trabajo. Sin embargo, es sumamente difícil obtener una imagen exacta de la incidencia y prevalencia de este fenómeno.

En la actualidad, la definición de violencia y acoso varía de un país a otro. Incluso en el interior de un mismo país, suele haber falta de consenso sobre lo que es relevante o no para las estadísticas en la materia (por ejemplo, es improbable que se recojan en los datos las reclamaciones de indemnización de los trabajadores por violencia o acoso - o su 'estrés' de facto - que han sido denegadas).

La notificación insuficiente de los casos de violencia y acoso en el lugar de trabajo (independientemente de cómo se definan) en todas las industrias, sectores y profesiones y que reviste una importancia destacable, complica aún más la situación (Illing y otros autores, 2016). Un factor que contribuye a la notificación insuficiente es que los registros oficiales relativos a la SST sólo contienen datos sobre las enfermedades relacionadas con el trabajo clasificadas oficialmente como enfermedades profesionales en el contexto nacional y los accidentes del trabajo que provocan ausencias durante un determinado número de días (Comisión Europea, 2015). Incluso en los casos en que existen registros o sistemas de vigilancia de SST a nivel nacional, los trabajadores pueden ser reacios a denunciar los casos de violencia y acoso por 'el temor a ser despedidos o estigmatizados, así como por la falta de conocimiento de los mecanismos de denuncia' (OIT, 2016b). Además, al decidir si denunciar o no la violencia y el acoso en el lugar de trabajo (si el comportamiento se percibe como tal),

las víctimas deben tomar en consideración una serie de factores, como la posibilidad de tener que completar un engorroso papeleo (por ejemplo, para presentar una denuncia formal o solicitar una indemnización), la falta de apoyo institucional, así como los posibles 'argumentos disuasorios, a veces sutiles, de los compañeros de trabajo, la administración o los organismos encargados de hacer cumplir la ley' (Hesketh y otros autores, 2003).

Existen varios métodos posibles para medir la violencia y el acoso relacionados con el trabajo, como la medición directa y la medición indirecta.

Medición directa

En la medición directa se incluyen las denuncias oficiales; los cuestionarios específicos sobre violencia y acoso; los criterios de medición de las encuestas periódicas de la fuerza de trabajo, y las encuestas a los miembros de los sindicatos, entre otros.

El número de denuncias oficiales sobre violencia y acoso suele ser mucho menor que las tasas de prevalencia obtenidas con los cuestionarios anónimos (Illing y otros autores, 2016). Hay muchas razones tras la notificación insuficiente, entre ellas la creencia de que nada cambiará o de que la situación se deteriorará; el temor de la víctima a ser considerada una persona problemática; la antigüedad del acosador; la preocupación por las repercusiones en la carrera profesional (Carter y otros autores, 2013), y el desconocimiento de los mecanismos de interposición de quejas (OIT, 2016b).

Las encuestas laborales y sectoriales sobre las condiciones de trabajo constituyen un recurso valioso para los encargados de formular políticas, los interlocutores sociales y los investigadores, y pueden utilizarse para impulsar estrategias y medidas a nivel nacional y sectorial. Estas encuestas suelen utilizar una muestra amplia y se repiten con regularidad. Cada vez más, estas encuestas incluyen preguntas sobre la violencia y el acoso, y comprenden la intimidación y el acoso moral.⁸⁴

⁸⁴ Por ejemplo, la Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS), disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys-ewcs>; la Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (ECCTS), disponible en: http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=13447; la Encuesta Nacional a trabajadores sobre Condiciones de Empleo, Trabajo, Salud y Seguridad (ECETSS), disponible en https://www.srt.gob.ar/observatoriosrt/wp-content/uploads/2019/12/ECETSS_Informe_de_Resultados.pdf; la Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENETS), disponible en: https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-99630_recurso_1.pdf, y la Encuesta de Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral en Uruguay ECTSS.

► Recuadro 8 - Encuesta realizada en Francia sobre las condiciones de trabajo en 2013

En la encuesta realizada en Francia en 2013 sobre las condiciones de trabajo se preguntó a los trabajadores:

- ▶ si se les había ignorado como si no estuvieran presentes;
- ▶ se les había prohibido expresarse;
- ▶ si se les había ridiculizado en público;
- ▶ si se les había criticado de manera injustificada por su trabajo;
- ▶ si se les habían asignado tareas inútiles o condescendientes;
- ▶ si sufrían sabotajes o impedimentos para que sus tareas no pudiesen llevarse a cabo correctamente;
- ▶ si se les decía que eran mentalmente incapaces;
- ▶ si eran objeto de comentarios obscenos o condescendientes;
- ▶ si eran objeto insistentemente de proposiciones sexuales, y
- ▶ si eran el blanco de bromas o burlas ofensivas o groseras.

Seguidamente se les preguntó sobre el autor o autores de la agresión (compañeros de trabajo, clientes, usuarios o pacientes, trabajadores de otra empresa, otros) y por qué creían que habían sido acosados (por motivos de género, salud o discapacidad, color de la piel, origen nacional, forma de vestir, edad, orientación sexual, profesión).

En una segunda etapa, se les preguntó más directamente sobre la violencia psicológica o física. Utilizando una escala de cuatro posibilidades (nunca, a veces, a menudo, siempre), se preguntó a los trabajadores si durante los últimos 12 meses, en el contexto de su trabajo, habían sufrido alguna:

- ▶ agresión verbal por parte del público;
- ▶ agresión física por parte del público;
- ▶ agresión verbal por parte de un compañero de trabajo o de un superior, o
- ▶ agresión física por parte de un compañero de trabajo o de un superior.

Fuente: Eurofound, 2015.



© Marcel Crozet / ILO

Medición indirecta

Las mediciones indirectas no miden específicamente la violencia y el acoso, sino una serie de variables distintas que pueden estar relacionadas. Entre ellas figuran el absentismo y las licencias (personales) por enfermedad, la rotación de personal, las entrevistas de fin de servicio y las reclamaciones de indemnización de los trabajadores (Illing y otros autores 2016).

Entre los factores que pueden incorporarse a las encuestas de la fuerza de trabajo y que pueden vincularse a la violencia y al acoso figuran el liderazgo, la remuneración, la gestión de los conflictos en el lugar de trabajo, la recompensa y el reconocimiento del esfuerzo, las oportunidades de carrera, la seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo, las consultas en el lugar de trabajo, la comunicación y la participación en la toma de decisiones, el control de la carga de trabajo, los

horarios de trabajo y las cuestiones relativas a la cultura de trabajo, como los niveles de apoyo, el aislamiento social o físico y el estilo de gestión (Work Safe Victoria, 2018).

Es fundamental recordar que la medición indirecta no evalúa específicamente la violencia y el acoso; estos datos pueden verse influidos por otros factores. Sin embargo, pueden ayudar a identificar sectores u ocupaciones particularmente vulnerables al estrés y la violencia y el acoso, y proporcionar una visión más amplia de las causas y las consecuencias de esos comportamientos (Illing y otros autores, 2016).

En los países que reconocen oficialmente que los problemas de salud mental y las enfermedades relacionadas con el estrés son enfermedades profesionales, las reclamaciones de indemnización de los trabajadores y los datos de los registros de SST pueden proporcionar una idea de las repercusiones de la violencia y el acoso en el trabajo.

▶ 3.3 Educación, formación y sensibilización

En su párrafo 23, la Recomendación núm. 206 se refiere específicamente a la elaboración y aplicación de [...]:

e) planes de estudios y materiales didácticos sobre violencia y acoso, con inclusión de la violencia y el acoso por razón de género, que tengan en cuenta la perspectiva de género, en todos los niveles de la educación y la formación profesional, de conformidad con la legislación y la situación nacional; [...]

g) campañas públicas destinadas a fomentar lugares de trabajo seguros, salubres, armoniosos y libres de violencia y acoso.

Educación para una cultura del cambio

La prevención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, así como de los riesgos psicosociales en general, exige cambios progresivos en los comportamientos y las actitudes de las personas hacia la protección de su propia seguridad, salud y bienestar (tanto físicos como psicológicos), y la de los demás.

Habida cuenta de que los niños son el futuro de cualquier sociedad, la información sobre la violencia y el acoso debería integrarse ya en los programas escolares a fin de garantizar que la fuerza de trabajo y la sociedad del día de mañana estén sensibilizados en relación con el problema y se comprometan a eliminarlo, ya sea en la escuela, en el hogar o en el trabajo.

Lamentablemente, el acoso escolar se está convirtiendo en una experiencia común para muchos niños y adolescentes. En los Estados Unidos, las encuestas indican que hasta la mitad de todos los niños son objeto de

intimidación en algún momento de sus años escolares, y por lo menos el 10 por ciento lo son de manera regular (Academia Americana de Psiquiatría Infantil y Adolescente, 2013). Ser víctima de intimidación es un importante factor de riesgo asociado a comportamientos suicidas en la adolescencia y en la primera etapa de la vida adulta (Kim y Leventhal, 2008; Klomek y otros autores, 2008). Algunos estudios han examinado también la vejación constante desde la escuela primaria hasta la escuela secundaria y desde la escuela primaria hasta el lugar de trabajo, y se ha determinado que ser víctima de intimidación en la escuela aumenta drásticamente el riesgo de ser intimidado en el trabajo (Andersen y otros autores, 2015).

Muchos países están diseñando y aplicando programas e instrumentos para prevenir la violencia y el acoso en las escuelas, centrados particularmente en la intimidación. En los Estados Unidos, un programa denominado Bully-proofing your school (Tu escuela a prueba de intimidación) ayudó a los estudiantes a aprender a reconocer la intimidación y les enseñó técnicas de resolución de conflictos (Tutty y otros autores, 2005). Cuando se evaluó el programa, se asoció a una reducción del número de comportamientos de intimidación en relación con el grupo de control. Otro programa contra la intimidación desarrollado en Finlandia, KiVa, se ha trasladado a varios países (Universidad de Finlandia, 2020).

Promoción de la salud y el bienestar a través de formación e información sobre SST

La información y la formación adecuadas sobre la violencia y el acoso, junto con los riesgos psicosociales, deberían integrarse en una estrategia holística destinada a proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores y otras personas en el mundo del trabajo. Algunos organismos de SST ofrecen formación en este ámbito.

Se deberían formular programas y elaborar herramientas para proporcionar información adecuada sobre las formas de identificar la violencia y el acoso y otros factores de riesgo psicosocial; reconocer sus efectos; entender los deberes y las responsabilidades de los

empleadores, los trabajadores y otras personas en el mundo del trabajo; conocer las medidas y las iniciativas para prevenir la violencia y el acoso (con inclusión de terceras partes), y mitigar los efectos una vez se producen este tipo de actos.

En el Líbano, la Carta Nacional para la Salud Mental en el Lugar de Trabajo aborda los riesgos psicosociales, incluidos la violencia y el acoso. El programa de creación de capacidad comprende tres tipos de intervenciones de formación: 1) formación sobre autoayuda para el personal de las instituciones públicas que está en contacto con el público; 2) formación de formadores en autoayuda dirigida a los directores de recursos humanos de las empresas privadas, y 3) formación para trabajadores seleccionados como 'campeones de la salud mental'. El objetivo es dotar a estos 'campeones' de las competencias adecuadas para que puedan desempeñar un papel fundamental en la conducción del proceso de cambio y en la defensa de una mejor salud mental en el lugar de trabajo⁸⁵.

El Centro Canadiense de Salud y Seguridad en el Trabajo ha desarrollado una plataforma de aprendizaje electrónico que ofrece cursos sobre temas que incluyen la intimidación en el lugar de trabajo, el trato con clientes difíciles u hostiles y la violencia doméstica en el lugar de trabajo; también ha difundido una serie de podcasts sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. En la misma línea, el Instituto Nacional de Investigación y Seguridad para la Prevención de las Enfermedades Profesionales y los Accidentes del Trabajo (INRS) de Francia tiene un canal en YouTube con breves vídeos informativos sobre diversos aspectos de la salud y la seguridad en el trabajo, incluida una lista de reproducción sobre los riesgos psicosociales que abordan el estrés relacionado con el trabajo y la violencia por terceras partes. En los Estados Unidos, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (NIOSH) ofrece un curso en línea sobre la prevención de la violencia en el lugar de trabajo para el personal de enfermería. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) también proporciona material de formación para los trabajadores de los 'establecimientos de venta al por menor a altas horas de la noche'.⁸⁶

Campanñas de sensibilización específicas

Varias organizaciones de trabajadores y de empleadores han puesto en marcha campañas e iniciativas de sensibilización para combatir la violencia y el acoso en el trabajo.

Tras los resultados de la histórica encuesta mundial realizada por la Asociación Internacional de Abogados (AIA) en 2018, que confirmó que la intimidación y el acoso sexual son frecuentes en los bufetes de abogados, se llevó a cabo una campaña mundial para dar a conocer las conclusiones, promover el diálogo sobre estas cuestiones y facilitar el intercambio de prácticas óptimas. En el marco de esta campaña, los representantes de la AIA han celebrado actos en 27 ciudades de seis continentes y se han reunido con más de 80 bufetes de abogados.⁸⁷

La Asociación Danesa del Entorno Laboral para los Servicios Sociales y de Salud (un órgano bipartito integrado por organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores) elaboró en 2013 una serie de materiales de sensibilización sobre la intimidación y el acoso en el trabajo, bajo el título *Intervene - good working relationships without bullying* (Intervengamos - para unas buenas relaciones de trabajo sin intimidación). Incluía películas e información práctica para apoyar el diálogo entre los compañeros de trabajo y los directivos.⁸⁸

La Federación Europea de Trabajadores del Transporte ha iniciado una campaña para combatir la violencia contra las mujeres que trabajan en el sector del transporte titulada *Stronger together. Ending violence against women in transport* (Juntos somos más fuertes. Acabemos con la violencia contra las mujeres en el sector del transporte)⁸⁹. En el Canadá, el Sindicato de Trabajadores del Sector Público de la Isla del Príncipe Eduardo se comprometió en 2019 a poner fin a la violencia en el lugar de trabajo en el sistema de salud.⁹⁰ La Asociación de Enfermeras de Ontario también ha encabezado una campaña centrada en poner fin a la violencia contra el

85 Véase: <http://mhworkplace.moph.gov.lb/en/home>.

86 Véase: https://www.osha.gov/dte/library/materials_library.html#workplaceviolence.

87 Véase: <https://www.ibanet.org/bullying-and-sexual-harassment.aspx>

88 Las películas (con subtítulos en inglés) están disponibles en YouTube. The Workhorse (<https://www.youtube.com/watch?v=jG54eAh68gq>) y The roster (<https://www.youtube.com/watch?v=7HKjsuF2vB0>).

89 Véase: <https://www.etf-europe.org/activity/violence-against-women/>

90 Véase: <https://nupge.ca/content/pei-upse-launches-campaign-stop-workplace-violence>.

personal de enfermería.⁹¹ En 2015, Australia Meridional lanzó una campaña llamada Keep Your Hands Off Our Ambos (Aparta tus manos de nuestros ambulancieros) para abordar la violencia y la agresión habituales a las que se enfrentaban los trabajadores de urgencias del sector de la salud.⁹²

El Sindicato de Trabajadores de Tiendas, Distribuidores y Afines del Reino Unido (Usdaw) ha puesto en marcha la campaña Freedom from Fear (Libertad frente al miedo) para proteger a los trabajadores de

las tiendas de la violencia, las amenazas y los abusos, que incluye la Semana anual de respeto a los trabajadores de las tiendas. El tema de la Semana de 2016 fue Keep your cool (Mantén la calma), que invitaba al público a recordar que el estrés del período de compras navideñas no era una excusa para la violencia contra los trabajadores del comercio minorista.⁹³ En Sudáfrica, un sindicato de mineros lanzó una campaña para abordar la violencia y el acoso que sufren las personas en el lugar de trabajo.⁹⁴

91 Véase: <https://windsorstar.com/news/local-news/windsor-essex-nurses-launch-campaign-against-violence>.

92 Véase: <https://www.adelaidenow.com.au/news/south-australia/sa-government-launches-campaign-to-stop-violence-against-health-workers/news-story/96b3fef311ed6c6433fa639404c02e2a>.

93 Véase: <https://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear>.

94 Véase: <http://www.industrial-union.org/south-african-mineworkers-union-launches-campaign-against-gender-based-violence>.





04

**Adopción de
medidas a nivel del
lugar de trabajo:
Sistemas mejorados
de gestión de la SST
para la prevención de
la violencia y el acoso**

De conformidad con el Convenio núm. 190, los Estados Miembros deberían adoptar una legislación que exija a los empleadores tomar medidas apropiadas para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. En particular, a tenor de lo dispuesto en el artículo 9, los empleadores deberían:

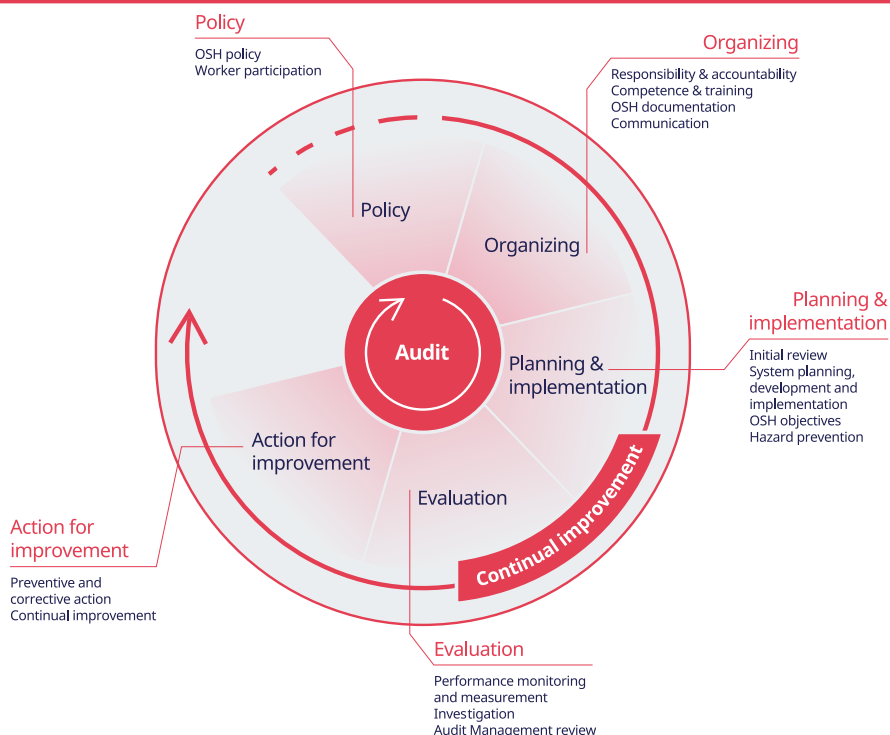
- adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso;
- tener en cuenta la violencia y el acoso, así como los riesgos psicosociales asociados, en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo;
- identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso, con participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenir y controlar dichos peligros y riesgos, y
- proporcionar a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados, y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes, inclusive sobre los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otras personas concernidas en relación con la aplicación de la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

Para prevenir y controlar eficazmente la violencia y el acoso en el trabajo, los riesgos psicosociales (incluidos el acoso y la intimidación) deberían integrarse en un SG-SST sólido. De hecho, un SG-SST incluye un conjunto de acciones y procesos que establecen, supervisan y evalúan los esfuerzos de la organización para mantener a los trabajadores seguros y sanos y cumplir con las leyes nacionales.

Las Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo de la OIT (ILO-OSH 2001) promueven

la adopción de las disposiciones necesarias para adoptar un SG-SST que incluya los principales elementos de una política en el lugar de trabajo: la planificación y la aplicación, la evaluación y la acción en pro de mejoras (OIT, 2001). En resumen, este proceso sigue el principio básico del Ciclo 'Planificar-Hacer-Comprobar-Actuar' (PDCA por sus siglas en inglés), establecido en el decenio de 1950 para supervisar el rendimiento de las empresas de forma continua (OIT, 2011).

► **Figure 5 - ILO Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems (ILO-OSH 2001): The continual improvement cycle**



Durante los últimos decenios, el enfoque del SG-SST se ha hecho popular y se ha introducido tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo. Las formas de promover su aplicación varían desde la exigencia legal a su aplicación voluntaria, y la experiencia demuestra que un SG-SST es una herramienta lógica y útil para la mejora continua del rendimiento de la SST a nivel de la organización (OIT, 2011).

Se han elaborado algunas orientaciones y normas específicas para integrar los peligros y los riesgos psicosociales (incluidos los relacionados con la violencia y el acoso) en los SG-SST y en los procesos de evaluación de los riesgos. La OMS, por ejemplo, ha elaborado la PRIMA-EF: Psychosocial Risk Management Excellence Framework.⁹⁵ Este instrumento tiene por objeto apoyar a los empleadores y a los representantes de los trabajadores en el proceso de gestión de los riesgos psicosociales

para prevenir el estrés relacionado con el trabajo y la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

En el Canadá, la Norma sobre salud psicológica y seguridad en el lugar de trabajo (CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013)⁹⁶ especifica los requisitos de un enfoque documentado y sistemático para desarrollar y mantener un lugar de trabajo psicológicamente saludable y seguro. Su objetivo es alinearse con otras normas pertinentes de SST y de sistemas de gestión reconocidos, teniendo en cuenta diversos aspectos del entorno de trabajo que tal vez aún no estén tomados en consideración en un SG-SST tradicional. Entre ellos figuran: el apoyo psicológico; la cultura organizacional; un liderazgo y unas expectativas claras; el reconocimiento y la recompensa; la gestión de la carga de trabajo; el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, y la protección psicológica contra la violencia, el acoso y la intimidación (BNQ-CSA Group, 2013).

4.1 Politique de lieu de travail relative à la violence et au harcèlement

El fomento de una cultura organizacional positiva es decisivo para eliminar la violencia y el acoso en el trabajo. Ello implica crear un entorno de trabajo que no permita ni recompense la violencia y el acoso; que sea cortés (y no hostil); que sea inclusivo (y no discriminatorio); que fomente la colaboración entre los trabajadores (en lugar de la competitividad); que cuente con procesos de comunicación sólidos (y constructivos) en toda la organización, y que haya adoptado (y aplique) buenas políticas para fomentar conductas laborales respetuosas (Baillien y otros autores, 2008).

En este contexto, un primer paso preventivo para los empleadores es elaborar, en consulta con los representantes de los trabajadores, una política clara y concisa sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, y hacerla circular. Posteriormente, puede integrarse en una política más amplia de SST y de promoción de la salud en el lugar de trabajo destinada a proteger la salud y el bienestar físicos y mentales de los trabajadores.

De conformidad con la Recomendación núm. 206 (párrafo 7, a-g)), la política sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo debería:

- ▶ a) afirmar que la violencia y el acoso no serán tolerados;
- ▶ b) establecer programas de prevención de la violencia y el acoso, si procede, con objetivos medibles;
- ▶ c) definir los derechos y las obligaciones de los trabajadores y del empleador;
- ▶ d) contener información sobre los procedimientos de presentación de quejas e investigación;
- ▶ e) prever que todas las comunicaciones internas y externas relacionadas con incidentes de violencia y acoso se tengan debidamente en consideración y se adopten las medidas que correspondan;
- ▶ f) definir el derecho de las personas a la privacidad y la confidencialidad, como se establece en el artículo 10, c), del

⁹⁵ Véase: <http://www.prima-ef.org>

⁹⁶ Véase: <https://carleton.ca/healthy-workplace/wp-content/uploads/National-Standard-CAS-Z1003.pdf>

Convenio, manteniendo un equilibrio con el derecho de los trabajadores a estar informados de todos los riesgos, y

- ▶ g) incluir medidas de protección de los denunciadores, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias.

Además, una política sobre violencia y acoso en el lugar de trabajo también podría incluir:

- ▶ un compromiso por parte del empleador y/o de la alta dirección para gestionar y prevenir todas las formas de violencia y acoso en el lugar de trabajo, y para proporcionar los recursos adecuados a tal fin;
- ▶ una definición y ejemplos de los distintos tipos de violencia en el lugar de trabajo, incluida la violencia física, psicológica y sexual, así como la violencia interna y por terceras partes;
- ▶ una declaración sobre la aplicación de la política a la dirección, los trabajadores, los clientes, los contratistas independientes y toda persona que tenga relación con la empresa;
- ▶ una declaración en el sentido de que no se tolerará ninguna forma de conducta discriminatoria o de acoso hacia ningún trabajador, directivo, cliente, contratista - o cualquier otra persona en el lugar de trabajo - y que todo aquel que participe en un acto de discriminación o de acoso será objeto de medidas disciplinarias;
- ▶ una descripción del proceso mediante el cual se contemple la formulación de medidas preventivas;
- ▶ una descripción de la formación en materia de prevención de la violencia y la intimidación en el lugar de trabajo;
- ▶ una descripción de la forma en que se informará a los trabajadores sobre los posibles riesgos de violencia y acoso;

- ▶ la creación de canales de comunicación eficaces entre la dirección y los trabajadores;

- ▶ el suministro de información sobre los procedimientos para denunciar los casos de violencia y acoso en el lugar de trabajo (incluida la posibilidad de que los testigos presenten una denuncia);

- ▶ el suministro de información sobre los procedimientos para garantizar la confidencialidad y proteger a las personas que presenten denuncias de posibles represalias y/o vejaciones;

- ▶ el suministro de información sobre los procedimientos para investigar y resolver las denuncias, incluida información clara sobre las consecuencias de los comportamientos violentos;

- ▶ el compromiso de prestar servicios de apoyo a las víctimas de violencia y acoso (por ejemplo, asesoramiento);

- ▶ una descripción de las funciones y las responsabilidades respectivas de los directivos, supervisores, trabajadores y representantes de los trabajadores, personal de SST, etc.;

- ▶ una declaración sobre los requisitos normativos aplicables, y

- ▶ los mecanismos para la supervisión y la revisión de la política.⁹⁷

La política también debe dejar claro que la violencia psicológica, las amenazas verbales y no verbales y las actividades conexas – como el acoso (incluido el acoso sexual), la intimidación y la discriminación – también se están contempladas (Perrone, 1999).

Por último, para que sea eficaz, la política debe ser fácilmente accesible y aplicarse de manera coherente. Debe comunicarse y promoverse por medio de tableros de anuncios, la Intranet y reuniones de equipo. Los directivos también deberían debatir la política con su personal.

⁹⁷ Véanse, por ejemplo: CCOHS, 2016; Perrone, 1999; UNISON, 2013



© Andrei Gabriel Stanescu - Dreamstime.com

▶ 4.2 Gestión de los riesgos

En varios países, la legislación nacional sobre SST estipula que los empleadores deben evaluar los diversos riesgos para la salud y la seguridad relacionados con su lugar de trabajo a fin de identificarlos, reducirlos y, siempre que sea posible, prevenirlos.

El éxito de cualquier programa de SST en el lugar de trabajo, inclusive en relación con la prevención de la violencia y el acoso, depende de la cooperación de los trabajadores y los empleadores en la identificación de los peligros existentes y la evaluación de los riesgos asociados. Aunque la dirección es responsable del control de los riesgos, los trabajadores tienen un papel fundamental que desempeñar para ayudar a identificar y evaluar los peligros en el lugar de trabajo debido a su conocimiento de las operaciones en las instalaciones, las actividades de los procesos y las posibles amenazas y su familiaridad con las mismas.

Identificación de los peligros y gestión de los riesgos

La identificación de los peligros y la evaluación de riesgos deberían abordar todos los peligros y riesgos laborales existentes, incluidos los factores psicosociales y los peligros y riesgos asociados a la violencia y el acoso. Los empleadores pueden llevar a cabo una auditoría de la disposición física y

las características organizacionales del lugar de trabajo para identificar las características que pueden contribuir a aumentar las probabilidades de que se produzcan casos de violencia y acoso, y realizar una evaluación de las medidas preventivas existentes (Perrone, 1999).

En este contexto, de conformidad con la Recomendación núm. 206 (párrafo 8), se debería prestar especial atención a los peligros y riesgos que:

- a) se deriven de las condiciones y modalidades de trabajo, la organización del trabajo y de la gestión de los recursos humanos, según proceda;
- b) impliquen a terceros como clientes, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y el público, y
- c) se deriven de la discriminación, el abuso de las relaciones de poder y las normas de género, culturales y sociales que fomentan la violencia y el acoso.

Gracias a las encuestas a los trabajadores se ha conseguido identificar peligros específicos asociados con la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Las encuestas también sirven para identificar los problemas a los que se enfrentan los trabajadores a diario, así como para establecer una base de referencia para futuras evaluaciones.

► Recuadro 9 - Cuestionarios para medir la intimidación en el trabajo

El Cuestionario de Actos Negativos (NAQ-R) incluye 23 puntos sobre actos relacionados con el trabajo y las personas y se utiliza como instrumento para detectar comportamientos de intimidación durante los seis meses anteriores (Hogh y otros autores, 2012).

El cuestionario de la Escala de Impacto del Acto (IES) incluye 22 preguntas y se utiliza como medida de las reacciones de estrés psicológico en los siete días anteriores (Hogh y otros autores, 2012).

El Inventario de Terror Psicológico de Leymann (LIPT) incluye 45 preguntas agrupadas en las siguientes cinco categorías: 'efectos en la autoexpresión y la comunicación, contactos sociales, reputación personal, situación laboral, y calidad de vida y salud física' (Leymann, 1990). El cuestionario examina el acoso y la intimidación.

El Cuestionario Psicosocial Danés de Copenhague (COPSOQ) es una encuesta reconocida que aplica la teoría del etiquetado. Proporciona información detallada sobre los comportamientos investigados (incluidos los chismes y las calumnias, las peleas y los conflictos, las burlas desagradables, la atención sexual no deseada, las amenazas de violencia, la violencia y el acoso), así como sobre la intensidad de los ataques y los autores (Eurofound, 2015). La metodología del COPSOQ ha adquirido una importante dimensión internacional al convertirse en uno de los instrumentos de medición más utilizados en las evaluaciones e investigaciones de los riesgos de peligros psicosociales. Ha sido adaptada y traducida en varios países (entre ellos Bélgica, Brasil, Chile, España, Noruega y Suecia).

El Inventario de Actos de Violencia y Acoso Psicológico (IVAPT) ha sido adaptado al contexto nacional, validado y ampliamente utilizado en muchos países de América Latina y en el Japón. Las 22 preguntas que incluye tienen por objeto identificar la presencia, frecuencia e intensidad de la violencia y el acoso psicológico en el trabajo (González y otros autores, 2010).

Según la organización en la que se aplique, puede ser necesario acompañar las preguntas de una encuesta de clientes/consumidores. Los clientes y los consumidores pueden ayudar a identificar los riesgos de la violencia y el acoso en el trabajo y su prevalencia.

Para identificar los posibles peligros, los empleadores pueden recopilar información pertinente consultando los registros existentes, como los informes de inspecciones anteriores del lugar de trabajo, los informes de incidentes y accidentes, las reclamaciones

de indemnización de los trabajadores, los registros de licencias por enfermedad y de rotación del personal, los registros de interposición de quejas y las medidas y planes de actuación.

Los empleadores también pueden ponerse en contacto con empresas locales similares, asociaciones comerciales, grupos comunitarios y organizaciones gubernamentales para conocer la vulnerabilidad a la violencia en la industria e identificar las tendencias.

Prevención y control de los riesgos

Tras identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados, el siguiente paso es adoptar medidas para prevenir o controlar esos riesgos.

Entre las medidas para **prevenir la violencia física en el lugar de trabajo** se encuentran las cerraduras y las alarmas, los procedimientos de registro de visitantes y la asistencia a los trabajadores.

A fin de **prevenir la violencia psicológica y el acoso**, debería considerarse la posibilidad de aplicar diferentes medidas ambientales y organizacionales. Por ejemplo, deberían definirse claramente los requisitos individuales en el trabajo y se debería solicitar periódicamente la opinión de los trabajadores sobre sus funciones, responsabilidades y carga de trabajo.

Asimismo, deberían proporcionarse a los trabajadores los recursos, la información y la formación necesarios para desempeñar sus responsabilidades de manera eficaz y segura. También se debería fomentar el trabajo en equipo y la cooperación. No se puede negar que la jerarquía institucional y las relaciones de poder pueden contribuir a la violencia psicológica. Por lo tanto, deberían adoptarse medidas para proporcionar a los directivos y supervisores la formación, el apoyo y la orientación que necesitan para ser dirigentes positivos. Asimismo, la organización debe asegurarse de que los dirigentes actúen de manera oportuna cuando vean o perciban actos de violencia en el lugar de trabajo. Como se ha señalado anteriormente, la violencia psicológica, especialmente el acoso y la intimidación, pueden desalentarse con buenas prácticas de gestión y una comunicación efectiva.



► Recuadro 10 - Liderazgo transformacional

El estilo de liderazgo de los supervisores y directivos es un determinante clave para un ambiente de trabajo saludable. De hecho, los estudios señalan que el 'liderazgo transformacional' es el tipo de liderazgo en el que se observa una menor incidencia de la intimidación (Appelbaum y otros autores, 2012). Se trata de un tipo de liderazgo en el que los líderes poseen carisma y transmiten motivación inspiradora, estimulación intelectual y atención individualizada (Beugre y otros autores, 2006). Estos líderes inducen cambios positivos en sus seguidores y en el sistema social (Appelbaum y otros autores, 2012). Un estudio realizado entre 500 maestros de 25 escuelas primarias y secundarias de Turquía determinó que los directores que poseían características de 'liderazgo transformacional' mejoraban la salud organizacional de su escuela y, en consecuencia, los maestros sufrían menos intimidación en el lugar de trabajo (Cemaloglu, 2011).

Del igual modo, las políticas y los procedimientos claros sobre la inaceptabilidad de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo reducen claramente los riesgos psicosociales de la violencia. De hecho, la inversión en líderes transformadores reduce la propensión a la violencia y el acoso y aumenta la productividad de los trabajadores al mejorar en términos generales las condiciones del lugar de trabajo (Appelbaum y otros autores, 2012).

Por último, en épocas de cambio organizacional, es fundamental la comunicación efectiva de los cambios que acarree en todo el lugar de trabajo.

► Recuadro 11 - Gestionar bien el cambio organizacional.

El cambio organizacional está estrechamente vinculado a la violencia, el acoso y la intimidación en el lugar de trabajo. Varios investigadores han planteado la teoría de que el aumento de las prácticas de liderazgo autocráticas y autoritarias, la competitividad, los conflictos interpersonales, la carga de trabajo y la inseguridad laboral en momentos de cambio organizacional están relacionados con el aumento de la violencia y el acoso (Baillien y otros autores, 2008). Por lo tanto, es esencial desarrollar procesos apropiados y estratégicos de gestión del cambio que reconozcan el potencial de aumento de la violencia y el acoso en momentos tan tensos.

Las medidas preventivas también deben abordar la **violencia y el acoso de terceras partes en el lugar de trabajo**. Por ejemplo, deberían adoptarse procedimientos de emergencia adecuados en caso de robo o violación de la seguridad. Las actividades de prevención de la violencia y el acoso deberían integrarse en los procedimientos diarios, como el control del alumbrado, las cerraduras y las cámaras de seguridad. Los empleadores también deberían prestar atención a los problemas de comunicación y dar a sus trabajadores instrucciones sobre cómo aliviar eficazmente las situaciones hostiles en las que estén involucrados sus clientes, pacientes, consumidores, pasajeros o miembros del público en general a los que prestan un servicio. La instalación de sistemas de alarma y el establecimiento de un sistema de 'compañeros' son ejemplos de medidas que pueden adoptarse para hacer frente a situaciones de emergencia (Chappel y Di Martino, 2006).

Deberían planificarse medidas apropiadas para responder y reducir al mínimo los efectos en caso de violencia y acoso en el lugar de trabajo, así como para evitar que se produzcan situaciones similares en el futuro. Éstas pueden incluir **procedimientos de notificación y de denuncia** y un sistema de solución de conflictos. Una vez formuladas estas medidas, es necesario aplicarlas y comunicarlas debidamente a todas las partes pertinentes.

Los trabajadores suelen ser reacios a informar sobre accidentes e incidentes, especialmente los casos de violencia y acoso en el lugar de trabajo. Esto ocurre especialmente si no confían en que se reciba la denuncia, se actúe en consecuencia y se respeten sus derechos a la confidencialidad, o si consideran que la denuncia de un incidente podría afectar negativamente a su trabajo. Un estudio realizado entre trabajadores del Servicio Nacional de Salud del Reino Unido (NHS) demostró que existía una 'cultura del miedo generalizada' en el lugar de trabajo, incluido el miedo a denunciar incidentes de acoso (Kline, 2014). Una encuesta realizada en 2019 entre 342 bomberos de aviación y de rescate australianos apuntó a una cultura similar (UFU, 2019).

A fin de promover la notificación de los actos de violencia y el acoso, los procedimientos de notificación e interposición de quejas deberían desarrollarse en colaboración con los trabajadores y comunicarse claramente a todos los miembros del personal, incluidos los trabajadores recién incorporados. Las personas que los gestionan deberían ser neutrales, estar capacitadas y ser competentes para llevar a cabo sus tareas; deben proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad y la privacidad de las partes implicadas, e insertar mecanismos operativos para evitar denuncias inapropiadas. También se debería alentar a los testigos de actos de violencia y acoso en el lugar de trabajo a que informen al respecto.

También es fundamental proteger al denunciante y a los testigos para evitar represalias, a través de, por ejemplo, licencias remuneradas o el traslado a otro lugar de trabajo o a otro lugar. La prevención de posibles interrupciones y retrasos es fundamental para resolver estos asuntos. (Velázquez, 2016).

Tras la denuncia y/o la queja de los casos de violencia y acoso, deberían adoptarse las medidas adecuadas en relación con el o los autores. Ello puede incluir medidas disciplinarias, hasta el despido o medidas que lo incluyan. La víctima o víctimas deberían recibir apoyo y, si es necesario, se las debe ayudar a reintegrarse (Velázquez, 2016).

Una respuesta eficaz a las denuncias e incidencias de violencia y acoso en el lugar de trabajo es fundamental para detener la violencia. Asimismo, transmitirá el mensaje a los trabajadores de que la violencia y el acoso en el lugar de trabajo se toman en serio y que se tomarán medidas coherentes al respecto. Ello ayudará a institucionalizar una cultura pacífica en el lugar de trabajo. Huelga decir que los requisitos legales nacionales y otros requisitos pueden a menudo dictar normas a nivel del lugar de trabajo en relación con la prevención y la gestión de la violencia y el acoso en el trabajo. El cuadro 3 ofrece un buen marco para los tipos de principios y acciones que pueden estar presentes en cualquier respuesta del lugar de trabajo a esta situación.

► Cuadro 1 - Buenas prácticas para responder a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

PRINCIPIOS	MEDIDAS
Actuar sin demora	Las notificaciones/denuncias deberían tramitarse de manera rápida, razonable y dentro de los plazos establecidos. Se debería informar a las partes pertinentes sobre el tiempo que probablemente se tarde en responder a la notificación/denuncia, y se las debería mantener informadas de los progresos realizados para que tengan la seguridad de que no se ha olvidado o ignorado.
Tratar todos los asuntos con seriedad	Todas las notificaciones/denuncias deberían ser tomadas en serio y ser evaluadas por los argumentos y los hechos que presentan.
Mantener la confidencialidad	Debería mantenerse la confidencialidad de todas las partes implicadas. Los detalles del asunto sólo deberían ser conocidos por los directamente afectados.
Garantizar la equidad procesal	El supuesto autor de, por ejemplo, un acto de intimidación debería ser tratado como inocente a menos que se demuestre que las acusaciones son verdaderas. Los alegatos deben presentarse ante la persona en cuestión, y se le debe dar la oportunidad de explicar su versión de los hechos. La oportunidad de que se revisen las decisiones debería ser explicada a todas las partes.
Actuar con neutralidad	La imparcialidad hacia todos los involucrados es fundamental. Esto incluye la forma en que se trata a las personas a lo largo del proceso. La persona encargada de la notificación/denuncia no debería haber estado directamente implicada en el caso, y también debería evitar los prejuicios personales o profesionales.
Apoyar a todas las partes	Una vez que se haya cumplimentado la notificación/denuncia, se debería informar a las partes implicadas sobre el apoyo disponible. El apoyo puede consistir en programas de asistencia a los trabajadores o en el derecho a contar con una persona de apoyo para que esté presente en las entrevistas o reuniones, por ejemplo, un delegado de SST, un representante sindical o un compañero de trabajo.
No llevar a cabo actos de vejación	Es importante asegurarse de que toda persona que denuncie actos de acoso en el lugar de trabajo no sea objeto de vejaciones por hacerlo. También debería protegerse de los actos de vejación a la persona acusada de violencia y acoso en el lugar de trabajo (y a los testigos).
Comunicar el proceso y los resultados	Todas las partes deberían ser informadas del proceso, de cuánto tiempo llevará y de lo que pueden esperar que suceda durante y al final del mismo. Si el proceso se retrasa por cualquier razón, se debe informar a todas las partes de la demora y comunicarles cuándo se espera que se reanude. Por último, deberían explicarse a las partes las razones de las medidas que se han adoptado (o no se han adoptado).
Llevar registros	Debería registrarse la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ► el nombre de la persona que notificó el caso/presentó la denuncia, la fecha y el nombre de la persona a quién se notificó el caso/se presentó la denuncia; ► los detalles sobre el asunto notificado; ► las medidas adoptadas para responder al asunto notificado, y ► cualquier otra acción necesaria - cuál, cuándo y a cargo de quién. <p>También se deberían registrar las conversaciones, reuniones y entrevistas, detallando quiénes estuvieron presentes y los resultados acordados.</p>

Fuente: Adaptado de SWA (2016) *Guía para prevenir y responder al acoso laboral*.

► 4.3 Integración de la violencia y el acoso en la formación y la información sobre SST

Los trabajadores, los directivos y los supervisores deberían ser conscientes de lo que significa el concepto de violencia y acoso en el lugar de trabajo, y saber con precisión cuáles son sus responsabilidades en la prevención y en la respuesta. Los programas de formación deberían adaptarse a las necesidades específicas del público destinatario (trabajadores, delegados de SST de los trabajadores, miembros de los comités mixtos de SST, supervisores, directivos, etc.) y ser pertinentes para su lugar de trabajo.

La formación debería garantizar que todo el personal (incluidos los trabajadores, los directivos y los supervisores) comprenda y siga las mismas normas y políticas, y sea recompensado, disciplinado y sancionado por igual en caso de comportamiento inapropiado.

Los trabajadores nuevos y los futuros trabajadores deberían recibir información adecuada sobre violencia y acoso en el trabajo y sobre las políticas de respeto en el lugar de

trabajo antes de entrar en la organización, por ejemplo, durante la contratación, la orientación y el proceso de incorporación.

Cuando los trabajadores son ascendidos a puestos de supervisión/dirección, deberían recibir formación específica sobre cómo desempeñar bien su función antes de asumir sus nuevos cargos. Deberían adquirir las aptitudes competenciales adecuadas para identificar y responder a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

Los delegados de SST de los trabajadores deberían recibir formación para comprender las causas y las consecuencias de la violencia y el acoso en el trabajo, y aprender modos de prevenirlos (incluida la violencia y el acoso relacionados con la discriminación). También deben recibir detalles sobre la política de violencia y acoso y su aplicación, e información sobre cómo y dónde obtener apoyo (dentro y fuera de la organización).

► Recuadro 12 - Elementos clave que deben incluirse en la formación sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

- Las normas de conducta que se consideran adecuadas en el lugar de trabajo, inclusive el uso de los medios sociales, si procede.
- El procedimiento para notificar los actos de violencia y acoso en el lugar de trabajo, y la forma en que se gestionan las denuncias correspondientes.
- El lugar dónde acudir para obtener más información y asistencia.
- Actividades de sensibilización acerca de las repercusiones que determinados comportamientos pueden tener en la seguridad, la salud y el bienestar de los colegas.
- Los deberes y las responsabilidades en materia de salud y seguridad relacionados con la violencia en el lugar de trabajo.
- Las medidas aplicadas para prevenir los actos de violencia y acoso en el lugar de trabajo.
- Los modos de responder a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

Fuente: adaptado de McPhaul et al., 2013 et SWA, 2013.

También es importante considerar la posibilidad de ampliar los programas de formación y la divulgación de información a las familias y la comunidad mediante la organización de ferias, exposiciones, distribución de folletos, entre otras actividades.

▶ 4.4 Control y evaluación

La supervisión y la evaluación son un componente clave de cualquier SG-SST. Todos los programas y las medidas de SST que se hayan aplicado, incluidos los relativos a la violencia y el acoso, deberían ser supervisados y evaluados periódicamente para asegurar que la organización sigue fortaleciendo su capacidad para prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo y sus consecuencias.

Es fundamental mantener un registro de los casos de violencia y acoso notificados, así como otros registros (por ejemplo, entrevistas de fin de servicio y registros de absentismo).

Las encuestas en el lugar de trabajo dirigidas a evaluar la violencia y el acoso y los riesgos psicosociales que se realizan periódicamente

pueden proporcionar indicadores útiles sobre la eficacia de las medidas aplicadas.

Las evaluaciones periódicas ayudan a las organizaciones a identificar factores de riesgo nuevos o que anteriormente habían pasado desapercibidos, así como deficiencias o fallos en el programa de gestión de la prevención de riesgos. También reflejan la eficacia de la formación impartida. De igual modo, las evaluaciones contribuyen a mejorar el cumplimiento de las normas sobre violencia y acoso en el lugar de trabajo. Los resultados de estas evaluaciones deberían facilitarse a los miembros de la junta y a los delegados de salud y seguridad.





05

El camino a seguir

El presente informe insta a desarrollar y a utilizar de manera permanente los mecanismos nacionales y del lugar de trabajo existentes para prevenir y gestionar eficazmente la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en particular mediante sistemas de gestión, políticas y programas y mecanismos tripartitos nacionales de SST. Siempre que sea posible, es necesario integrar un proceso para gestionar el riesgo de violencia y acoso en todas las políticas y procedimientos.

El mundo del trabajo puede servir de plataforma para llegar a los millones de personas de todo el mundo que son víctimas de violencia y acoso fuera del lugar de trabajo y que necesitan atención, siguiendo los mecanismos existentes para promover la salud y el bienestar en el trabajo. Las investigaciones han demostrado que esos mecanismos no sólo tienen un efecto positivo en la vida de los trabajadores y en la productividad de las empresas, sino también en la prevención de la violencia y el acoso en general.

Tanto las normas internacionales - incluidos el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), y la Recomendación que lo acompaña (núm. 206) - como los reglamentos regionales tienen un papel que desempeñar en la sensibilización, el reconocimiento y la visibilidad internacionales en relación con esta importante cuestión. A su vez, ello generará nuevos estudios e investigaciones para combatir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, que permitirán comprender mejor tanto las causas como las consecuencias de este problema.

También es necesario normalizar las metodologías utilizadas para investigar y estudiar la violencia en el lugar de trabajo, lo que mejorará la vigilancia y evaluación efectivas de este fenómeno a nivel mundial. De igual modo es fundamental abordar la cuestión de la notificación insuficiente de incidentes. En algunos casos, la notificación insuficiente puede atribuirse a la normalización de la violencia y el acoso, es decir, al proceso por el cual los trabajadores y los empleadores creen que la violencia

y el acoso físico, psicológico y sexual forman parte del trabajo. Los trabajadores permanecen entonces en lugares de trabajo violentos, lo que afecta negativamente a su seguridad y a su salud, al tiempo que obstaculiza los esfuerzos de investigación para mitigar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo debido a la falta de datos (Baby y otros autores, 2014; Hillis, 2013; Matulewicz, 2015).

Además, es necesario precisar el alcance, la prevención, la protección y las disposiciones correctivas para gestionar y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo, e incorporarlas a la legislación, las políticas y las prácticas nacionales. Sin embargo, la legislación no basta; las partes interesadas deben reconocer el riesgo de violencia en el lugar de trabajo, encontrar soluciones para mitigarlo y aplicar sistemas de prevención a nivel del lugar de trabajo.

La tolerancia debe ser cero con respecto a cualquier forma de abuso, daño o perjuicio infligido a alguien que simplemente está tratando de hacer un trabajo, se trata de un derecho humano. Si bien llevará tiempo desarrollar, armonizar y/o adaptar la legislación necesaria para incluir o fortalecer la protección contra las numerosas formas de violencia y acoso en el trabajo, en un futuro inmediato hay mucho por hacer a nivel del lugar de trabajo.

Las buenas prácticas de SST ayudan a abordar la violencia y el acoso. El reconocimiento de las buenas prácticas es cada vez mayor y está allanando el camino a la erradicación del comportamiento violento en el mundo del trabajo. No se puede negar que la planificación y la aplicación de estrategias eficaces y de buenos resultados para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo y/o intervenir en los casos que se planteen es todo un reto, pero si las partes interesadas colaboran, pueden contribuir a lograr lugares de trabajo libres de violencia y acoso. Ello exige inevitablemente un enfoque de colaboración. La receta para una buena cultura de trabajo exige que se combinen muchos ingredientes y procesos.

Los **gobiernos** son responsables de establecer la política general y de adoptar la legislación y los reglamentos para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo. Si aún no han ratificado el Convenio núm. 190, deberían tomar medidas para hacerlo. También deberían garantizar la existencia de mecanismos sólidos y coherentes para medir la prevalencia de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, y establecer medidas eficaces y proporcionar orientación para combatirlos. Sus mecanismos de interposición de denuncias también deben ser fácilmente accesibles para las víctimas de actos de violencia en el lugar de trabajo, los sindicatos y los delegados de SST de los trabajadores. Asimismo, deberían colaborar estrechamente con los interlocutores sociales para integrar las cuestiones relativas a la violencia y el acoso en los programas de los comités nacionales tripartitos ampliados de SST (cuando existan).

Además de colaborar con los gobiernos en este ámbito, los **interlocutores sociales (organizaciones de empleadores y de trabajadores)** tienen un papel fundamental que desempeñar en la prestación de orientación a sus miembros sobre la prevención y el tratamiento de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Pueden adoptar convenios colectivos, que pueden aplicar un enfoque sectorial. También pueden ayudar a reunir datos sobre la prevalencia y las tendencias de la violencia y el acoso.

Los **servicios de inspección del trabajo** necesitan recursos adecuados para evaluar el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de SST, incluidas las relacionadas con la violencia y el acoso. Deberían investigar cualquier denuncia de violación de las normas del trabajo y las protecciones laborales y, si es necesario, poder sancionar estas acciones. Deberían abarcar la cuestión de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo como parte de su mandato. Pueden asesorar a los empleadores y a los trabajadores a fin de que adopten las medidas adecuadas para prevenir la violencia y el acoso y/o responder a los casos que se produzcan.

Los **empleadores** desempeñan un papel importante en la prevención y el tratamiento de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Es su responsabilidad asegurar entornos de trabajo seguros y saludables. Los empleadores deberían integrar la violencia y el acoso en sus SG-SST en el lugar de trabajo (cuando existan). Esto incluye la adopción de una política y un programa completos de SST en el lugar de trabajo, la realización de evaluaciones de riesgos inclusivas y el suministro de información y formación adecuadas.

Los **trabajadores** deberían cooperar en la aplicación de este sistema mejorado de SG-SST. Los trabajadores y sus representantes pueden actuar como denunciadores si observan que se ha producido una violación del derecho a la salud física o mental en la organización o son informados por un trabajador de una violación de este tipo que no está justificada por el tipo de trabajo que se realiza. Los **representantes de los trabajadores** también están particularmente bien situados para adoptar medidas constructivas a fin de prevenir la violencia y el acoso en el trabajo a través de la negociación de mejores políticas en el lugar de trabajo y de convenios colectivos y empresariales, así como de la organización de campañas y actividades de sensibilización.

Los **delegados de SST de los trabajadores** tienen un papel crucial que desempeñar en la prevención de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, así como en el apoyo a los trabajadores a través de un proceso de interposición de denuncias. Sus funciones pueden estar establecidas en la legislación. Los delegados de SST deberían consultar con los trabajadores y debatir el tema de la violencia y el acoso en el trabajo para sensibilizarlos en mayor medida sobre el tema. Pueden realizar encuestas para determinar si se trata de un problema en su lugar de trabajo, asegurándose de que la encuesta toma en consideración los factores del lugar de trabajo que pueden estar contribuyendo a la violencia y el acoso. Al trabajar con la dirección, los representantes de SST también pueden ayudar a desarrollar políticas para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo y crear lugares de trabajo respetuosos. Los delegados de SST también deberían consultar con los empleadores y los sindicatos para garantizar que en el lugar de trabajo se proporcione la formación, información e instrucción adecuadas a todos los trabajadores, supervisores y delegados de SST, y alentar la denuncia de todos los incidentes de violencia y acoso. Asimismo, deberían estar atentos a cualquier señal de que pueden producirse actos de violencia y acoso, y conocer los procesos (por ejemplo, el cambio organizacional) que pueden desencadenar este tipo de situaciones.

Los **comités mixtos de SST** son órganos bipartitos compuestos por representantes de los trabajadores y del empleador. Estos comités pueden establecerse en el lugar de trabajo para garantizar la cooperación entre los trabajadores y el empleador a fin de lograr entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso y con objeto de mantenerlos. La formulación de políticas puede ser una tarea del comité mixto de SST, junto con el diseño de medidas y procedimientos relacionados, incluidos los destinados a prevenir la violencia en el lugar de trabajo, informar sobre ella y responder a la misma.

Los **profesionales de la SST** se consideran profesionales especializados que proporcionan asesoramiento a los empleadores con objeto de garantizar la salud y la seguridad de todos los trabajadores de una organización, entre otras cosas ayudando a prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo. Se les confía la tarea de concienciar a los dirigentes de las empresas acerca de la necesidad de que la gestión de la SST y los riesgos asociados debe ser parte integrante del día a día, y que debe incorporarse a la planificación y las prácticas empresariales. También desempeñan un papel destacado en el apoyo a los trabajadores para que asuman la responsabilidad de sus propios resultados en materia de salud y seguridad. Es fundamental proporcionar orientación para ayudar a los empleadores y a los trabajadores a comprender y a cumplir sus obligaciones. Ello implica asegurar que los directores de las empresas, los directivos, los trabajadores y los delegados de SST reciban educación y apoyo para comprender mejor sus derechos y responsabilidades con respecto a la violencia y el acoso en el trabajo. Los profesionales de la SST son uno de los pilares para crear y mantener relaciones saludables en el lugar de trabajo. Pueden facilitar la participación e influir en el cambio positivo apoyando a los dirigentes para que se comprometan con la salud y la seguridad y adopten nuevas ideas, entre otras cosas, preparando informes e integrando asesoramiento estratégico en los programas para gestionar la SST y la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.



© ILO/Internal Communication Unit

Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). 2002. *Factsheet 23 Acoso moral en el trabajo. Spain*, disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheet-23-bullying-work/view>.
- -----, 2007. *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, Informe del Observatorio Europeo de Riesgos (Luxemburgo).
- -----, 2010. *Workplace violence and harassment: A European Picture*, disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>
- Agervold, M. 2007. "Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study", en *Scandinavian Journal of Psychology*, vol. 48, pág. 161.
- -----, 2017. *Psychological harassment and bullying at work: The UK Story* (University of Leicester, LLM Thesis).
- American Academy of Child and Adolescent Psychiatry. 2016. *Bullying*, núm. 80, abril de 2016, disponible en: https://www.aacap.org/AACAP/Families_and_Youth/Facts_for_Families/FFF-Guide/Bullying-080.aspx
- Andersen, L.P.; Labriola, M.; Andersen, J. H.; Lund, T.; Hansen, C. D. 2015. "Bullied at school, bullied at work: a prospective study", en *BMC Psychology*, vol. 3, pág. 35.
- Andersson, L.M.; Pearson, C.M. 1999. "Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace", en *Academy of Management Review*, vol. 24, págs. 452-47.
- Andreevska, E.; Raichevic, L. 2018. "Anti-Corruption Initiatives, Good Governance and Human Rights: The Republic of Macedonia", en *Challenges of the Knowledge Society. Criminal Law*, pág. 6.
- Ansoleaga, E.; Ahumada, M.; González-Santa Cruz, A. 2019. "Association of Workplace Bullying and Workplace Vulnerability in the Psychological Distress of Chilean Workers" en *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2019, 16, 4039.
- Appelbaum, S.; Semerjian, G.; Mohan, K. 2012. "Workplace bullying: Consequences, causes and controls (part one)", en *Industrial and Commercial Training*. vol. 44, págs. 337-344.
- Aquion, K.; Lamertz, K. (2004). "A relational model of workplace victimization", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, págs. 1023-1034.
- Asociación Internacional de Abogados. 2019. *Us Too? Bullying and Sexual Harassment in the Legal Profession* (Reino Unido), disponible en: <https://www.ibanet.org/bullying-and-sexual-harassment.aspx>
- Association of Workers' Compensation Boards of Canada. 2018. *Association of Workers' Compensation Boards of Canada, National Work Injury, Disease and Fatality Statistics 2015-2017*, disponible en: <http://awcbc.org/wp-content/uploads/2018/03/National-Work-Injury-Disease-and-Fatality-Statistics-Publication-2015-2017.pdf>.
- Australian Capital Territory. 22 de abril de 2012, *Work Health and Safety (Preventing and Responding to Bullying) Code of Practice 2012 (No 1)*, disponible en: <https://www.legislation.act.gov.au/DownloadFile/ni/2012-219/current/PDF/2012-219.PDF>
- Australian Government, Public Service Commission and Comcare. 2013. *As One: Working Together: Promoting mental health and wellbeing at work*, disponible en: <https://www.apsc.gov.au/sites/default/files/working-together-mental-health-wellbeing-accessible.pdf>.
- Baby, M. y otros autores, 2014. "Violence is not part of our job". A thematic analysis of psychiatric mental health nurses' experience of patient assaults from a New Zealand perspective", en *Issues in Mental Health Nursing*, vol. 35, págs. 647-655.
- Baillien, E.; Neyens, I.; De Witte, H. 2008. "Organizational, team related and job-related risk factors for bullying, violence and sexual harassment in the workplace: A qualitative study", en *International Journal of Organisational Behaviour*, vol. 13(2), págs. 132-146.
- Ballard, A.J.; Easteal, P. 2018 "What's in a name? The language of workplace bullying", en *Alternative Law Journal*, vol. 43(1), págs. 17-23.
- Bartlett, J.E.; Bartlett, M.E. 2011 "Workplace Bullying: An Integrative Literature Review", en *Advances in Developing Human Resources*, 13(69), págs. 69-8.
- Belcher, P.; Sampson, H.; Thomas, M.; Veiga, J.; Zhao, M. 2003. *Women Seafarers: Global Employment Policies and Practices* (Ginebra, OIT).
- Bennett, J.B.; Lehman, W.E. 1999. "The relationship between problem co-workers and quality work practices: A case study of exposure to sexual harassment, substance abuse, violence and job stress", en *Work & Stress*, vol. 13, núm. 4, págs. 299-311.
- Bentley, T.; Catley, B.; Cooper-Thomas, H.; Gardner, D.; O'Driscoll, M.; Trenberth, L. 2009. *Understanding Stress and Bullying in New Zealand Workplaces*, Informe final del Comité ejecutivo de SST (Nueva Zelanda, Massey University), disponible en: <https://www.massey.ac.nz/massey/fms/Massey%20News/2010/04/docs/Bentley-et-al-report.pdf>.
- Berlin, A.; Zamparutti, T.; Tull, K.; Hernandez, G.; Graveling, R. 2011. *Occupational health and safety risks for the most vulnerable workers*, Parlamento Europeo (Bruselas).
- Berlingieri, A. 2015 "Workplace bullying: exploring an emerging framework", en *Work, employment and society*, vol. 29(2), págs. 342-344.
- Beugre, C.; Acar, W.; Braun, W. 2006. "Transformational leadership in organizations: An environment-induced model", en *International Journal of Manpower*, vol. 27, págs. 52-62.
- BNQ-CSA Group, 2013. *Psychological health and safety in the workplace — Prevention, promotion, and guidance to staged implementation*. National Standard of Canada. CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013, disponible en: <https://carleton.ca/healthy-workplace/wp-content/uploads/National-Standard-CAS-Z1003.pdf>
- Branch, S.; Ramsay, S.; Barker, M. 2007. "Managers in the firing line: Contributing factors to workplace bullying by staff: an interview study", en *Journal of Management & Organization*, vol. 13(03), págs. 264-273.
- -----, 2012. "Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review", en *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280-299.
- -----, 2008. "The bullied boss: A conceptual exploration of upwards bullying" en A. Glendon, B.M. Thompson, B. Myors (dir.): *Advances in Organizational Psychology* (Australia), págs. 93 - 107.
- Brunet, S. 2013. "The prevention of psychosocial risks", en *Official Journal of the French Republic*, mayo de 2013, disponible en: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Rapport-CESE-F-Prevention-Risques-Psychosociaux-EN.pdf>.

- Butler, D. A. 2006. "Psychiatric injury in the workplace: Directions for cases involving stress or bullying", en *Torts Law Journal*, 14(2), págs. 124-134.
- Callender Knefel, A.M.; Bryant, C.D. 2004 "Workplace as combat zone: reconceptualizing occupational and organizational violence", en *Deviant Behavior*, 25, págs. 579, 582.
- Campbell, C. 2014. *Ethical Decision -Making and Zero Tolerance: Meeting needs of the Patient and Healthcare Provider*, presentado en la Cuarta Conferencia Internacional sobre Violencia en el Sector de la Salud (ResearchGate).
- Canadian Center for Occupational Health and Safety (CCOHS). 2016. *Violence in the Workplace Prevention Guide*.
- Carta, E. y otros autores 2013. "Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting", en *BMJ Open*, vol 3, págs. 1-12.
- Carta, E.; Frenzel, H.; Maillart, I.; Weber, T.; Wukovits, N. 2015. *Study on the implementation of the autonomous framework agreement on harassment and violence at work* (Bruselas, Comisión Europea).
- Cassidy, W.; Jackson, M.; Faucher, C. 2016 "Gender Differences and Cyberbullying Towards Faculty Members in Higher Education" en R. Navarro, S. Yubero y E. Larranaga (dir.): *Cyberbullying Across the Globe: Gender, Family, and Mental Health* (Switzerland, Springer), págs. 79-98.
- Cassitto, M.G.; Fattorini, E.; Gilioli, R.; Rengo, C. 2003. *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Serie de Protección de la Salud de los Trabajadores núm. 4 (OMS, Ginebra).
- Cemaloğlu, N. 2011. "Primary principals' leadership styles, school organizational health and workplace bullying", en *Journal of Educational Administration*, vol. 49, págs. 495-512.
- Chan-Mok, J.; Caponecchia, C.; Winder, C. 2014 "The concept of workplace bullying: Implications from Australian workplace health and safety law", en *Psychiatry, Psychology and Law*, 21(3), 442- 456
- Chappell, D.; Di Martino, V. 2006. *Violence at Work*. Tercera edición (Ginebra, OIT).
- Charlesworth, S.; McDonald, P. 2019. *Academic Evidence on the Causes, Manifestations and Responses to Workplace Sexual Harassment: Initial Submission to the Australian Human Rights Commission's National Inquiry into Sexual Harassment in Australian Workplaces* (enero de 2019), disponible en: <https://www.humanrights.gov.au/sites/default/files/Submission%20170%20-%20Prof%20P%20McDonald%20and%20Prof%20S%20Charlesworth.pdf>
- Chirico, F.; Heponiemi, T.; Pavlova, M.; Zaffina, S.; Magnavita, N.; 2019. "Psychosocial Risk Prevention in a Global Occupational Health Perspective. A Descriptive Analysis", en *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 16, págs. 2470-2484, julio de 2019.
- Chrisafis, A. "Workplace bullying trial that shocked France draws to a close, in *The Guardian* (Guardian News and Media), 8 de julio de 2019, disponible en: www.theguardian.com/world/2019/jul/08/france-telecom-workplace-bullying-trial-draws-to-close.
- Comisión Europea (CE). 2015. *Study on the implementation of the autonomous framework agreement on harassment and violence at work : Final report* (Luxemburgo), disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/09cef40c-0954-11e7-8a35-01aa75ed71a1>.
- Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de los Estados Unidos (EEOC). 2016. *Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace*, informe (junio de 2016), disponible en: https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/.
- ----- (s.f.). BEST PRACTICES FOR EMPLOYERS AND HUMAN RESOURCES/EEO PROFESSIONALS, disponible en: <https://www.eeoc.gov/eeoc/initiatives/e-race/bestpractices-employers.cfm>
- Confederación Sindical Internacional (CSI) 2008. *Combatir el acoso sexual en el trabajo: Una guía sindical* (Bruselas).
- Confederation of British Industry (CBI). 2018. *Tackling Sexual Harassment in the Workplace. CBI evidence to the Women & Equalities Select Committee*, disponible en: https://www.cbi.org.uk/media/2227/cbi-evidence-on-tackling-sexual-harassment-at-work_final.pdf
- Cortina, L.M.; Berdahl, J.L. 2008. "Sexual harassment in organizations: A decade of research in review", en J. Barling y C.L. Cooper (dir.): *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume I - Micro Approaches* (Reino Unido).
- Cortina, L.M.; Magley, V.J . 2003 "Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace", en *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 8(4), pág. 247.
- Cortina, L.M.; *Written Testimony of Lilia M. Cortina in Workplace Harassment: Examining the Scope of the Problem and Potential Solutions*, Reunión de la E.E.O.C. Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace (15 de junio de 2015), disponible en https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/testimony_cortina.cfm.
- Cox, T.; Griffiths, A. 1995. "The assessment of psychological hazards at work", en M. Shabracq y otros autores (dir.): *The Handbook of Work and Health Psychology* (Wiley and Sons).
- ----- . 2005. "The nature and measurement of work-related stress: theory and practice", en J.R. Wilson & N. Corlett (dir.): *Evaluation of Human Work* (tercera edición) (Londres, CRS Press).
- Cunniff, L.; Mostert, K. 2012. "Prevalence of workplace bullying of South African employees", en *SA Journal of Human Resource Management*, 10(3).
- D'Cruz, P.; Noronha, E. 2009) "Ambivalence: Employee responses to depersonalized bullying at work", en *Economic and Industrial Democracy*, vol. 36 (1), págs. 123-145.
- D'Souza, N.; Forsyth, D.; Tappin, D.; Bevan, C.(2017. *Workplace cyberbullying in New Zealand nursing*, A report for participants and professional bodies.
- de Jong, T.; y otros autores, 2014. *Current and emerging issues in the healthcare sector, including home and community care*, Informe del Observatorio Europeo de Riesgos (Luxemburgo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (EU-OSHA).
- De Stefano, V.; Durri, I.; Stylogiannis, H.; Wouters, M. (de próxima publicación). "System needs update": *Upgrading protection against cyberbullying and ICT-enabled violence and harassment in the world of work*.
- Di Martino, V.; Hoel, H.; Cooper, C.L. 2003. *Preventing violence and harassment in the workplace* (Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2003)
- Diálogo social europeo *Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo* (Bruselas)
- Diekmann, K. A.; Walker, S. D. S.; Galinsky, A. D.; Tenbrunsel, A. E. 2013. "Double Victimization in the Workplace: Why Observers Condemn Passive Victims of Sexual Harassment", en *Organization Science*, 24(2), 614-628.

- Dredge, R.; Gleeson, J.; De La Piedad, Garcia, X. 2014. "Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective", en *Computers in Human Behavior*, vol. 36, págs. 13-20.
- Drew, R.; Sanderson, R.; Griffiths, G (2019) "New National Employment Standards entitlement to family and domestic violence leave" Australia. Holding Redlich, [Workplace Relations and Safety, 14 de enero de 2019](#).
- Duffy, M.; Yamada D. 2018. *Workplace Bullying and Mobbing in the United States* (ABC-CLIO, 2018).
- Duffy, M.K.; Ganster, D.C.; Pagon, M. 2002. "Social undermining in the workplace", en *Academy of Management Journal*, 45, págs. 331-351.
- Einarsen, S. 1999. "The nature and causes of bullying at work", en *International Journal of Manpower* 20 (1:2), pág. 17.
- Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C.I. 2015. "The concept of bullying and harassment at work: the European tradition", en Einarsen, S.; Hoel H.; Zapf, D.; Cooper, CL (dir.): *Bullying and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice* (CRC Press, segunda edición).
- Einarsen, S.; Mikkelsen, E. G. 2010. *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice* (Boca Raton, FL., CRC Press).
- Elliott, R.H.; Jarrett, D.T. 1994. "Violence in the workplace: the role of human resource management", en *Public Personnel Management*, vol. 23(2) pág. 287.
- Eurofound. 2015. *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies* (Dublín, Irlanda), disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies>.
- Eurofound y Organización Internacional del Trabajo. 2019. *Working conditions in a global perspective*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Organización Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Evesson, J. y otros autores, 2015. *Seeking better solutions: tackling bullying and ill-treatment in Britain's workplaces* (ACAS 2015)
- Fair Work Commission, 2019. *Fair Work Commission Annual Report 2018-2019* (Australia), pág. 21.
- Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) (2015) *Women Seafarers' Health and Welfare Survey* (Londres).
- ----- (s.f.) *It's part of a job but it shouldn't be - No to work-related violence* (Londres).
- ----- (s.f.) *ITF Action Guide on Violence Against Women* (Londres).
- Figueiredo, M. D. C.; Suleman, F.; Botelho, M. D. C. 2016. "Workplace Abuse and Harassment: The Vulnerability of Informal and Migrant Domestic Workers in Portugal", en *Social Policy and Society*, 17(1), 65-85.
- Forastieri, V. (dir.). 2012. *SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*, segunda edición (Ginebra, OIT).
- Forssell, R. 2016, "Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life - prevalence, targets and expressions", en *Computers in Human Behavior*, vol. 58, págs. 454-460.
- Fox, S.; Cowan, R.L. 2015 "Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying", en *Human Resource Management Journal*, vol. 25 (1), págs. 116-130.
- Fox, S.; Spector, P.; Miles, D (2001). "Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions", en *Journal of Vocational Behaviour*, 59, págs. 291-292.
- Frank, E.; Carrera, J.S.; Stratton, T. y otros autores, 2006 "Experiences of belittlement and harassment and their correlates among medical students in the United States: longitudinal survey", en *British Medical Journal*, vol. 333, pág. 682.
- Friis, K.; Pihl-Thingvad, J.; Larsen, F. B.; Christiansen, J.; Lasgaard, M. 2018. "Long-term adverse health outcomes of physical workplace violence: a 7-year population-based follow-up study", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 101-109.
- Garcia-Rivera, B., y otros autores, 2014. "The hidden face of mobbing behaviour: Survey application of the Cisneros inventory in a maquila facility in Mexico", en *Contaduría y Administración*, vol. 59, págs. 175-193.
- Gardner, D. 2016 "Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand", en *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 13, núm. 5, págs. 1-14.
- Giga S.I.; Hoel, H.; Lewis D. 2008. *The costs of workplace bullying*. (University of Manchester Institute of Science and Technology, Reino Unido).
- Goffman, E. 1956. *The Presentation of Self in Everyday Life*. (disponible en ediciones Penguin, Londres, 1990).
- González, C.; Pincheira, P.; Moyano E. 2010. "Análisis de fiabilidad y estructura factorial del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVApTPAND0", en E. Moyano (dir.): *Calidad de vida y psicología en el Bicentenario de Chile* (Santiago, Marmos), págs. 507-537.
- Griffin, R.W.; O'Leary-Kelly, A.; Collins, J.M. 1998. *Dysfunctional Behavior in Organizations: Non-Violent Dysfunctional Behaviour* (Reino Unido).
- Hamberger, J.; Dean, L. 2018. *The prevention and resolution of anti-bullying applications*, presentación a la conferencia de la Industrial Relations Society of NSW, Sydney (Australia), 21 de febrero de 2018.
- Hanley, G.M.; O'Rourke, A. 2016. "The race without a finishing line: legislative means for confronting bullying in the Australian workplace", en *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 54, 352-368.
- Harlos, K.P.; Pinder, C. 1999. "Patterns of organizational injustice: A taxonomy of what employees regard as unjust", en J. Wagner (dir.): *Advances in qualitative organizational research*, vol. 2., págs. 97-125 (Estados Unidos).
- Haspels, N.; Kasim, Z.M.; Thomas, C.; McCann, D. 2001. *Action against Sexual Harassment at Work in Asia and the Pacific*. (Bangkok, Oficina Internacional del Trabajo, oficina de zona de la OIT en Bangkok y Equipo consultivo multidisciplinario para Asia Oriental)
- Hauge, L.J.; Skogstad, A.; Einarsen, S. 2007. "Relationship between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study", en *Work & Stress*, 21(3), 220-242.
- Health and Safety Executive (HSE). 1996. *Violence at work. A guide for employers* (HSE, Reino Unido)
- Herbert Smith Freehills LLP. 2019a. *Japón: Anti-power harassment law passed*, disponible en: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/legal-and-compliance/employment-law/pages/global-japan-anti-power-harassment-law-passed.aspx>
- ----- 2019b. *South Korea: changes to work place bullying & harassment legislation*, disponible en: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=dfc4ceff-b824-4666-8ccf-da15071f7e75>
- Hesketh, K.L.; Duncan, S.M.; Estabrooks, C.A.; Reimer, M.A.; Giovannetti, P.; Hyndman, K.; Acorn, S. 2003. "Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals", en *Health Policy*, 63, págs. 311-321.

- Hoel, H.; Cooper C. 2000 Destructive conflict and bullying at work. Reino Unido, Manchester: UMIST. Disponible en <http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/19764Destructiveconfl.pdf>
- Hoel, H.; Sheehan, M.J.; Cooper, C.L.; Einarsen, S. 2011. "Organisational Effects of Workplace Bullying" en S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, and C. L. Cooper (dir.): *Tackling Sexual Harassment in the Workplace. Developments in Theory, Research, and Practice* (CRC Press, segunda edición, 2011), págs. 137-139.
- Hoel, H.; Sparks, K.; Cooper C. L. 2001. *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*, informe encargado por la Organización Internacional del Trabajo (Ginebra).
- Høgh, A.; Hansen, AM.; Mikkelsen, EG.; Persson, R. 2012. "Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response", en *Journal of Psychosomatic Research*, vol. 73, págs. 47-52.
- Housman, M.; Minor, D. 2015. *Toxic Workers*, Harvard Business School Working Paper 16-057, pág. 22, disponible en https://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/16-057_d45c0b4f-fa19-49de-8f1b-4b12fe054fea.pdf.
- Hsiao, P. 2015. "Power harassment: the tort of workplace bullying in Japan", en *UCLA Pacific Basin Law Journal*, vol. 22(2), págs. 181-201.
- Human Rights Watch. 2018. *Ending Violence and Harassment at Work: the Case for Global Standards* (Nueva York, Nueva York).
- Hutchinson, M. 2009. "Restorative approaches to workplace bullying. Educating nurses towards shared responsibility", en *Contemporary Nurse*, vol. 32, núm.1-2, págs. 147-155.
- Hutchinson, M.; Jackson, D. 2015. "The construction and legitimation of workplace bullying in the public sector: insight into power dynamics and organizational failures in health and social care", en *Nursing Inquiry*, vol. 22(1), págs. 13-14.
- Hutchinson, M.; Wilkers, L.; Vickers, M.H.; Jackson, D. 2005. "I'm Gonna Do What I Wanna Do! Organizational Change as Legitimized Vehicle for Bullies", en *Health Care Management Review*, págs. 331-332.
- Illing, J.; Thompson, N.; Crampton, P.; Rothwell, C.; Kehoe, A.; Carter, M. 2016. *Workplace bullying: measurements and metrics to use in the NHS.*, Informe final para NHS Employers (NHS Employers).
- International Foundation for Electoral Systems and the Institute for Women's Policy Research. 2010. *The Status of Women in the Middle East and North Africa (SWMENA) Project. Focus on Lebanon: Women's freedom of movement and freedom from harassment and violence* (Washington, DC.).
- Jacobs, S.; Olaiya, M.M. 2015. "Sexual harassment in an east African agribusiness supply chain", en *The Economic and Labour Relations Review*, vol. 26 (3), págs. 393-401.
- Japan Institute for Labour Policy and Training (JILPT). 2013. *Workplace Bullying and Harassment*. 2013, Seminario del JILPT sobre intimidación y acoso en el lugar de trabajo INFORME JILPT núm. 12/2013. (Tokio, JILPT).
- Jasarevic, T. 2019 (April 19). WHO Ebola responder killed in attack on the Butembo hospital. WHO. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/detail/19-04-2019-who-ebola-responder-killed-in-attack-on-the-butembo-hospital>
- Johnson, G.J.; Johnson, W.R. 1997. "Perceived overqualification, emotional support, and health", en *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 27(21), 1906-1918.
- Keashly, L. 2001. "Interpersonal and Systemic Aspects of Emotional Abuse at Work: The Target's Perspective", en *Violence and Victims*, vol. 16(3), pág. 233.
- Keashly, L.; Neuman, J. 2010. "Faculty experiences with bullying in higher education - Causes, consequences and management", en *Administrative Theory and Praxis*, vol. 31, núm. 1.
- Kim, Y.S.; Leventhal, B. 2008. "Bullying and suicide. A review", en *International Journal of Adolescent Mental Health*. 20(2), págs. 133-54.
- Klepfisz, G.; Daffern, M.; Day, A. 2017 "Understanding protective factors for violent reoffending in adults" vol. 32 *Aggression and Violent Behavior* pág. 80.
- Klomek, A.B.; Sourander, A.; Kumpulainen, K.; Piha, J.; Tamminen, T.; Moilanen, I.; y otros autores. 2008. "Childhood bullying as a risk for later depression and suicidal ideation among Finnish males", en *Journal of Affective Disorders*, 109, 47-55.
- Kopecký, K.; Szotkowski, R. 2017 "Specifics of Cyberbullying of Teachers in Czech Schools - A National Research", en *Informatics in Education*, vol. 16, núm. 1, págs. 103-119.
- Kortum, E.; Cox, T.; Leka, S. 2011. "Perceptions of Psychosocial Hazards, Work-related Stress and Workplace Priority Risks in Developing Countries", en *Journal of Occupational Health*, 53(2), págs. 144 - 155.
- Lamontagne, A.D.; Smith, P.M.; Louie, A.M.; Quinlan, M.; Shoveller, J.; Ostry, A.S. 2009. "Unwanted sexual advances at work: variations by employment arrangement in a sample of working Australians?", en *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 33(2), 173-179.
- Lander and Rogers. 2019. *Should NDAs be restricted in sexual harassment cases?*, publicado por vez primera en HRM Online el 8 de agosto de 2019, disponible en: <https://www.landars.com.au/insights/publications/workplace-relations-and-safety/should-ndas-be-restricted-in-sexual-harassment-cases/>.
- Leach, L.S.; Poyser, C.; Butterworth, P. 2017. "Workplace bullying and the association with suicidal ideation/ thoughts and behaviour: a systematic review", en *Occupational and Environmental Medicine*, vol. 74(1), págs. 72-79.
- Leenaars, A.; Lund D.A. 2010. *Suicide and Homicide - Suicide Among Police* (Estados Unidos).
- Leka, S.; Cox, T. 2008. *PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: A Resource for Employers and Worker Representatives* (Ginebra, OMS).
- Leka, S.; Jain, A. 2010. *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: Una visión general* (Ginebra, OMS).
- Lerouge, L. 2010. "Moral Harassment in the Workplace: French Law and European Perspectives", en *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 32, págs. 109-152.
- -----. 2013. *Moral harassment in the French Law*, presentación al International Labour Forum on Workplace Bullying and Harassment del JILPT, Tokio, 28 de febrero de 2013, disponible: https://www.jil.go.jp/event/ro_forum/20130228/resume/france.pdf
- -----. 2017. *Draft psychological risks* (proyecto de documento de la OIT), págs. 4-5.
- Lewis, D.; Sheehan, M. 2003. "Introduction. Workplace bullying: Theoretical and practical approaches to a management challenge", en *International Journal of Management & Decision Making*, vl. 4(1) págs. 1-10-
- Leymann, H. 1990. "Mobbing and psychological terror at workplaces", en *Violence and Victims*, vol. 5, págs. 119-126.

- -----. 1996. "The content and development of mobbing at work", en *European Journal of Work and organizational psychology*, vol. 5(2), págs. 165-184.
- Li, P.; Xing, K.; Qiao, H.; Fang, H.; Ma, H.; Jiao, M.; Hao, Y.; Li, Y.; Liang, L.; Gao, L.; Kang, Z.; Cui, Z.; Sun, H.; Wu, Q.; Liu, M. 2018. "Psychological violence against general practitioners and nurses in Chinese township hospitals: incidence and implications", en *Health and Quality of Life Outcomes*, vol. 16 (117).
- Liefvooghe, A.P.; Mac Davey, K. 2001. "Accounts of workplace bullying: The role of the organization", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 10(4), págs. 375- 377.
- Lin, X.; Babbitt, L.; Brown, D. 2014. *Sexual Harassment in the Workplace: How does it Affect Firm Performance and Profits?*, Better Work Discussion Paper Series, No. 16 (Ginebra, OIT).
- Lippel, K. 2016 *Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens* (Working Paper No. 5, OIT, 2016).
- Lippel, K.; Sikka, A. 2010. "Access to workers' compensation benefits and other legal protections for work-related mental health problems: a Canadian overview", en *Canadian Journal of Public Health*, vol.101, marzo-abril, Supl. 1: S16-2
- Lutgen-Sandvik, P.; Tracy, S. J.; Alberts, J. K. 2007. "Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact", en *Journal of Management Studies*, vol. 44 (6), págs. 837-862.
- Matulewicz, K. 2015. "Law and the Construction of Institutionalized Sexual Harassment in Restaurants", en *Canadian Journal of Law and Society*, vol. 30, págs. 401-419.
- Mayhew, C. 2000. *Preventing Violence Within Organisations: A Practical Handbook*, Australian Institute of Criminology Research and Public Policy Series No. 29 (Australia), disponible en: <https://aic.gov.au/publications/rpp/rpp29>.
- Mayhew, C.; McCarthy, P.; Chappell, D.; Quinlan, M.; Barker, M.; Sheehan, M. 2004. "Measuring the Extent of Impact from Occupational Violence and Bullying on Traumatized Workers", en *Employee Responsibilities and Rights Journal*, vol. 16(3), págs. 117-130.
- McCann, D. 2005. *Sexual harassment at work: National and international responses*, Conditions of Work and Employment Series No. 2 (Ginebra, OIT).
- McCarthy, P.; Mayhew, C. 2004. *Safeguarding the Organization against Violence and Bullying: An International Perspective* (Australia).
- McPhaul, K. M.; London, M.; Lipscomb, J. A. 2013. "A framework for translating workplace violence intervention research into evidence-based programs", en *Online Journal of Issues in Nursing*, vol. 18(1).
- Meares, M.M.; Oetzel, J.G.; Torres, A.; Derkacs, D.; Ginossar, T. 2004 "Employee Mistreatment and Muted Voices in the Culturally Diverse Workplace", en *Journal of Applied Communication Research*, vol. 32, págs. 4-27.
- Menjivar, C. 2011. *Enduring Violence: Ladina Women's Lives in Guatemala*. America (Berkeley, CA: University of California Press), pág. 266.
- Milczarek, J. 2010. *Workplace violence and harassment: A European picture*, Informe del Observatorio Europeo de Riesgos: Luxemburgo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA), disponible en: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>.
- Ministerio de Trabajo de Singapur; Congreso Nacional de Sindicatos (NTUC); Federación Nacional de Empleadores de Singapur (SNEF). 2015. *Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment*. (Gobierno de Singapur).
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, España (MTMSS); Subsecretaría de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Inspección de Trabajo y Seguridad Social. 2018. *Informe anual de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social 2017* (Madrid), disponible en: http://www.mtramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Que_hacemos/Memorias/Memoria_2017_.pdf
- Ministerio de Trabajo, Singapur, 2015. *Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment*. 15 de diciembre, disponible en: <https://www.mom.gov.sg/newsroom/press-releases/2015/1223-tripartite-advisory-on-managing-workplace-harassment> (acceso 24 de enero de 2020).
- Mohan, K. 2013. *Bullying in Law Enforcement: End the Silence*, documento presentado en la XLII reunión del School of Law Enforcement Supervision, celebrada en el Criminal Justice Institute, University of Arkansas System.
- Monks, C.P.; Smith, P.K.; Naylor, P.; Barter, C.; Ireland, J.L.; Coyne, I. 2009. "Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory", en *Aggression and Violent Behaviour*, vol. 14 (2), págs. 146-152.
- Moon, B. y otros autores, 2015. "Violence against teachers in South Korea: negative consequences and factors leading to emotional distress", en *Violence and Victims*, vol. 30, págs. 279-292.
- Naito, S. 2013. "Workplace Bullying in Japan", en *JILPT Report: Workplace Bullying and Harassment*, núm. 12.;123, disponible en: <https://www.jil.go.jp/english/reports/documents/jilpt-reports/no.12.pdf>
- Neall, A.M.; Tuckey, M.R. 2014. "A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment", en *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 87, págs. 225-257.
- Neuman, J.H.; Baron, R.A. 2005. "Aggression in the workplace: A social-psychological perspective", en S. Fox y P. Spector (dir.): *Counterproductive work behaviors* (United States, American Psychological Association), págs. 13-40.
- Newey, S. 2019 (23 de abril). "Ebola doctor killed as violence hampers response to outbreak in DRC", en The Telegraph. Disponible en: <https://www.telegraph.co.uk/global-health/science-and-disease/ebola-doctor-killed-violence-hampers-response-outbreak-drc/>
- Newman, C. J. y otros autores, 2011. "Workplace violence and gender discrimination in Rwanda's health workforce: Increasing safety and gender equality", en *Human Resources for Health*, vol. 9.
- Nielsen, M. B.; Einarsen S. 2012. "Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review", en *Work and Stress*, vol. 26(4), págs. 310-13.
- Nielsen, M. B.; Indregard, A.M.; Overland, S. 2016. "Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature", en *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, vol 42(5), págs.359-370.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA). 2016. *Guidelines for preventing workplace violence for healthcare and social service workers*, Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (O6R e. vol. 3148),
- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) y Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social: Presidencia de la Nación (MTEySS) 2014. *Manual sobre violencia laboral para organizaciones sindicales* (Argentina).
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) *Good governance and human rights*, disponible en: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/GoodGovernanceIndex.aspx> (acceso el 20 de diciembre de 2019)

- Ogbonnaya, G.U.; Ukegbu, A.U; Aguwa, E.N.; Emma-Ukaegbu U. 2012. "A study on workplace violence against health workers in a Nigerian tertiary hospital" en *Nigerian Medical Journal*, 2012, abril-junio, ;21(2):174-9.
- Olivieto, P. 2018. "Chacina de Unai: Justiça anula julgamento que condenou Antério Mânica", en *Correio Braziliense*, disponible en: <https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/brasil/2018/11/19/interna-brasil.720325/chacina-em-unai-justica-anula-julgamento-que-condenou-anterio-manica.shtml>
- Omari, M.; Paull, M. 2013. "Shut up and bill!: workplace bullying challenges for the legal profession", en *International Journal of the Legal Profession*, vol. 20(2), págs. 141-146.
- Ontario. (9 de enero de 2018). *Code of practice to address workplace harassment*, disponible en: <https://www.ontario.ca/page/code-practice-address-workplace-harassment> (acceso el 24 de enero de 2020)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2001. *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, ILO-OSH 2001* (Ginebra).
- -----, 2004. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla* (Ginebra)
- -----, 2011. *Sistema de gestión de la SST: Una herramienta para la mejora continua*, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Ginebra)
- -----, 2012. *Action-oriented research on gender equality and the working and living conditions of garment factory workers in Cambodia*, disponible en: http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---sro-bangkok/documents/publication/wcms_204166.pdf
- -----, 2013. *Work-related violence and its integration into existing surveys*, documento de sala 7, distribuido en la 19.ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo, (Ginebra, 2 a 11 de octubre de 2013).
- -----, 2015. *Conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo*, Consejo de Administración, 323.a reunión, Ginebra (GB.323/POL/3), disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_354089.pdf
- -----, 2016. *Campaña Derechos Laborales para las Mujeres: Informe de evaluación global*, disponible en: file:///C:/Users/usuario/Downloads/lrw_campaign-es.pdf
- -----, 2016a. *Documento de base para el debate de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, (3-6 de octubre de 2016 (Ginebra)
- -----, 2016b. *Informe Final, Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, Ginebra, 3-6 de octubre de 2016.
- -----, 2016c. *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2018a. *Mejorar la Seguridad y la Salud de los Trabajadores Jóvenes*, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Ginebra).
- -----, 2018b. *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, Informe V (1), Conferencia Internacional del Trabajo, 107.ª reunión (Ginebra).
- -----, 2019. *Programa y Presupuesto para 2020-2021, Programa de trabajo y marco de resultados*, Consejo de Administración, 223.ª reunión, Ginebra (GB.337/PFA/1/1).
- -----; Organización Mundial de la Salud (OMS); Consejo Internacional de Enfermeras; Internacional de Servicios Públicos. 2002. *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector: The training manual* (Ginebra.)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). 2002. *Informe mundial sobre la violencia y la salud* (Ginebra).
- -----, 2010a. *Stress at the workplace*, available at: https://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en
- -----, 2010b. *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: Una visión general* (Ginebra).
- ----- y OIT, 2018. *Occupational safety and health in public health emergencies: A manual for protecting health workers and responders*. Ginebra.
- Ozdemir, S.M. 2012. "An Investigation of Violence against Teachers in Turkey", en *Journal of Instructional Psychology*, vol. 39, pág. 51.
- Parker, K.A. 2014. "The Workplace Bully: The Ultimate Silencer", en *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, vol. 18(1), págs. 170-171.
- Parlamento Europeo 2018. *Bullying and sexual harassment at the workplace, in public spaces, and in political life in the Eu* (Bruselas).
- Pate, J.; Beaumont, P. 2010. "Bullying and harassment: a case of success?", en *Employee Relations*, vol. 32 (2), págs. 171-173.
- Pember, R. 2010. *Anti-Bullying Legislation: BC Human Rights Coalition, Canada*, documento presentado a la sociedad de la CLE, noviembre de 2010, pág.2.
- Perrone, S. 1999 *Violence in the workplace* (Canberra, Australian Institute of Criminology Research and Public Policy), disponible en: <https://aic.gov.au/publications/rpp/rpp22>
- Pillinger, J. 2016. 'Riesgos psicosociales y violencia en el mundo del trabajo: Una perspectiva sindical', en *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo, Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 2016, vol. 8, núm. 1-2 (Ginebra, OIT).
- Pillinger, J. 2017. *Violencia y acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Perspectivas y acción sindical* (Ginebra, OIT).
- Pope, R.; Burnes, B. 2013. "A model of organisational dysfunction in the NHS", en *Journal of Health, Organisation and Management*, 27(6), 676-697.
- Pradhan, S.; Jena L.K. 2018. "Abusive supervision: a framework of developmental solutions to this workplace menace", en *Development & Learning in Organization. An International Journal*, vol. 32(2), págs. 20-23.
- Privitera, C.; Campbell, M.A. 2009. "Cyberbullying: The New Face of Workplace Bullying?", en *CyberPsychology & Behavior*, vol. 12, núm. 4, págs. 395-400.
- Rasmussen, C. A. y otros autores, 2013. "Threats and physical violence in the workplace: a comparative study of four areas of human service work", en *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 28, págs. 2749-2769.
- Rayner C.; Keashly, L. 2005. "Bullying at work: a perspective from Britain and North America", en S. Fox y P. Spector (dir.): *Counterproductive work behaviors. Investigations of actors* (American Psychological Association, Washington).
- Reknes, I.; Einarsen, S.; Knardahl, S.; Lau, B. 2013. "The prospective relationship between role stressors and new cases of self-reported workplace bullying", en *Scandinavian Journal of Psychology*, 55(1), 45-52.
- Rizzo, J. R.; House, R. J.; Lirtzman, S. I. 1970. "Role conflict and ambiguity in complex organizations", en *Administrative Science Quarterly*, vol. 15, págs. 150-163

- Robbins, M. 2015. *Written Testimony of Michael A. Robbins*, Industry Specific Harassment Issues, Meeting of the Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace (18 de septiembre de 2015), disponible en: https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/9-18-15/robbins.cfm.
- Rodríguez-Martínez, P.; Cuenca-Piqueras, C. 2019. "Interactions Between Direct and Structural Violence in Sexual Harassment Against Spanish and Unauthorized Migrant Women", en *Archives of Sexual Behavior*, vol. 48, págs. 577-588.
- Safe Work Australia (SWA). 2010. *How to determine what is reasonably practicable to meet a health and safety duty*, disponible en: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/resources-publications/guidance-materials>
- -----, 2013. *How to determine what is reasonably practicable to meet a health and safety duty*, disponible en: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-reasonably-practicable.pdf>
- -----, 2016. *Guide for preventing and responding to workplace bullying*, disponible en: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventing-responding-workplace-bullying.pdf>
- -----, 2019. *Work-related psychological health and safety: A systematic approach to meeting your duties*, disponible en <https://www.safeworkaustralia.gov.au/doc/work-related-psychological-health-and-safety-systematic-approach-meeting-your-duties>
- -----, y otros autores 2014. "I wish I had... Target reflections on responses to workplace mistreatment", en *Human Relations*, vol. 67(10), págs.1190.
- Salin, D. 2003. "Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment", en *Human Relations*, vol. 56 (10) págs. 1213-1232.
- Sampson, H.; Ellis, N. 2019. *Seafarers' mental health and wellbeing* (IOSH), disponible en: <https://www.iosh.com/seafarerswellbeing>.
- Sargeant, M.; Giovannone, M. 2009. *Vulnerable Workers – Health, safety and well-being* (Gower Publishing).
- Schablon, A. y otros autores, 2012. "Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study", en *BMJ Open*, vol. 2.
- Sepler, F. 2015. *Written Testimony of Fran Sepler*, Industry Specific Harassment Issues, Meeting of the Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace (18 de septiembre de 2015), disponible en https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/9-18-15/sepler.cfm
- Servicio Nacional de Salud. 2006. *NHS Employers. Bullying and harassment guidance* (Reino Unido), disponible en: <http://www.nhsemployers.org/Aboutus/Publications/Pages/BullyingAndHarassment.aspx>.
- Shannon, C. A.; Rospenda, K. M.; Richman, J. A.; Minich, L. M. 2009. "Race, racial discrimination, and the risk of work-related illness, injury, or assault: findings from a national study", en *Journal of occupational and environmental medicine*, 51(4), 441-448.
- Shelley, D. 2019. "Feds overhaul violence, harassment legislation", en *Canadian Occupational Health and Safety Newsletter* (23 de octubre de 2019), disponible en: <https://www.thesafetymag.com/ca/news/opinion/feds-overhaul-violence-harassment-legislation/190014>.
- Shindondola-Mote, H.; Kalusopa, T. 2011. *The Status of Women in Trade Unions in Africa*, Labour Research and Policy Institute, Ghana Trade Union Congress, 2011.
- Sindicato Unido de Bomberos (UFU) de Australia 2019. *Australian Aviation Firefighters: A Better Way*, Sindicato Unido de Bomberos de Australia (rama aviación).
- Squelch, J.; Guthrie, R. 2010. "The Australian legal framework for workplace bullying", en *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 32(1), págs. 15-54.
- Stewart, A.; Forsyth, A.; Irving, M.; Johnstone, R.; McCrystal, S. 2016. *Creighton & Stewart's Labour Law* (Alexandria, NSW, Australia).
- Stojanova, N. 2014. "The regulation of workplace bullying in Victoria: is legislation required?", en *Labour & Industry: a Journal of the Social and Economic Relations of Work*, 24(2), 146-160.
- SUSESO. (s.f.). *Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21*, disponible en: <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html> (acceso el 24 de enero de 2020).
- Tepper, B. J. 2000. "Consequences of abusive supervision", en *Academy of Management Journal*, vol. 43, págs. 178-190.
- Tomei, M. 2018 "An ILO expert answers questions about Violence and Harassment at work", in *World of Work (Special Issue)*, vol. 24.
- Truskinovsky, Y.; Rubin, J.; Brown, D. 2014. *Sexual harassment in garment factories: Firm structure, organizational culture and incentive systems*, *Better Work Discussion Paper No. 14* (Ginebra, OIT), pág. 30.
- Tsuno, K.; Kawachi, I.; Kawakami, N.; Miyashita, K. 2018. "Workplace Bullying and Psychological Distress. A Longitudinal Multilevel Analysis Among Japanese Employees", en *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 60, núm. 12, diciembre de 2018.
- Tsuno, K.; Kawakami, N. 2015. "Multifactor leadership styles and new exposure to workplace bullying: a six-month prospective study", en *Industrial Health* 2015, 53, págs. 139-151.
- Tutty, L. y otros autores, 2005. *School based violence prevention programs: Preventing violence against children and Youth*, revised edition, (ResearchGate), disponible en: https://www.researchgate.net/publication/255712416_School_based_violence_prevention_programs_Preventing_violence_against_children_and_Youth_Revised_Ed
- Underhill, E.; Gallagher, C. 2012. "Managing work health and safety: Recent developments and future directions", en *Asia Pacific Journal of Human Resources*, vol.50, págs. 227-244.
- UNICEF, OMS and FICR. 2020. Social Stigma associated with COVID-19, A guide to preventing and addressing social stigma. (Updated in March 2020).
- UNISON. 2013. *Tackling Bullying at Work: A UNISON Guide for Safety Reps*. (Londres, UNISON Communication).
- Universidad de Finlandia. 2020. *KiVa antibullying programme*, disponible en: <https://www.finlanduniversity.com/education-services/kiva-antibullying-programme> (acceso el 24 de enero de 2020)
- Universidad de Sheffield. 2012. *Hidden cyberbullying is as common as conventional counterpart in the workplace*. Nota de prensa disponible en: <https://www.shaf.ac.uk/news/nr/cyberbullying-festival-social-sciences-christine-sprigg-carolyn-axtell-sam-farley-1.222243> [5 de julio de 2016].

- Valentim, I.V.L. 2018. "Between Academic Pimping and Moral Harassment in Higher Education: an Autoethnography in a Brazilian Public University" en *Journal of Academic Ethics*, vol. 16, págs. 151-171.
- van der Plancke, V. 2016. "Psychosocial Risks and Belgian Labour Law: An emphasis on Harassment", en L. Lerouge. (dir.). *Psychosocial Risks in Labour and Social Security Law: A Comparative Legal Approach* (Springer editions).
- Velázquez, M. 2010. "The Spanish Code of Practice on Work-Related Bullying: Reflections on European Law and its Impact on a National Strategy for Labor Inspectors", en *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 32, pág.185.
- Velázquez, M. 2016. "Internal Procedures on Work-related Bullying Complaints: Critical Points", en *Sociology and Anthropology*, vol. 4, pág. 370-373.
- Vézina, M. y otros autores, 2011. *Quebec Survey on Working and Employment Conditions and Occupational Health and Safety (EQCOTESST)*, Studies and Research Projects, Summary No. RR-707 (Montreal, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail).
- Vierita, A. 2019. Delegado gubernamental de Rumania a la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT) hablando en nombre de la UE y sus Estados Miembros el 21 de junio de 2019: *Un mandato global para poner fin a la violencia y el acoso en el mundo de trabajo: Convenio (núm. 190) y Recomendación (núm. 206) de la OIT.*
- Wandera, M. 2019. Delegado gubernamental de Uganda a la CIT hablando en nombre del grupo de África el 21 de junio de 2019; *Un mandato global para poner fin a la violencia y el acoso en el mundo de trabajo: Convenio (núm. 190) y Recomendación (núm. 206) de la OIT.*
- Way, K A. 2012. *OHS Body of Knowledge: Psychosocial Hazards: Bullying, Aggression and Violence* (Australia, Safety Institute of Australia (SIA Ltd)).
- Willness, C.R y otros autores. 2007. "A Meta-Analysis of the Antecedents and Consequences of Workplace Sexual Harassment", en *Personnel Psychology* vol. 60:1, pág 127.
- Wilson, C.M. y otros autores. 2011. "Violence Against Teachers: Prevalence and Consequences", en *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 26, págs. 2353-2371.
- Work Safe Victoria. 2018. *STRESSWISE - PREVENTING WORK-RELATED STRESS*, disponible en: http://www.cmd.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0011/171947/wsactstreetwise.pdf
- Workplace Bullying Institute. 2014. *U.S. Workplace Bullying Survey, febrero de 2014*
- Wressell, J.A.; Rasmussen B.; Driscoll, A. 2018. "Exploring the workplace violence risk profile for remote areas nurses and the impact of organizational culture and risk management strategy", en *Collegian*, vol. 25, pág. 601.
- Zapf, D. 2009. "Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work", en *International Journal of Manpower*, vol. 20(1/2), págs. 70- 72.
- Zweighaft, R. M. 1997. "What's the harm? The legal accommodation of hostile environment sexual harassment", en *Comparative Labor Law Journal*, vol. 18, págs. 434-482.



Anexos

Anexo I.

Disposiciones pertinentes de las normas de la OIT sobre SST

CONVENIO SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES, 1981 (NÚM. 155) Y SU RECOMENDACIÓN (NÚM. 164), Y PROTOCOLO DE 2002 (P 155)

El artículo 3,e) del Convenio núm. 155 establece que el término salud , en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo. En su artículo 13 el Convenio insta a proteger de consecuencias injustificadas a todo trabajador que juzgue necesario interrumpir una situación de trabajo por creer, por motivos razonables, que ésta entraña un peligro inminente y grave para su vida o su salud.

El párrafo 3,e) de la Recomendación núm.164 establece que deberían adoptarse medidas en aplicación de la política nacional de SST para prevenir las tensiones físicas o mentales provocadas por las condiciones de trabajo y perjudiciales para la salud. El párrafo 10 esboza las obligaciones que incumben a los empleadores, como asegurarse que la organización del trabajo, en particular en lo que respecta a la duración del trabajo y los períodos de descanso, no cause perjuicio para la seguridad y la salud de los trabajadores. Exhorta a los empleadores a tomar todas las medidas razonables y factibles con miras a eliminar toda fatiga física o mental excesiva.

El párrafo e) del preámbulo del Protocolo de 2002 abre claramente el alcance del significado de trabajo cuando insta la publicación anual de informaciones sobre las medidas tomadas en relación con los accidentes del trabajo, los casos de enfermedades profesionales y otros daños para la salud acaecidos durante el trabajo o en relación con éste. En la sección de Definiciones, el artículo 1,a) del Protocolo especifica que el término 'accidente del trabajo' designa los accidentes ocurridos en el curso del trabajo o en relación con el trabajo que causen lesiones mortales o no mortales; En su artículo 1c), el término 'suceso peligroso' designa los sucesos fácilmente reconocibles, según su definición en la legislación nacional, que podrían causar lesiones o enfermedades a las personas en su trabajo o al público en general. Según el artículo 1,d) 'accidente de trayecto' designa los accidentes que causen la muerte o produzcan lesiones corporales y ocurran en el recorrido directo entre el lugar de trabajo y (i) la residencia principal o secundaria del trabajador; (ii) el lugar en el que el trabajador suele tomar sus comidas, o (iii) el lugar en el que el trabajador suele cobrar su remuneración.

El párrafo 15,2) de la Recomendación núm.164 establece que debería exigirse a los empleadores que registren los datos sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, y el párrafo 16,e) estipula que estos registros podrían incluir datos sobre todos los accidentes del trabajo y todos los casos de daños para la salud que sobrevengan durante el trabajo o en relación con éste.

CONVENIO SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO, 1985 (NÚM. 161) Y SU RECOMENDACIÓN (NÚM. 171)

El Convenio núm. 161 define los 'servicios de salud en el trabajo' como 'unos servicios investidos de funciones esencialmente preventivas y encargados de asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes' en la empresa acerca de una serie de cuestiones pertinentes, incluidos los requisitos necesarios para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo y la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental' (artículo 1,a)i)-ii)).

Las funciones preventivas entran claramente en el ámbito de aplicación del Convenio núm. 161, al igual que la necesidad de hacer los ajustes que se consideren razonables para poner fin a la violencia y el acoso en el trabajo, así como a sus consecuencias adversas en la salud física y mental.

Con arreglo al artículo 3, todo Miembro se compromete a establecer progresivamente servicios de salud en el trabajo [multidisciplinarios y con plena independencia profesional, véanse los artículos 9) y 10)] para todos los trabajadores, tomando en consideración los riesgos específicos que prevalecen en las empresas y, cuando no puedan establecerse inmediatamente, deberá elaborar planes para el establecimiento de tales servicios, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores más representativas.

El artículo 5 establece que, sin perjuicio de la responsabilidad de cada empleador respecto de la salud y la seguridad de los trabajadores a quienes emplea, los servicios de SST deberán gestionar los riesgos de la empresa para la salud en el trabajo, mediante, entre otros, la identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo; la vigilancia de los factores del medio ambiente de trabajo y de las prácticas de trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores [...]; el asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de trabajo [...]; la participación en el desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo [...]; el fomento de la adaptación del trabajo a los trabajadores; la colaboración en la difusión de informaciones, en la formación y educación en materia de salud e higiene en el trabajo [...]; la organización de los primeros auxilios y de la atención de urgencia, y la participación en el análisis de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales. Todas estas funciones pueden considerarse pertinentes para la gestión proactiva de la violencia y el acoso en el trabajo.

El artículo 8 establece que todas las partes - el empleador, los trabajadores y sus representantes - deberán cooperar y participar en la aplicación de medidas relativas a la organización y demás aspectos de los servicios de salud en el trabajo, sobre una base equitativa.

El artículo 13 dispone que todos los trabajadores deberán ser informados de los riesgos para la salud que entraña su trabajo. Según el artículo 14, el empleador y los trabajadores deberán informar a los servicios de salud en el trabajo de todo factor conocido y de todo factor sospechoso del medio ambiente de trabajo que pueda afectar a la salud de los trabajadores, y el artículo 15 establece que los servicios de salud en el trabajo deberán ser informados de los casos de enfermedad entre los trabajadores y de las ausencias del trabajo por razones de salud. El objetivo es que los proveedores de SST puedan identificar cualquier relación entre las causas de enfermedad o de ausencia y los riesgos para la salud que pueden presentarse en los lugares de trabajo, señalando que los empleadores no deben encargar al personal de los servicios de salud en el trabajo que verifique las causas de la ausencia del trabajo.

El párrafo 5,a) de la Recomendación sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 171) insta a que la vigilancia del medio ambiente de trabajo comprenda la identificación y evaluación de los factores del medio ambiente de trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores; el párrafo 5,b) establece la evaluación de las condiciones de higiene de trabajo y de los factores de la organización del trabajo que puedan engendrar riesgos para la salud de los trabajadores, y el párrafo 5,e) dispone la verificación de los sistemas de control destinados a eliminar o reducir la exposición. El párrafo 11 recomienda que se lleven a cabo todas las evaluaciones necesarias para proteger la salud de los trabajadores, como evaluaciones de la salud a intervalos periódicos durante todo empleo que implique una exposición a riesgos particulares para la salud y también cuando los trabajadores reanuden el trabajo tras una ausencia prolongada por motivos de salud. La finalidad de estas últimas es descubrir sus eventuales orígenes profesionales y recomendar una acción apropiada para proteger a los trabajadores. El párrafo 11,2) estipula que deberían adoptarse disposiciones para proteger la intimidad de los trabajadores y procurar que la vigilancia de su salud no sea utilizada con fines discriminatorios ni de ninguna otra manera perjudicial para sus intereses.

Además, el párrafo 37,1) dispone que se debería salvaguardar la independencia profesional del personal que presta servicios en materia de salud en el trabajo y el párrafo 38 establece que todo el personal de un servicio de salud en el trabajo debería estar obligado a guardar el secreto profesional sobre los datos médicos y técnicos que pueda llegar a conocer en razón de sus funciones y de las actividades del servicio. El párrafo 40 insta a adoptar un enfoque de la SST multidisciplinario y de colaboración, inclusive con el departamento de personal de la empresa y los representantes de los trabajadores en la empresa, sus delegados de seguridad y el comité de seguridad y salud, si lo hay.

RECOMENDACIÓN SOBRE LA LISTA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES, 2002 (NÚM. 194)

La Recomendación núm. 194 estipula el examen y la actualización periódicos de la lista de enfermedades profesionales que figura en el presente anexo, mediante reuniones tripartitas de expertos. La lista de la OIT, actualizada en 2010, abarca trastornos mentales y del comportamiento, incluidos los trastornos de estrés posttraumático (párrafo 2.4.1). El párrafo 2.4.2. de la lista actualizada contempla otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el (los) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.

CONVENIO SOBRE EL MARCO PROMOCIONAL PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 2006 (NÚM. 187) Y SU RECOMENDACIÓN (NÚM. 197)

El Convenio 187 insta a promover la mejora continua de la SST con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante el desarrollo de una política, un sistema y un programa nacionales, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores. Establece que el programa nacional promueva el desarrollo de una 'cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud' (artículo 5,2a)), que define como 'una cultura en la que el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable se respeta en todos los niveles, en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participan activamente en iniciativas destinadas a asegurar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos, y en la que se concede la máxima prioridad al principio de prevención' (artículo 1,d)).

El programa nacional deberá ser ampliamente difundido y contribuir a la protección de los trabajadores mediante la eliminación de los peligros y riesgos del trabajo o su reducción al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, con miras a prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo y a promover la seguridad y salud en el lugar de trabajo (artículo 5,2b)).

El párrafo 1 de la Recomendación núm. 197 establece que política nacional elaborada en virtud del artículo 3 del Convenio debería tener en cuenta la Parte II del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), así como los derechos, obligaciones y responsabilidades pertinentes de los trabajadores, los empleadores y los gobiernos enunciados en dicho Convenio.

Los párrafos 3 a 6 disponen que, con miras a prevenir las muertes, lesiones y enfermedades ocasionadas por el trabajo, el sistema nacional debería comprender medidas adecuadas para la protección de todos los trabajadores, en particular los trabajadores de los sectores de alto riesgo y los trabajadores vulnerables, entre ellos los trabajadores de la economía informal, los trabajadores migrantes y los trabajadores jóvenes. Al promover una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud, los Miembros deberían procurar aumentar, en el lugar de trabajo y entre la población en general, el grado de concienciación respecto a la seguridad y salud en el trabajo mediante campañas nacionales vinculadas, cuando proceda, a iniciativas en el lugar de trabajo y a iniciativas internacionales; promover mecanismos para impartir educación y formación sobre seguridad y salud en el trabajo, en particular a los directores, los supervisores, los trabajadores y sus representantes, y a los funcionarios encargados de la seguridad y la salud; introducir los conceptos de seguridad y salud en el trabajo y, cuando proceda, competencias en dicha materia, en los programas de educación y de formación profesional; facilitar el intercambio de estadísticas y datos sobre seguridad y salud en el trabajo entre las autoridades competentes, los empleadores, los trabajadores y sus representantes; proporcionar información y asesoramiento a los empleadores y los trabajadores y a sus respectivas organizaciones, y promover o propiciar la cooperación entre todos ellos con miras a eliminar o reducir al mínimo los peligros y riesgos relacionados con el trabajo, en la medida en que sea razonable y factible, y promover, en el ámbito del lugar de trabajo, la adopción de políticas de seguridad y salud y la constitución de comités mixtos de seguridad y salud, así como el nombramiento de representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, así como sistemas de gestión en el área de la seguridad y salud en el trabajo.

Anexo II.

Ejemplos de disposiciones legales que abordan la violencia y el acoso en el trabajo en legislaciones nacionales sobre SST y sobre trabajo

PAÍS	LEGISLACIÓN ⁹⁸	DISPOSICIONES CLAVE
AUSTRALIA	Ley sobre el trabajo equitativo, 2009 núm. 28, 2009	La Parte 4-6B (artículo 789) aborda la cuestión de los trabajadores que sufren actos de intimidación en el trabajo. Define la intimidación en el trabajo y contempla la aplicación de la Comisión de Trabajo Justo (FWC) con objeto de poner fin a la intimidación.
BÉLGICA	Ley sobre el bienestar de los trabajadores durante el desempeño de su trabajo (M.B. 18.9.1996)	<p>El artículo 32ter define violencia (todo acto por el cual un trabajador es amenazado o atacado psicológica o físicamente durante el desempeño de su trabajo), acoso moral (una serie inapropiada de comportamientos, fuera o dentro de la empresa u organización, que tienen lugar durante un período de tiempo determinado y cuya finalidad o consecuencia es que la personalidad, la dignidad o la integridad física o psicológica de un trabajador se vea afectada durante el desempeño de su trabajo, que su puesto se ponga en peligro o que se cree un entorno amenazador, hostil, insultante, degradante o hiriente que se manifieste particularmente con palabras, amenazas, acciones, gestos o comunicaciones unilaterales) y acoso sexual (cualquier forma de comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado con una connotación sexual, cuyo objetivo o consecuencia sea comprometer la dignidad de una persona o crear un entorno amenazador, hostil, insultante o perjudicial).</p> <p>El empleador debe realizar una evaluación de los riesgos y adoptar las medidas preventivas necesarias en relación con las situaciones que pueden dar lugar a riesgo psicosocial, estrés, violencia, acoso moral y sexual (artículo 2/32). Las medidas preventivas mínimas que debe adoptar el empleador para evitar que se produzcan casos de violencia, acoso "moral" y sexual en el trabajo incluyen medidas materiales y de organización; medidas específicas para proteger a los trabajadores que están en contacto con personas distintas del empleador y otros trabajadores (terceras partes); información y formación de los trabajadores, y notificación al comité de prevención y protección en el trabajo (artículo 32ter).</p> <p>En virtud del artículo 2/32, un trabajador que haya sufrido violencia, acoso moral o sexual en el trabajo puede solicitar una intervención psicosocial informal al consejero confidencial o al asesor en materia de prevención (consistente en buscar informalmente una solución mediante entrevistas o una intervención con una tercera parte o conciliación) o una intervención psicosocial del asesor en materia de prevención (consistente en pedir al empleador que adopte las medidas colectivas e individuales adecuadas, tras el análisis de la situación laboral específica del solicitante y las medidas propuestas por el asesor en materia de prevención).</p> <p>A tenor de lo dispuesto en el artículo 32sexies, el empleador decide si las tareas asignadas al asesor en materia de prevención deben ser realizadas por el servicio interno de prevención y protección en el trabajo o por un servicio externo. Si el servicio interno está a cargo, el empleador debe nombrar un asesor en materia de prevención especializado en los aspectos psicosociales del trabajo (incluida la violencia y el acoso en el trabajo), en consulta con todos los representantes del personal que forman parte del comité. También pueden nombrarse asesores confidenciales. Las personas que forman parte del personal directivo no pueden actuar como asesores en materia de prevención ni como consejeros confidenciales.</p> <p>El empleador no puede poner fin a la relación de trabajo ni adoptar medidas perjudiciales contra los trabajadores por haber solicitado una intervención psicosocial formal, presentado una denuncia, interpuesto una demanda judicial o proporcionado una declaración testimonial (artículo 32tredecies).</p> <p>El artículo 6 establece que los trabajadores tienen el deber de cooperar con el empleador para salvaguardar su propia salud y seguridad en el trabajo. Entre otras cosas, deberían contribuir positivamente a la política de prevención de la protección de los trabajadores contra la violencia y el acoso psicológico o sexual en el trabajo, y abstenerse de todo acto de violencia, acoso psicológico o sexual en el trabajo.</p>
	Real decreto sobre la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo	<p>El artículo 3 dispone que el empleador debe realizar, con la participación de los trabajadores, una evaluación de los riesgos que tenga en cuenta la aparición de situaciones que puedan provocar estrés o agotamiento causados por el trabajo o daños a la salud derivados de conflictos relacionados con el trabajo o de la violencia o el acoso moral o sexual en el trabajo.</p> <p>En virtud del artículo 5, en la evaluación de los riesgos se debe prestar especial atención a si los trabajadores entran en contacto con otras personas en el lugar de trabajo en el curso de sus tareas. Para ello, el empleador debe tener en cuenta las declaraciones de los trabajadores que figuran en el 'registro de acciones de terceros' que lleva el asesor en materia de prevención. Las declaraciones contienen una descripción de los actos de violencia, acoso psicológico o sexual en el trabajo causados por otras personas en el lugar de trabajo, de los que los trabajadores afirman haber sido objeto.</p> <p>Los artículos 14 y 15 especifican el contenido de las intervenciones psicosociales informales y formales, respectivamente.</p>
BOSNIA Y HERZEGOVINA	Ley del trabajo de 2015	Según el artículo 9, los empleadores y las personas empleadas por un empleador no deben acosar o acosar sexualmente, cometer actos de violencia por motivos de género ni acosar sistemáticamente a los trabajadores en el trabajo o en relación con el trabajo (acoso moral), incluidos los solicitantes de empleo. El artículo 9 establece asimismo las definiciones de acoso, acoso sexual, violencia de género y acoso moral (entendida como 'una forma específica de acoso no físico en el lugar de trabajo, que implica la repetición de acciones por las que una o más personas abusan psicológicamente y humillan a otra persona, y cuyo propósito o consecuencia es socavar la reputación, el honor, la dignidad, la integridad, las condiciones de trabajo o la situación profesional de esa persona').
BOTSWANA	Ley de trabajo (Ley 29, 1982) enmendada en 2003, capítulo 47:01, Parte III, artículo 26.	Según dispone el artículo 26, un trabajador puede poner término a su contrato sin previo aviso (sección e) si 'por causa de su empleo, él o sus dependientes se ven inmediatamente amenazados por el peligro que planteado por actos de violencia o enfermedades que no aceptó al firmar su contrato de trabajo'.
BURKINA FASO	Ley núm. 028-2008 de 13 de septiembre de 2008 relativa al Código del Trabajo	De conformidad con el artículo 36,6) y 37, el empleador prohibirá toda forma de violencia física o mental o cualquier otro abuso, incluido el acoso sexual.

98 Los ejemplos de legislación son los textos más recientes de las leyes, en sus versiones enmendadas (en febrero de 2020).

CANADÁ	Código del Trabajo del Canadá, RSC 1985	El artículo 125(z.16) establece que los empleadores 'tomarán las medidas prescritas para prevenir y proteger contra la violencia en el lugar de trabajo'. El artículo 247 se refiere al acoso sexual en el lugar de trabajo (que define como 'toda conducta, gesto o contacto de naturaleza sexual a) que pueda causar ofensa o humillación a cualquier trabajador; o b) que pueda, por motivos razonables, ser percibida por ese trabajador como una condición de naturaleza sexual en el empleo o en cualquier oportunidad de capacitación o ascenso'). Todo trabajador tiene derecho a un empleo libre de acoso sexual (artículo 247.2). Todo empleador hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que ningún trabajador sea objeto de acoso sexual (artículo 247.3) y, previa consulta con los trabajadores o sus representantes, si los hubiere, emitirá una declaración de política relativa al acoso sexual (artículo 247.4).
	Reglamento sobre Seguridad y Salud (SOR/86-304)	En el artículo 20.2 de la Parte XX se define la violencia en el lugar de trabajo como 'cualquier acción, conducta, amenaza o gesto de una persona hacia un trabajador en su lugar de trabajo que pueda esperarse razonablemente que cause daño, lesión o enfermedad a ese trabajador'. El artículo 20,3) establece que 'el empleador formulará una política de prevención de la violencia en el lugar de trabajo, que colocará en un lugar accesible para todos los trabajadores, en la que se establezcan, entre otras cosas, las obligaciones del empleador, que incluyen las siguientes: a) proporcionar un lugar de trabajo seguro, saludable y libre de violencia; b) dedicar suficiente atención, recursos y tiempo a abordar los factores que contribuyen a la violencia en el lugar de trabajo, incluidos, entre otros, el acoso, las burlas y los comportamientos abusivos y otros comportamientos agresivos, así como a prevenirlos y a proteger a los trabajadores; c) comunicar a sus trabajadores la información que posea sobre los factores que contribuyen a la violencia en el lugar de trabajo, y d) ayudar a los trabajadores que hayan estado expuestos a la violencia en el lugar de trabajo. El artículo 20,5) establece que 'el empleador identificará todos los factores que contribuyan a la violencia en el lugar de trabajo' El artículo 20,4) dispone que 'el empleador evaluará el potencial de violencia en el lugar de trabajo utilizando los factores identificados en el artículo 20,4)'
CHILE	Código del Trabajo (2002)	El artículo 2 estipula que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona y considera que el acoso sexual es una conducta contraria a este principio. Define el acoso laboral como toda conducta que constituya agresión u acoso reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. El Título IV aborda la investigación y sanción del acoso sexual (artículos 211 A-E).
COLOMBIA	Ley núm. 1010 de 23 de enero de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso sexual y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	La Ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades en el contexto de una relación de trabajo privada o pública. El artículo 2 define acoso laboral como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: 1) Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. 2) Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. 3) Discriminación laboral. 4) Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos. 5) Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador. 6) Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador. Los artículos 7 y 8 describen las conductas que constituyen acoso laboral y las que no lo constituyen. El artículo 9 establece la adopción de medidas preventivas y correctivas para hacer frente al acoso laboral. En particular, los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones, que deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. El párrafo 2 especifica que la omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma. El artículo 11 establece garantías contra las actitudes retaliatorias.
COMORAS	Ley de 28 de junio de 2012 por la que se derogan, modifican y complementan ciertas disposiciones de la Ley núm. 84-108/PR relativa al Código del Trabajo	El acoso sexual y el acoso moral están estrictamente prohibidos (Título I, artículo 2.2). El empleador adoptará las medidas necesarias para prevenir dichos actos. Ningún trabajador será despedido, penalizado o discriminado por haber sido objeto de acoso o por haberlo notificado (artículo 2.3.).
DINAMARCA	Ley sobre el entorno de trabajo (núm. 268 de 2005), texto consolidado (2017)	El artículo 1,a) establece que la ley abarca el entorno de trabajo físico y psicológico. El artículo 2a (añadido mediante una enmienda de 2015) estipula que el Ministerio de Trabajo puede establecer normas para que, con los ajustes necesarios, algunas de las disposiciones de la ley se apliquen también a cuando exista un riesgo de violencia relacionada con el trabajo, amenazas u otro comportamiento ofensivo fuera de las horas de trabajo, así como normas sobre la obligación del empleador de establecer directrices y ofrecer a los trabajadores asistencia para denunciar a la policía los episodios de violencia relacionados con el trabajo fuera del horario de trabajo.
	Decreto núm. 559 de 17 de junio de 2004 sobre el desempeño del trabajo	El artículo 1,a) establece que la ley abarca el entorno de trabajo físico y psicológico. El artículo 2a (añadido mediante una enmienda de 2015) estipula que el Ministerio de Trabajo puede establecer normas para que, con los ajustes necesarios, algunas de las disposiciones de la ley se apliquen también a cuando exista un riesgo de violencia relacionada con el trabajo, amenazas u otro comportamiento ofensivo fuera de las horas de trabajo, así como normas sobre la obligación del empleador de establecer directrices y ofrecer a los trabajadores asistencia para denunciar a la policía los episodios de violencia relacionados con el trabajo fuera del horario de trabajo.
EL SALVADOR	Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo (N. 254/2010)	El artículo 2 establece los principios rectores de la ley, que incluyen el respeto a la dignidad inherente a la persona y el derecho a un ambiente laboral libre de violencia en todas sus manifestaciones. Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, que debe incluir la formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales (artículo 10 ,8)).

FINLANDIA	Ley sobre seguridad y salud de los trabajadores, núm. 738/2002	<p>A tenor de lo dispuesto en el artículo 27,1) el trabajo y las condiciones laborales en los empleos que entrañen una amenaza evidente de violencia se organizarán de tal manera que se eviten en la medida de lo posible las amenazas y los incidentes de violencia mediante la prestación de dispositivos y equipos de seguridad adecuados, así como previendo la oportunidad de pedir ayuda. De conformidad con el artículo 27,2), para los trabajos y lugares de trabajo que puedan entrañar amenazas de violencia, el empleador debe dar instrucciones de procedimiento en las que se prevean las situaciones de amenaza y se presenten prácticas para controlar o restringir los efectos de los incidentes de violencia en la seguridad de los empleados.</p> <p>Si en el trabajo se produce un acoso u otro trato inadecuado a un trabajador que cause peligros o riesgos para la salud de éste, el empleador, una vez que tenga conocimiento de ello, deberá adoptar medidas para remediar esta situación (artículo 28).</p> <p>Con arreglo al artículo 29, si un trabajador realiza sus tareas solo y dichas tareas entrañan peligros o riesgos evidentes para su seguridad y salud, el empleador debe velar por que se eviten o reduzcan al mínimo esos peligros o riesgos y, teniendo en cuenta la naturaleza del trabajo, debe brindar la oportunidad para la comunicación necesaria entre el trabajador y el empleador o sus representantes u otros trabajadores, así como la oportunidad de pedir ayuda.</p>
FRANCIA	Código del Trabajo	<p>Los trabajadores no deberían ser objeto de actos repetitivos de acoso moral que tengan por objeto o por efecto degradar sus condiciones de trabajo y que puedan menoscabar su derecho a la dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional (artículo L1-1152). A tal fin, los empleadores están obligados a adoptar todas las medidas necesarias para prevenir los actos de acoso moral (artículo L4-1152). Además, no se debe sancionar, despedir o someter a una medida discriminatoria a los trabajadores, aprendices y pasantes (especialmente en materia de remuneración, formación, promoción, renovación de contratos, etc.) por haber sido objeto o haberse negado a ser objeto de actos reiterados de acoso moral o por haber testificado sobre ellos o por haberlos denunciado (artículo L2-1152) (prohibición de las represalias). La terminación en violación de esta disposición es nula y sin efecto (artículo L3-1152). Los trabajadores que cometan actos de acoso moral podrán ser objeto de sanciones disciplinarias (artículo L5-1152). El artículo L6-1152 dispone que un procedimiento de mediación pueda ser iniciado por las víctimas o los acusados de acoso moral. Las partes se ponen de acuerdo sobre la elección del mediador, que intenta conciliar a las partes y les presenta algunas propuestas por escrito para poner fin al acoso. Si la conciliación fracasa, el mediador informa a las partes de las posibles sanciones y garantías procesales a favor de la víctima. El intento de obstaculizar el ejercicio regular de las funciones del mediador se castiga con un año de prisión y una multa de 3.750 euros (artículo L1-1155).</p> <p>El artículo 1-1153 prohíbe el acoso sexual a los trabajadores en dos modalidades: 1) el acoso sexual que consiste en palabras o comportamientos repetitivos con connotaciones sexuales que menoscaban la dignidad de la persona por su carácter degradante o humillante o que crean una situación intimidatoria, hostil u ofensiva (ambiente de trabajo hostil); 2) el acoso sexual consistente en toda forma de presión grave, aunque no sea repetitiva, ejercida con el fin real o aparente de obtener un acto de naturaleza sexual, ya sea en beneficio del autor o de un tercero (quid pro quo).</p> <p>Todo lugar de trabajo con más de 50 trabajadores debe contar con un comité de salud, seguridad y condiciones de trabajo (artículo L1-4611). El comité puede proponer acciones para prevenir el acoso moral y sexual (artículo L3-4612).</p> <p>Los empleadores también deben organizar servicios de salud en el trabajo (artículo L1-4622), con el cometido de proteger la salud de los trabajadores. Estos servicios pueden asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes sobre las medidas necesarias para controlar los riesgos, mejorar las condiciones de trabajo y prevenir el acoso moral y sexual (artículo L2-4622).</p>
GUINEA	Ley núm. L/2014/072/CNT de 10 de enero de 2014 relativa al Código del Trabajo de la República de Guinea	<p>La violencia en el lugar de trabajo consiste en toda situación en la que un empleador o un trabajador es perseguido, amenazado o agredido, psicológica o físicamente, durante el desempeño de su trabajo en el lugar de trabajo.</p>
KENYA	La Ley de trabajo, 2007 (núm. 11 de 2007)	<p>Los empleadores con 20 o más trabajadores tienen la obligación, previa consulta con los trabajadores o sus representantes, de emitir una declaración de política sobre el acoso sexual artículo 6,2). La declaración de política incluirá: a) la definición de acoso sexual especificada en el artículo 6,1); b) una declaración i) de que todo trabajador tiene derecho a un empleo libre de acoso sexual; ii) de que el empleador tomará medidas para garantizar que ningún trabajador sea objeto de acoso sexual; iii) de que el empleador tomará las medidas disciplinarias que considere apropiadas contra toda persona que, bajo su dirección, someta a un trabajador a acoso sexual; iv) que explique cómo se pueden poner en conocimiento del empleador las denuncias de acoso sexual; y v) de que el empleador no revelará el nombre de un denunciante ni las circunstancias relacionadas con la denuncia a ninguna persona, salvo cuando la revelación sea necesaria para investigar la denuncia o adoptar medidas disciplinarias en relación con ella (artículo 6,3)).</p>
LESOTHO	Código del Trabajo, 1992 (Decreto núm. 24 de 1992)	<p>A tenor de lo dispuesto en el artículo 200, toda persona que ofrezca un empleo o amenace con el despido o que amenace con imponer cualquier otra sanción a otra persona en el curso del empleo como medio para obtener favores sexuales o que acose sexualmente a los trabajadores cometerá una práctica laboral injusta.</p> <p>El artículo 234 establece que 'toda persona que, con el fin de obligar a otra persona a abstenerse de realizar o a realizar un acto que esa otra persona tiene derecho legal a hacer o abstenerse de hacer, de manera ilícita y sin autoridad legal a) utilice la violencia o intimide a esa otra persona o a su cónyuge o hijos, o dañe sus bienes; b) siga persistentemente a esa otra persona de un lugar a otro; c) oculte cualquier herramienta, ropa u otra propiedad que pertenezca o utilice esa otra persona, la prive de la misma o le impida utilizarla; d) vigile o acose la casa u otro lugar en el que resida esa persona, o los alrededores de esa casa o lugar, o e) siga a esa otra persona por cualquier calle o carretera será culpable de un delito y podrá ser castigado con una multa no superior a doscientos maloti o con una pena de prisión no superior a un mes'.</p>
MAURICIO	Ley de derechos laborales de 2008 (núm. 33 de 2008)	<p>En la Parte I, enmendada por la Ley núm. 6 de 2013, se define 'acoso' como 'cualquier conducta no deseada, verbal, no verbal, visual, psicológica o física, basada en la edad, la discapacidad, el estado serológico respecto del VIH, las circunstancias domésticas, el sexo, la orientación sexual, la raza, el color, el idioma, la religión, la opinión o las ideas políticas, sindicales o de otra índole, el origen nacional o social, la asociación con una minoría, el nacimiento u otra condición, que una persona razonable hubiera previsto que afectaría negativamente a un trabajador en su dignidad'.</p> <p>En el artículo 54,1) se establece que ninguna persona: a) acosará, sexualmente o de otra manera; b) agredirá; c) abusará verbalmente, jurará o insultará; d) expresará la intención de causar daño; e) intimidará o tendrá un comportamiento amenazador; f) utilizará gestos agresivos que indiquen intimidación, desprecio o desdén, y g) por medio de palabras o actos molestará un trabajador, en el curso de su trabajo o como resultado del mismo.</p>
MÉXICO	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014)	<p>El artículo 3 define los factores de riesgo psicosocial como aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, por el trabajo desarrollado. La violencia laboral se define como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.</p> <p>El artículo 55 establece que para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, los patrones deberán: i) definir políticas para la prevención de la violencia laboral; ii) disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas; iii) realizar evaluaciones; iv) adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral; v) difundir entre los trabajadores las políticas, los resultados de las evaluaciones y las medidas adoptadas, y vi) llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones.</p>
MARRUECOS	Dahir núm. 1-03-194 de 11 de septiembre de 2003 por el que se promulga la ley núm. 65-99 relativa al Código del Trabajo	<p>Según dispone el artículo 40, todo trabajador puede dar por terminada su relación de trabajo si el empleador comete cualquier acto de violencia o acoso sexual.</p>

NAMIBIA	Ley del Trabajo, 2007 (Ley núm. 11 de 2007)	El artículo 5 prohíbe la discriminación y el acoso sexual en el trabajo. Define 'acoso sexual' como toda conducta injustificada de carácter sexual hacia un trabajador que constituya un obstáculo para la igualdad en el empleo cuando: i) la víctima haya hecho saber al autor que considera ofensiva la conducta; o ii) el autor haya debido darse cuenta razonablemente de que la conducta se considera inaceptable, teniendo en cuenta las respectivas posiciones de las partes en el lugar de trabajo, la naturaleza de sus relaciones laborales y la naturaleza del lugar de trabajo. Cuando el acoso sexual es perpetrado por un empleador contra un trabajador, y ese trabajador renuncia como resultado del acoso sexual, esa renuncia constituye un despido constructivo
PAÍSES BAJOS	Ley sobre las condiciones de trabajo (1999). Texto consolidado	El empleador se asegurará de que se proteja la salud y la seguridad de los trabajadores con respecto a todos los aspectos relacionados con el empleo y, con este fin, aplicará una política encaminada a lograr las mejores condiciones de trabajo posibles (artículo 3,1)). A tal efecto, deberá tomarse en consideración lo siguiente a) la organización del trabajo por el empleador de manera que no tenga efectos perjudiciales para la seguridad y la salud del trabajador; b) evitar o limitar en primer lugar, siempre que sea posible, los peligros y los riesgos para la seguridad o la salud del trabajador en el origen de los mismos; c) adaptar el trabajo necesario a las características individuales de los trabajadores; d) evitar el trabajo monótono y el trabajo que deba realizarse a una velocidad determinada, y e) prevenir la presión psicosocial relacionada con el empleo como parte de la política general de las condiciones de trabajo (artículo 3,2). La presión psicosocial relacionada con el empleo se define como 'la intimidación, la agresión y la violencia sexuales, la agravación y la presión del trabajo en el lugar de trabajo que causan estrés' (artículo 1,3)).
NÍGER	Ley núm. 2012-45 de 25 de septiembre de 2012 relativa al Código del Trabajo	El artículo 44 estipula la obligación del empleador de prohibir toda forma de violencia física o psicológica o cualquier otro tipo de abuso derivado de las relaciones de trabajo. El artículo 45 prohíbe el acoso sexual por abuso de autoridad con la intención de obtener favores sexuales.
NORUEGA	Ley (núm. 62 de 2005) relativa al entorno laboral, el horario de trabajo y la protección del empleo, etc.	La finalidad de la ley es asegurar un entorno laboral que ofrezca un entorno de trabajo saludable y positivo y plena seguridad frente a influencias físicas y mentales perjudiciales, y que tenga un nivel de bienestar acorde con el nivel de desarrollo tecnológico y social de la sociedad; garantizar la igualdad de trato en el trabajo; facilitar la adaptación de la situación laboral de cada trabajador en relación con sus capacidades y circunstancias de vida; sentar las bases de la cooperación entre el empleador y los trabajadores para salvaguardar y desarrollar el entorno laboral, y fomentar condiciones de trabajo inclusivas (artículo 1-1). Según el artículo 2) 1-4), la organización, la disposición y la gestión del trabajo, las horas de trabajo, los sistemas de pago, la tecnología, etc., deben establecerse de manera que los trabajadores no se vean expuestos a tensiones físicas o mentales adversas. Deben evaluarse los riesgos especiales asociados con el trabajo en solitario y deben aplicarse medidas para prevenirlos o reducirlos a fin de crear un entorno de trabajo plenamente satisfactorio (artículo 3, 1-4)). El artículo 5. 3-4, titulado 'Requisitos relativos al entorno psicosocial de trabajo', exige que el trabajo se organice de manera que se preserve la integridad y la dignidad de los trabajadores; que, en la medida de posible, permita el contacto y la comunicación con otros trabajadores; que los trabajadores no sean objeto ni de otras conductas impropias, y que se proteja a los trabajadores, dentro de lo posible, contra la violencia, las amenazas y la tensión indeseable como resultado del contacto con otras personas. En el artículo 3-2 se define el deber de los trabajadores de cooperar, lo que incluye garantizar que notifiquen al empleador o al representante de seguridad de cualquier acto de acoso o discriminación en el lugar de trabajo del que tengan conocimiento en cuanto tengan conocimiento del mismo.
POLONIA	Código del Trabajo de 26 de junio de 1974 (Dz U 1974, núm. 24, artículo 141).	El artículo 94 define el acoso moral como el acoso o la intimidación persistente y prolongada a un trabajador, que da lugar a una disminución de sus capacidades profesionales, o que tiene por objeto o resultado la humillación o el ridículo del trabajador, o el aislamiento o la eliminación del trabajador del grupo de compañeros de trabajo.
PORTUGAL	Ley No. 2017/73 de 16 de agosto	Esta ley, que modifica el Código del Trabajo, fortalece el marco legislativo para prevenir el acoso en el sector privado y en la administración pública. El artículo 29 prohíbe el acoso, otorga a las víctimas el derecho a una indemnización y brinda protección a los denunciantes y testigos de acciones disciplinarias. Según el artículo 127, las empresas con siete o más trabajadores deben adoptar códigos de conducta para la prevención y respuesta al acoso en el lugar de trabajo. Además, reconoce al empleador la responsabilidad de compensar cualquier enfermedad o daño al trabajador debido al acoso.
PARAGUAY	Resolución MTESS N° 2019/388 por la cual se deja sin efecto la resolución MJT N° 2012/472, se crea la oficina de atención y prevención de la violencia laboral y se establece el procedimiento de actuación ante casos de violencia laboral, mobbing y acoso sexual en los lugares de trabajo dentro de las empresas	Mediante la ley se crea la Oficina de Atención y Prevención de la Violencia Laboral, dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (artículo 1). El artículo 3 define las funciones de la Oficina, relacionadas principalmente con la sensibilización acerca de la violencia laboral y la realización de investigaciones dirigidas a una mayor y mejor comprensión del fenómeno, en particular con fines de prevención. La ley describe asimismo los procedimientos de denuncia ante hechos de violencia laboral (artículo 5) y las sanciones aplicables (artículo 6). El artículo 7 estipula que todo empleador con más de 10 trabajadores deberá contar con un reglamento interno donde deberá consignar i) un procedimiento interno explícito para casos de denuncias de violencia laboral; ii) las sanciones aplicables; iii) las medidas para prevenir, controlar y, según proceda, eliminar la violencia en el lugar de trabajo, y iv) programas de educación y formación de los trabajadores sobre la prevención de la violencia laboral.
REPÚBLICA DE COREA	Ley de normas del trabajo 1997	El artículo 2-76 establece que los empleadores o los trabajadores no deben aprovecharse de su posición o de sus relaciones en el lugar de trabajo para causar angustia física y mental a otros trabajadores o para empeorar el ambiente de trabajo más allá del ámbito de su trabajo. El artículo 3-76 establece que toda persona que observe acciones de acoso en el lugar de trabajo podrá denunciarlo al empleador. 2) Si el empleador recibe una denuncia en virtud del párrafo 1 o sabe de la existencia de acoso en el lugar de trabajo, realizará una investigación para confirmar el hecho sin demora.3) Cuando sea necesario para proteger a los trabajadores que hayan sufrido perjuicios derivados de actos de acoso en el lugar de trabajo o a los trabajadores que afirmen haber resultado perjudicados (en adelante denominados "las víctimas") durante el período de investigación en virtud del párrafo 2), el empleador deberá adoptar medidas apropiadas, como un cambio de lugar de trabajo y una orden de licencia con derecho a sueldo. En este caso, el empleador no tomará medidas contra la voluntad de las víctimas. 4) Cuando el empleador descubra algún caso de acoso en el lugar de trabajo como resultado de la investigación realizada con arreglo al párrafo 2), deberá adoptar medidas apropiadas como un cambio de lugar de trabajo, un cambio de ubicación, y la orden de conceder licencias con derecho a sueldo cuando lo solicite la víctima. 5) El empleador tomará inmediatamente las medidas necesarias, como medidas disciplinarias, cambio de lugar de trabajo, etc., cuando descubra que se ha producido un caso de acoso en el lugar de trabajo como resultado de la investigación prevista en el párrafo 2). En este caso, el empleador debe escuchar la opinión de la víctima sobre las medidas previstas antes de adoptar medidas disciplinarias. 6) El empleador no podrá despedir o dispensar un trato displicente a los trabajadores desfavorecidos o a otros trabajadores que denuncien la existencia de acoso en el lugar de trabajo.
RWANDA	Ley núm 13/2009 de 27 de mayo de 2009 relativa al Código del trabajo de Rwanda	El artículo 3 aborda la protección de los trabajadores contra la violencia y el acoso. De conformidad con el artículo 9 se prohíbe someter directa o indirectamente a un trabajador a violencia de género o a acoso moral en el contexto del trabajo. La dimisión de un trabajador que es víctima de violencia por parte de su supervisor se considera despido improcedente (artículo 10). Por último, no se despedirá a ningún trabajador por haber denunciado algún caso de violencia o testificado al respecto (artículo 11).

SERBIA	Código del Trabajo de la República de Serbia de 15 de marzo de 2005.	A tenor de lo dispuesto en el artículo 21, el acoso y el acoso sexual están prohibidos. Se entiende por acoso cualquier comportamiento no deseado que resulte de alguno de los motivos mencionados en el artículo 18 de esta ley (es decir, sexo, origen, idioma, raza, color de la piel, edad, embarazo, estado de salud o discapacidad, nacionalidad, religión, estado civil, compromisos familiares, orientación sexual, ideas políticas o de otro tipo, antecedentes sociales, situación económica, pertenencia a organizaciones políticas, sindicatos o cualquier otra característica personal) que tenga por objeto o represente una violación de la dignidad de la persona que busca empleo o de un trabajador, causando temor o creando un entorno adverso, humillante o insultante. El acoso sexual es cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico que tenga por objeto o represente una violación de la dignidad de una persona que busca empleo de o un trabajador en el ámbito de la vida sexual, que cause temor o cree un entorno adverso, humillante o insultante.
ESLOVENIA	Ley de relaciones laborales, 2013 (VDR1-)	El artículo 7,1) prohíbe el acoso sexual y otras formas de acoso en el trabajo. El acoso se define como cualquier comportamiento no deseado relacionado con cualquier circunstancia personal, con el efecto o la intención de herir la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante o abusivo. El artículo 7,4) prohíbe el abuso y la intimidación en el lugar de trabajo (definidos como cualquier acción o comportamiento repetitivo o sistemático, censurable o claramente negativo e insultante dirigido a un trabajador individual en el trabajo o en relación con el trabajo).
SUDÁFRICA	Ley de relaciones laborales, 1995 (núm. 1995/66)	Según el artículo 3,4) del anexo 8, la agresión física contra el empleador, un compañero de trabajo, un cliente o un consumidor se considera una falta grave (que da lugar a medidas disciplinarias y eventualmente al despido).
ESPAÑA	Real Decreto Legislativo 2000/5, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social	El artículo 8.13 establece que el acoso sexual, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma, constituye una infracción muy grave. El artículo 8.13 bis estipula que el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, también constituye una infracción muy grave, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo.
SUECIA	Ley del entorno de trabajo (1977:1160)	Según el artículo 1 del capítulo 2, las condiciones de trabajo se adaptarán a las diferentes aptitudes físicas y mentales de las personas. Las tecnologías, la organización del trabajo y el contenido del mismo deben estar diseñados de tal manera que el trabajador no esté sometido a una tensión física o mental que pueda causarle alguna enfermedad o accidente. Los empleadores y los trabajadores deben cooperar para crear un buen ambiente de trabajo (artículo 1, a) del capítulo 3). El empleador debe tomar todas las medidas necesarias para evitar que el trabajador se exponga a enfermedades o accidentes. En particular, el empleador debe tener en cuenta los riesgos especiales de enfermedad y accidente que se derivan del trabajo en solitario (artículo 2 del capítulo 3). La Ley se complementa con casi 100 disposiciones detalladas, emitidas por la Autoridad del Entorno Laboral, previa consulta con los interlocutores sociales.
	Entorno de trabajo organizacional y social (AFS 2015:4). Disposiciones de la Autoridad del Entorno Laboral de Suecia sobre el ambiente de trabajo organizacional y social, con recomendaciones generales sobre su aplicación	El Reglamento tiene por objeto promover un buen ambiente de trabajo y prevenir los riesgos de mala salud debidos a las condiciones organizacionales y sociales del entorno de trabajo (artículo 1). El artículo 4 define (entre otras cosas) la vejación (como acciones dirigidas contra uno o más trabajadores de manera abusiva, que pueden conducir a la mala salud o a su situación fuera de la comunidad del lugar de trabajo) y la carga de trabajo no saludable (cuando las exigencias en el trabajo superan los recursos de manera habitual y no puntual). En virtud del artículo 6, el empleador debe asegurarse de que los directivos y los supervisores sepan cómo prevenir y hacer frente a las cargas de trabajo no saludables y a la vejación. Los empleadores también deben asegurarse de que las tareas y las responsabilidades no equivalgan a cargas de trabajo no saludables, y los recursos deben adaptarse en consecuencia (artículo 9). Los empleadores también deben adoptar medidas para contrarrestar las tareas y las situaciones de trabajo que son gravemente estresantes desde el punto de vista mental y que causan mala salud (artículo 11). Los empleadores tienen el deber de aclarar que no se acepta la vejación, así como de tomar medidas contra las condiciones del entorno de trabajo que puedan causar vejación (artículo 13). Los procedimientos para hacer frente a la vejación tienen que establecerse y darse a conocer a los trabajadores, que deberían indicar quién es responsable de recibir la información de que se está produciendo una vejación, qué ocurre con la información, qué tiene que hacer el receptor, y cómo pueden las víctimas encontrar ayuda rápidamente (artículo 14).
	Gestión Sistemática del Entorno de Trabajo (AFS 2001:1). Disposiciones de la Autoridad Sueca del Entorno de Trabajo sobre la Gestión Sistemática del Entorno de Trabajo y Recomendaciones Generales sobre la aplicación de las disposiciones	En estas disposiciones se exige a los empleadores que lleven a cabo regularmente una gestión sistemática del entorno de trabajo, lo que incluye la investigación, la realización y el seguimiento de actividades 'de manera que se eviten las enfermedades y los accidentes del trabajo y se logre un entorno de trabajo satisfactorio' (artículo 2). A los trabajadores, los delegados de seguridad y los delegados de seguridad de los alumnos se les brindará la oportunidad de participar (artículo 4). En las disposiciones también se examina la asignación de las tareas y los conocimientos conexos. Las tareas se asignarán de tal manera que uno o más directivos, supervisores u otros trabajadores se ocupen de prevenir los riesgos en el trabajo y de lograr un entorno de trabajo satisfactorio. El empleador se asegurará de que las personas a las que se asignen esas tareas sean suficientes en número y tengan la autoridad y los recursos necesarios. El empleador también se asegurará de que estas personas tengan un conocimiento suficiente de las normas que revisten importancia para el entorno de trabajo; las condiciones físicas, psicológicas y sociales que implican riesgos de accidentes y mala salud; las medidas para prevenir la mala salud y los accidentes, y las condiciones de trabajo que contribuyen a un entorno de trabajo satisfactorio (artículo 6). Cuando la competencia en la propia actividad del empleador sea insuficiente para la gestión sistemática del entorno de trabajo o para el trabajo relacionado con la adaptación y la rehabilitación del empleo, éste contratará servicios de salud en el trabajo o la correspondiente asistencia experta del exterior (artículo 12). En las recomendaciones generales adjuntas a las disposiciones se ofrece más orientación sobre cada uno de los artículos. En ellas se reconoce que los directivos y los supervisores tienen un papel decisivo que desempeñar en la creación de condiciones de trabajo satisfactorias y en la prevención de la mala salud y los accidentes. Para ello, deben tener un conocimiento profundo del trabajo, los riesgos y las medidas de prevención de lesiones profesionales. Es importante que estén familiarizados con las reacciones de las personas en diferentes situaciones y que sean muy conscientes de las consecuencias para la salud de, por ejemplo, una carga de trabajo excesiva, las horas extraordinarias, la vejación, la violencia y las amenazas, y el abuso de estupefacientes.
	Violencia y amenazas en el entorno de trabajo (AFS 1993:2). Ordenanza de la Junta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Suecia sobre medidas para la prevención de la violencia y las amenazas en el entorno de trabajo	Estas disposiciones exigen que los empleadores investiguen los riesgos de violencia o amenaza de violencia que puedan existir en el trabajo y adopten las medidas adecuadas (artículo 2). Los trabajadores deberán tener suficiente formación e información y recibir suficientes instrucciones para poder realizar su trabajo en condiciones de seguridad (artículo 4); en los trabajos en los que exista un riesgo de violencia o amenazas de violencia recurrentes, los trabajadores deberán recibir apoyo y orientación especiales (artículo 5). Cuando se produzcan casos o amenazas de violencia, se registrarán e investigarán oportunamente (artículo 10) y se prestará asistencia y apoyo a las víctimas para la prevención o el alivio de las lesiones físicas y mentales (artículo 11).

	Vejación en el trabajo. Ordenanza de la Junta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Suecia que contiene disposiciones sobre medidas contra la vejación en el trabajo, junto con recomendaciones generales sobre la aplicación de las disposiciones, AFS 1993:17	<p>En el artículo 1 se define la vejación como acciones reiteradas condenables o claramente negativas dirigidas contra determinados trabajadores de manera ofensiva y que pueden dar lugar a que se encuentren fuera de la comunidad del lugar de trabajo. La directriz contenida en el artículo 1 especifica que la vejación puede ser cometida por compañeros de trabajo, el empleador o los representantes del empleador y que este fenómeno se conoce comúnmente como intimidación, violencia mental, rechazo social y acoso (incluido el acoso sexual). También señala, como ejemplos de vejación, el sabotaje o el impedimento del desempeño del trabajo; la persecución, las amenazas, la inspiración de miedo, la degradación (por ejemplo, el acoso sexual); los insultos deliberados, las respuestas o actitudes muy críticas o negativas (por ejemplo la ridiculización, la falta de amabilidad), y las sanciones penales administrativas ofensivas dirigidas a un trabajador sin ninguna causa objetiva, explicación o esfuerzo para resolver los problemas subyacentes (por ejemplo, el retiro de un cargo o de las funciones, el traslado inexplicable, la obstrucción manifiesta en la tramitación de solicitudes de capacitación, licencia y similares).</p> <p>En virtud del artículo 2, el empleador tiene el deber de planificar y organizar el trabajo de manera que se evite la vejación en la medida de lo posible.</p>
TÚNEZ	Código del Trabajo (1966)	El artículo 14 describe falta grave como 'participar durante el trabajo o en el lugar de trabajo en actos de violencia o amenazas contra cualquier compañero de trabajo o persona que no pertenezca a la empresa'. Actos de este tipo justificarían el despido del trabajador.
UGANDA	Reglamentos del trabajo (acoso sexual), 2012	El artículo 3 exige a los empleadores con más de 25 trabajadores que 'adopten una política escrita contra el acoso sexual que incluya lo siguiente: a) una notificación a los trabajadores de que el acoso sexual en el lugar de trabajo es ilegal; b) una declaración de que es ilegal tomar represalias contra un trabajador por presentar una denuncia de acoso sexual o por cooperar en la investigación de una denuncia de acoso sexual; c) una descripción y ejemplos de acoso sexual; d) una declaración de las consecuencias para los empleadores que se determine que han cometido acoso sexual; e) una descripción del proceso de presentación de denuncias por acoso sexual y las direcciones y números de teléfono de la persona a la que deberían presentarse las denuncias; f) programas de educación y formación periódicos sobre acoso sexual para todos los trabajadores, y g) formación adicional para el comité sobre acoso sexual y los supervisores y directivos".
URUGUAY	Ley núm.18.561 sobre acoso sexual. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno	La ley tiene por objeto prevenir y sancionar el acoso sexual, así como proteger a las víctimas del mismo (artículo 1). Según el artículo 6, todo empleador o jerarca está obligado a: a) adoptar las medidas que prevengan, desalienten y sancionen las conductas de acoso sexual; b) proteger la intimidad de las personas denunciadas o víctimas; c) instrumentar las medidas que protejan la integridad psicofísica del o la víctima, y su contención desde la denuncia, durante las investigaciones y una vez que éstas culminen adoptar acciones acordes a la decisión emitida, y d) comunicar y difundir a los supervisores, representantes, trabajadores/as, clientes y proveedores, así como al personal docente y no docente y a los alumnos/as la existencia de una política institucional consecuente contra el acoso sexual.
VENEZUELA	Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (2005)	El artículo 56 define los deberes de los empleadores de adoptar las medidas necesarias para garantizar condiciones de SST adecuadas. Entre otras cosas deben abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores, deben prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y deben evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o su labor (artículo 56,5)). De igual modo, los empleadores deben tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo (artículo 56,8)).

Anexo III. Ejemplos de estrategias e intervenciones para abordar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo

Niveles de intervención y ejemplos⁹⁹

La prevención y la gestión de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo requieren un enfoque múltiple y polifacético. Por lo común, los métodos de prevención de nivel primario, secundario y terciario se distinguen de la orientación organizacional, laboral y personal. Un cuarto nivel de prevención incluye intervenciones a nivel de políticas, destinadas a generar cambios mediante su influencia a nivel macro, tanto a nivel nacional como internacional. Sin embargo, el cuarto nivel podría dividirse racionalmente en intervenciones a nivel internacional, regional, nacional y provincial (o estatal/territorial). También son pertinentes y aplicables otros niveles de intervención, entre ellos un nivel organizacional representativo del empleador/trabajador y niveles ocupacionales/profesionales.

Las intervenciones de nivel primario son de naturaleza proactiva y preventiva, y tienen por objeto impedir que surjan fenómenos perjudiciales o sus efectos, reduciendo los riesgos de que ocurran incidentes. Las intervenciones de nivel secundario tienen por objeto invertir, reducir o frenar la progresión de la situación o de la mala salud y/o aumentar los recursos de las personas. Las intervenciones de nivel terciario son de carácter readaptador y restaurador, y tienen por objeto reducir los efectos negativos causados por los diferentes riesgos laborales y restablecer la salud y el bienestar de los trabajadores, así como restablecer un lugar de trabajo seguro y saludable. En relación con la violencia, el acoso y la intimidación en el lugar de trabajo, las intervenciones a nivel de la organización, la empresa o el empleador tienen por objeto influir en la actitud hacia el acoso; desarrollar una cultura organizacional en la que no haya lugar para la violencia y el acoso, e introducir políticas y procedimientos de prevención, así como de intervención cuando surge un problema. Las estrategias a nivel de puesto y de tarea tienen por objeto prevenir y abordar el problema influyendo en el entorno laboral y en el funcionamiento de la unidad de trabajo. Por último, las intervenciones a nivel individual tienen por objeto modificar las características de la forma en que las personas interactúan con el trabajo, como las percepciones, las actitudes o el comportamiento, o la salud y la capacidad de la persona para realizar su trabajo.

El cuadro que figura a continuación contiene varios niveles diferentes de intervenciones y ejemplos para hacer frente a la intimidación, presentados de conformidad con Vartia-Väänänen.¹⁰⁰

INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL A NIVEL DE TRABAJO	NIVEL DE PREVENCIÓN		
	Intervenciones de nivel primario (proactivas y preventivas)	Intervenciones de nivel secundario (correctivas y de dotación de recursos)	Intervenciones de nivel terciario (readaptadoras y restauradoras)
Intervenciones a nivel internacional	Convenios internacionales (por ejemplo, Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm.190) y la Recomendación (núm 206) que lo acompaña)	Intervenciones en las que participan tribunales y las causas de tribunales internacionales	Reformas jurídicas a nivel internacional
Intervenciones a nivel regional	Convenios, cartas, marcos y protocolos regionales, etc.	Intervenciones en las que participan tribunales y las causas de tribunales regionales	Reformas de las leyes, los marcos, etc. a nivel regional
Intervenciones a nivel nacional	Leyes, ordenanzas y reglamentos nacionales en materia de empleo e industria, SST, inspección del trabajo, defensor del pueblo, indemnización de los trabajadores, privacidad, empresas, administración y derechos humanos. Iniciativas de política social y laboral nacionales, entre otras Códigos de recomendaciones prácticas para las agencias de servicios públicos	Comisiones reales, investigaciones parlamentarias y comités de supervisión parlamentaria Intervenciones en las que participan tribunales y las causas de tribunales nacionales Convenios colectivos Investigaciones Las investigaciones y los juicios de los servicios de inspección del trabajo	Reformas jurídicas a nivel nacional; Oportunidades de adaptación
Intervenciones provinciales/estatales y o a nivel de territorio	Leyes y reglamentos locales Iniciativas de política social y laboral regionales, entre otras Códigos de recomendaciones prácticas para las agencias de servicios públicos	Intervenciones en las que participan tribunales y causas de tribunales locales Convenios colectivos	Reformas jurídicas a nivel local; Oportunidades de adaptación

⁹⁹ Fuente: Vartia-Väänänen, M. 2013. "Workplace Bullying and Harassment in the EU and Finland" en Workplace Bullying and Harassment. 2013 JILPT Seminar on Workplace Bullying and Harassment, JILPT REPORT No. 12 (Tokio, The Japan Institute for Labour Policy and Training).

¹⁰⁰ Taxonomy adopted from Murphy and Sauter (2004) y Leka y otros autores 2008b. Véanse también Hoel (2008,) Vartia-Väänäne (2013) y demás ajustes por Ballard (2019).

Intervenciones de organizaciones de empleadores y de trabajadores (pueden ser a nivel nacional, provincial o estatal).	Prestación de información, asesoramiento y apoyo a los miembros	Cabildeo, respuestas a solicitudes de información/consultas y propuestas de reforma de la legislación Representación de las partes en procesos de negociación colectiva, empresarial y de adjudicación	Representación de los intereses de miembros individuales y corporativos
Intervenciones en materia de SST (profesionales)	Reglamentos y leyes laborales y profesionales Repertorios de recomendaciones prácticas profesionales Licencias ocupacionales	Tribunales y causas de tribunales (por ejemplo, faltas profesionales graves en forma de violencia, intimidación o acoso en el lugar de trabajo)	Formación de los miembros
Intervenciones a nivel de organización - empresa - empleador	Políticas anti intimidación Desarrollo de una cultura organizacional de respeto y tolerancia cero Actividades de formación en materia de gestión Encuestas organizacionales Entrevistas de fin de servicio El establecimiento de un servicio de SST	Procedimientos adecuados de tramitación, mediación e investigación de denuncias	Acuerdos, programas y contratos de cuidado posterior profesional a nivel de empresa
Intervenciones a nivel del lugar de trabajo y de tareas de grupos	Rediseño del entorno psicosocial de trabajo Análisis de los riesgos Actividades de formación (sensibilización, reconocimiento, visión general del fenómeno, conocimiento basado en investigaciones) Delegados y comités de SST	Formación (por ejemplo, competencias de gestión y de investigación de conflictos) Actividades de sensibilización y análisis de la situación Análisis de casos, solución de conflictos/casos Mediación	Programas de recuperación de grupos
Intervenciones a nivel individual	Actividades de formación, adaptación (adecuada), incorporación, orientación	Asesoramiento de apoyo social	Terapias Asesoramiento Actividades físicas Reparación

Ejemplos de estrategias en el lugar de trabajo para abordar el abuso de poder y el maltrato emocional

TRATAMIENTO DE LA SUPERVISIÓN ABUSIVA¹⁰¹

Secuencia de la intervención / tipo de intervención	Psicosocial	Sociotécnica
Primaria (prevención proactiva)	Proceso de contratación y selección (desarrollar un proceso adecuado de contratación y selección)	Programa de orientación (prestar ayuda a los trabajadores recién incorporados para entender las buenas prácticas e imbuirlas) Políticas de recursos humanos (política de tolerancia cero)
Secundaria (conducta antiabusiva posterior a la notificación)	Reducir el maltrato en el trabajo mejorando el ambiente organizacional (CREW (por sus siglas en inglés: civismo, respeto, compromiso en el trabajo - programa)) e impartiendo formación positiva.	Líneas directas de recursos humanos y otros mecanismos de denuncia.
Terciaria (último recurso para cambiar el comportamiento)	Programas de asesoramiento en formación de liderazgo (inversión de funciones y formación en empatía)	Retirada de las prestaciones (del trabajador), aplicación de los procedimientos disciplinarios, despido (último recurso)

Tratamiento del maltrato emocional¹⁰²

La teoría de las 'ventanas rotas' de la conducta criminal puede aplicarse al abuso emocional. Se trata de una teoría según la cual al tolerar actos delictivos 'menores' (por ejemplo, el vandalismo) se crea un entorno en el que se producen delitos más graves (por ejemplo, robos y asaltos). Este enfoque plantea la hipótesis de que si se tolera el abuso emocional en el trabajo (por ejemplo, si los compañeros de trabajo se maltratan verbalmente entre sí), es más probable que las personas ajenas a la organización (como los pacientes) se vuelvan cada vez más agresivos y violentos (aunque normalmente no se comporten mal). Por lo tanto, sostiene que es fundamental investigar y abordar el papel que el abuso emocional puede tener en la creación de un entorno en el que otras formas de violencia, como la agresión física y sexual, sean cada vez más aceptadas. Un enfoque de 'ventanas rotas' en la prevención de la violencia requiere una respuesta inmediata visible y sistémica a todos los incidentes de violencia, sin importar cuán triviales/innocuos puedan parecer. Todo, desde las agresiones físicas hasta los insultos o la humillación, debe ser tratado con seriedad. Este enfoque requiere el apoyo de todos los niveles de la organización. Hesketh y otros autores también sostienen que las intervenciones sistémicas no deberían centrarse en protocolos abiertos de 'antiviolenia', sino en entornos propicios 'en los que se espera y se hace gala de cortesía, civismo y dignidad a todos los niveles en la práctica diaria'.

101 Fuente: Pradhan, S.; Jena, L. K. 2018. "Abusive supervision: a framework of developmental solutions to this workplace menace", e *Development and Learning in Organizations*, vol. 13(2), págs. 20-23.

102 Fuente: Hesketh, K. L.; Duncan, S. M.; Estabrooks, C. A.; Reimer, M.A.; Giovannetti, P.; Hyndman, K.; Acorn, S. 2003. "Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals", en *Health Policy* 63 (3), págs. 311-321

Anexo IV. Materiales seleccionados de orientación sobre SST pertinentes para el tratamiento de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, elaborados por la OIT

TÍTULO	DESCRIPCIÓN
Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo.	Informe que tiene como objetivo sensibilizar acerca del estrés relacionado con el trabajo y los riesgos psicosociales asociados, incluidos la violencia y el acoso. Describe la prevalencia y el impacto del estrés relacionado con el trabajo y proporciona una visión general de la legislación, las políticas y las intervenciones para su tratamiento a nivel internacional, regional, nacional y de lugar de trabajo.
My Guide to Safe Work for Young People in the Pacific (2015) (Mi guía al trabajo seguro para los jóvenes en el Pacífico)	Guía que incluye asesoramiento práctico para los jóvenes en el lugar de trabajo sobre los diversos peligros a los que se enfrentan en el lugar de trabajo, incluidos la violencia y el acoso.
HealthWISE - Mejoras laborales en los servicios de salud (2014)	HealthWISE es un producto práctico y participativo elaborado conjuntamente por la OIT y la OMS para la mejora de las instalaciones y de los servicios de salud. El paquete (Manual operativo y Guía de Formación) incluye ocho módulos que abordan la SST, la gestión de los recursos humanos y cuestiones de salud ambiental, y se centra en los tres principales factores de riesgo para los trabajadores de la salud: los peligros biológicos, la ergonomía y la violencia y el acoso.
Labour inspection, gender equality and non-discrimination in the Arab States: A guide book (2014) (Inspección del trabajo, igualdad de género y no discriminación en los Estados Árabes: Una guía)	Guía que tiene por objeto proporcionar a las administraciones del trabajo de los Estados Árabes conocimientos e instrumentos modernos para utilizar estratégicamente las inspecciones del trabajo a fin de hacer cumplir los principios y derechos relacionados con el género y la no discriminación en el trabajo. El capítulo 2 incluye una subsección sobre la violencia en el lugar de trabajo.
Paquete de formación de SOLVE: Integrando la promoción de salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo.	Paquete formación centrado en la promoción de la salud y el bienestar en el trabajo a través del diseño de políticas y su aplicación. Está concebido con un enfoque participativo y ofrece una respuesta integrada que aborda los siguientes ámbitos y sus interacciones: la salud psicosocial (estrés, violencia psicológica y física, estrés económico); las posibles adicciones y sus efectos en el lugar de trabajo (consumo de tabaco y exposición al humo ajeno, consumo de alcohol y drogas), y los hábitos de vida (alimentación adecuada, ejercicio o actividad física, sueño saludable, prevención del VIH y el sida).
La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo (2012)	Manual que incluye puntos de comprobación fáciles de aplicar para identificar factores desencadenantes de estrés en la vida laboral y mitigar sus efectos nocivos. Una de las sesiones aborda específicamente la protección contra la conducta ofensiva.
Repertorio de recomendaciones prácticas sobre seguridad y salud en la agricultura (2010)	Repertorio de recomendaciones prácticas que proporciona orientaciones sobre las estrategias adecuadas para abordar los diversos riesgos en materia de SST que pueden presentarse en la agricultura a fin de prevenir — en la medida en que sea razonablemente posible — accidentes y enfermedades para las personas que trabajan en este sector. La sección 19.5 aborda ampliamente la violencia, el acoso y la intimidación en el lugar de trabajo en la agricultura.
Pautas para la aplicación de las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo del Convenio sobre el trabajo marítimo (2006)	Pautas dirigidas a proporcionar información práctica complementaria a los gobiernos para la aplicación de las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo del Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006 (MLC, 2006). La sección 6.5 aborda la violencia en el lugar de trabajo.
Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla (2003)	Repertorio de recomendaciones prácticas que proporciona orientaciones generales para abordar el problema de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios.
Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud (2002)	Directrices marco elaboradas conjuntamente por la OIT, la OMS, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Internacional de Servicios Públicos (ISP). Su objetivo es servir de orientación general para abordar la complejidad de las cuestiones que deben tomarse en consideración cuando se formulan políticas y estrategias dirigidas a combatir la violencia en todos los lugares de trabajo en el sector de salud. Se complementan con un manual de formación para alentar el diálogo social entre las partes interesadas del sector de la salud y formular, previa consulta entre las partes, enfoques para abordar la violencia en el lugar de trabajo.
Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ILO-OSH 2001)	Directrices que tienen por objeto ayudar a las organizaciones, las instituciones nacionales competentes, y a los empleadores, los trabajadores y otros interlocutores sociales a establecer, aplicar y mejorar los SG-SST tanto a nivel nacional como organizacional para prevenir y controlar los peligros relacionados con el mundo del trabajo que puedan perjudicar la salud física y mental y el bienestar de los trabajadores.
Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (1996)	Repertorio de recomendaciones prácticas que proporciona orientaciones para la formulación y la aplicación de sistemas, procedimientos y disposiciones para el registro y la notificación de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, los accidentes de trayecto, los sucesos y los incidentes peligrosos, así como para su investigación y su prevención. Las recomendaciones prácticas que incluye también pueden aplicarse al registro y la notificación de los actos de violencia y acoso en el lugar de trabajo.

Anexo V. Selección de instrumentos y recursos pertinentes para el tratamiento de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, no elaborados por la OIT

NOMBRE	DESARROLLADOR	DESCRIPCIÓN	ENLACE
PLATAFORMAS EN LÍNEA, PÁGINAS WEB, GUÍAS DE RECURSOS E INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS			
A-Z topics and industry bullying: Tools and resources for businesses and workers to help guide you in preventing bullying in the workplace (Intimidación en la industria de la A a la Z: Herramientas y recursos de ayuda en la prevención de la intimidación en el lugar de trabajo para las empresas y los trabajadores)	WorkSafe, Nueva Zelanda	Conjunto de herramientas que incluye recursos para hacer frente a la intimidación en el trabajo.	https://worksafe.govt.nz/topic-and-industry/bullying
Ask an expert: Get answers to your workplace health and safety questions. (Pregunte a un experto: Obtenga respuestas a las preguntas sobre salud y seguridad en su lugar de trabajo).	Gobierno de Alberta, Canadá	Página web que incluye un formulario para obtener respuestas a posibles preguntas sobre la salud y seguridad en el lugar de trabajo, los mecanismos de notificación y la legislación del Canadá.	https://www.alberta.ca/ask-expert.aspx
Bullying (Intimidación)	WorkSmart, Reino Unido	Portal de Internet que proporciona respuesta a preguntas habituales sobre intimidación en el lugar de trabajo y facilita enlaces a otros recursos sobre intimidación.	https://worksmart.org.uk/health-advice/illnesses-and-injuries/violence-and-bullying/bullying
Bullying and harassment (Intimidación y acoso)	Work Safe BC (Columbia Británica), Australia	Página web sobre la intimidación y el acoso que incluye información clave, libros, guías, procedimientos de notificación e investigación, listas de comprobación para los trabajadores, herramientas de formación, carteles y vídeos.	https://www.worksafebc.com/en/health-safety/hazards-exposures/bullying-harassment
Bullying, Harassment and Discrimination (Intimidación, acoso y discriminación)	Employment New Zealand, Nueva Zelanda	Portal de Internet que proporciona definiciones y recursos sobre intimidación, acoso y discriminación en el lugar de trabajo, inclusive información sobre prevención y respuesta en relación con estas cuestiones.	https://www.employment.govt.nz/resolving-problems/types-of-problems/bullying-harassment-and-discrimination/
Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA).	Guía electrónica concebida para responder a las necesidades de aquellos empresarios y trabajadores de pequeñas empresas que empiezan a hacer frente a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y necesitan una orientación inicial, a saber, explicaciones sencillas sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo; las consecuencias para las empresas y los trabajadores, y ejemplos prácticos sobre cómo prevenir y hacer frente a los riesgos psicosociales.	https://osha.europa.eu/en/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks
F-PSICO. Factores psicosociales. Método de evaluación	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), España	Este programa informático es un instrumento para la evaluación de factores psicosociales. Su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en partes de ella, a partir de cuestionarios individuales. Incluye asimismo directrices para ayudar a las empresas en la adopción de medidas para prevenir los riesgos psicosociales.	https://www.insst.es/-/aip-29-1-18-f-psico-factores-psicosociales-metodo-de-evaluacion-version-4-0-ano-2018
FAQs on Effective Handling of Workplace Harassment (Preguntas frecuentes sobre la gestión efectiva del acoso en el lugar de trabajo)	Society for Human Resources Management (SHRM), India	Página web sobre el acoso en el lugar de trabajo que aborda la cuestión, las leyes indias pertinentes aplicables, el proceso a seguir cuando se investiga, los pasos que un empleador debe seguir para tomar medidas disciplinarias contra un trabajador, y los pasos que un empleador/ director de recursos humanos puede tomar para que el lugar de trabajo sea un lugar libre de acoso.	https://www.shrm.org/shrm-india/pages/india-faqs-on-effective-handling-of-workplace-harassment.aspx

Guidance on unruly passenger prevention and management (Orientación sobre la prevención y el manejo de pasajeros con comportamientos inapropiados)	Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)	Página web que ofrece una visión rápida de la conducta inapropiada de los pasajeros en los vuelos y lo que se está haciendo para reducir el riesgo que ello comporta.	https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/
Harcèlement et Violence Interne (Acoso y violencia internos)	Instituto nacional de investigación y de seguridad (INRS), Francia	Página web que incluye una serie de recursos sobre la violencia y el acoso como definiciones, ejemplos y estrategias de prevención.	http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes/ce-qu-il-faut-retenir.html
HeadsUP > Workplace Bullying (HeadsUP >. Intimidación en el lugar de trabajo)	Beyond Blue, Australia	La plataforma en línea HeadsUP incluye una sesión sobre la intimidación en el lugar de trabajo con información específica para los empleadores y los trabajadores.	https://www.headsup.org.au/supporting-others/workplace-bullying
Health and safety topics > Hazards: Psychosocial (Temas sobre salud y seguridad > Peligros: psicosociales)	Gobierno de Alberta, Canadá	Página web que incluye muchos recursos de SST para la prevención del acoso y la violencia, así como de otros riesgos psicosociales.	https://ohs-pubstore.labour.alberta.ca/psychosocial
Healthy Work Design and Well-Being Resources (Diseño de trabajo saludable y recursos de bienestar)	Instituto Nacional de Seguridad y la Salud en el Trabajo (NIOSH), Estados Unidos	Portal de Internet que incluye recursos dirigidos a mejorar el diseño del trabajo, las prácticas de gestión y el entorno de trabajo físico y psicosocial.	https://www.cdc.gov/niosh/programs/hwd/resources.html?Sort=Title%3A%3Aasc
Hot Topic 8# Violence Prevention (Tema candente 8# Prevención de la violencia)	Red Europea de Educación y Formación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (ENETOSH)	Portal de Internet que incluye una recopilación de enlaces de herramientas y proyectos sobre violencia y acoso, la mayoría centrados en la violencia y la intimidación en el sector de la educación.	http://www.enetosh.net/webcom/show_article.php/_c-178/_nr-9/i.html
Managing violence in licensed and retail premises (Gestión de la violencia en los locales con licencia y en las tiendas al por menor)	Dirección de Salud y Seguridad (HSE), Reino Unido	Guía que proporciona asesoramiento práctico sobre cómo llevar a cabo una evaluación de los riesgos y adoptar medidas para prevenir o controlar la violencia relacionada con el trabajo.	http://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/index.htm
Harcèlement moral au travail (Acoso moral en el trabajo)	Servicio Público de la Administración Francesa, Francia	Página web que proporciona información sobre la obligación del empleador en materia de prevención y vías de recurso, así como sobre otros servicios y procedimientos disponibles para notificar un caso de acoso moral o sexual. (Disponible sólo en francés)	https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2354
PRIMA-EF: Psychosocial Risk Management Excellence Framework (Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial)	OMS y Consorcio PRIMA-EF	Página web que incluye información sobre este proyecto. En el contexto del Proyecto PRIMA-EF se incluyen materiales de formación, como informes, guías, hojas de orientación y prácticas óptimas.	http://www.prima-ef.org/prima-ef.html
SOBANE: Gestion de risques professionnels (Gestión de los riesgos profesionales)	Servicio público federal de empleo, trabajo y concertación social, Bélgica	SOBANE es una estrategia de gestión de riesgos profesionales que incluye cuatro niveles de intervención: Detección, Observación, Análisis y Peritaje. Se han elaborado guías para aplicar la estrategia en relación con 15 ámbitos distintos de riesgo, incluidos aspectos psicosociales. (disponible en francés y neerlandés)	http://www.sobane.be/sobane/home.aspx
Asociación Española contra el acoso laboral y la violencia en el ámbito familiar	Asociación Española contra el acoso laboral y la violencia en el ámbito familiar (AECAL), España	La Asociación tiene por objeto prestar asesoramiento y ayudar a las víctimas de acoso en el lugar de trabajo y violencia doméstica, proporcionando apoyo legal y psicológico. Colabora con universidades, asociaciones profesionales y otras entidades para proporcionar información y sensibilizar acerca de las medidas de prevención y erradicación de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.	https://www.aecal.org
Violence / Intimidation (Violencia/ Intimidación)	Centro Canadiense para la Seguridad y Salud en el Trabajo (CCOHS), Canadá	Página web que proporciona una serie de recursos, incluidas hojas informativas con preguntas y respuestas sobre violencia, intimidación, acoso cibernético, interacciones negativas, trabajo en solitario, así como podcasts, carteles, material promocional y cursos en línea.	https://www.ccohs.ca/topics/hazards/psychosocial/violence/
Violencia en el trabajo	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), España	Esta página web es un punto de acceso a información y herramientas sobre la violencia en el trabajo, los riesgos psicosociales y el estrés.	https://www.insst.es/violencia-en-el-trabajo

Workplace harassment and violence (Acoso y violencia en el lugar de trabajo)	Gobierno de Alberta, Canadá	Página web que ofrece una serie de recursos, como políticas del lugar de trabajo tipo, un documento de orientación sobre las obligaciones legales de los empleadores para proteger a sus trabajadores y un seminario web.	https://www.alberta.ca/workplace-harassment-violence.aspx
Workplace Violence and Harassment Prevention Kit (Guía de prevención de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo)	Sindicato Canadiense de Trabajadores del Sector Público (CUPE), Canadá	Guía en línea que incluye hojas informativas, directrices y listas de comprobación sobre varias cuestiones relacionados con la violencia y el acoso.	https://cupe.ca/cupes-workplace-violence-and-harassment-prevention-kit-available-online
ACUERDOS, DIRECTRICES Y NORMAS INTERNACIONALES, REGIONALES Y NACIONALES			
Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral	Confederación de Empresas Europeas (BUSINESSEUROPE), Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UEAPME), Centro Europeo de Empresas con Participación Pública y de Empresas de Interés Económico General (CEEP) y Confederación Europea de Sindicatos (CES)	Acuerdo marco suscrito por los interlocutores sociales europeos que insta a la adopción de medidas para identificar, prevenir, eliminar y/o reducir el estrés relacionado con el trabajo. Define asimismo la responsabilidad tanto de los empleadores como de los trabajadores (y de sus representantes).	https://www.worker-participation.eu/EU-Social-Dialogue/Interprofessional-ESD/Outcomes/Framework-agreements/Framework-agreement-on-stress-at-work-2004
Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo	BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP y CES	Marco europeo suscrito por interlocutores sociales europeos que proporciona a los empleadores, a los trabajadores y a sus representantes un marco orientado a la acción para identificar, prevenir y gestionar los problemas de acoso y violencia en el trabajo.	https://www.etuc.org/en/framework-agreement-harassment-and-violence-work
Guidance on Eliminating Shipboard Harassment and Bullying (Orientaciones para eliminar el acoso y la intimidación a bordo de los buques)	Cámara Naviera Internacional (ICS); Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF)	Orientaciones que proporcionan información para la identificación y la eliminación del acoso y la intimidación en los lugares de trabajo a bordo de buques, así como actividades de comunicación para los trabajadores.	https://www.ics-shipping.org/docs/default-source/Other-documents/guidance-on-eliminating-shipboard-harassment-and-bullying.pdf?sfvrsn=4
Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo	Federación Sindical Europea de Servicios Públicos (FSESP), Asociación Europea de Empleadores del Sector Hospitalario y Sanitario (HOSPEEM), Consejo de Municipios y Regiones de Europa (CEMR), UNI Europa, EuroCommerce, Comité Sindical Europeo de la Educación (IATE), Federación Europea de Ingenieros de Explosivos (EFEE), Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS) y (UE).	Directrices que establecen medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores y los trabajadores y sus representantes para reducir, prevenir y mitigar problemas relacionados con la violencia y el acoso de terceros en el trabajo.	https://hospeem.org/activities/socialdialogue/multi-sectoral-guidelines-to-tackle-third-party-violence-and-harrassment-related-to-work/
National Standard of Canada CAN/CSA-Z13-1003/BNQ 2013/803-9700. Psychological health and safety in the workplace – Prevention, promotion, and guidance to staged implementation (Norma Nacional del Canadá CAN/CSA-Z13-1003/BNQ 2013/803-9700. Salud y seguridad psicológicas en el lugar de trabajo. Prevención, promoción y orientación para la aplicación por etapas)	Oficina de Normalización de Quebec (BNQ) y Asociación Canadiense de Normas (CSA Group), Canadá	Norma que especifica los requisitos de un enfoque documentado y sistemático para desarrollar y mantener un lugar de trabajo psicológicamente sano y seguro. Los pilares estratégicos de un sistema de salud y seguridad psicológica son la prevención de daños (la seguridad psicológica de los empleados), la promoción de la salud (el mantenimiento y la promoción de la salud psicológica) y la resolución de incidentes o preocupaciones.	https://www.csagroup.org/documents/codes-and-standards/publications/CAN_CSA-Z1003-13_BNQ_9700-803_2013_EN.pdf
PAS 1010:2011 Guidance on the management of psychosocial risks in the workplace (Orientaciones para la gestión de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo)	Central Institute for Labour Protection – National Research Institute (CIOP-PIB); The Manufacturers’ Organisation (antes conocida como EEF); Confederación Europea de Sindicatos (CES); EU-OSHA; Instituto Finandés de Salud en el Trabajo (FIOH); Dirección de Salud y Seguridad (HSE); IMS Risk Solutions Ltd.; Instituto Italiano para la Prevención de los Accidentes en el Trabajo (INAIL); TNO-Work and Employment; OMS	La Especificación Disponible al Público (PAS 2010) proporciona orientaciones a las organizaciones sobre el modo de gestionar la salud de los trabajadores en relación con los riesgos psicosociales. Se centra particularmente en el estrés relacionado con el trabajo. El acoso y la intimidación relacionados con el trabajo están incluidos en esta PAS como riesgos psicosociales, y se analizan más en detalle en el anexo, que incluye ejemplos de distintos niveles de intervenciones.	http://mtpinnacle.com/pdfs/Guidance-on-the-management-of-psychosocial-risks-in-the-workplace-1.pdf

Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), México	Protocolo que proporciona información sobre el marco conceptual de la violencia y el acoso en el trabajo y sugiere medidas prácticas no vinculantes que pueden utilizarse como referencia para aplicar políticas y acciones de prevención, detección y solución de los problemas relacionados.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINAL.pdf
Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment (Asesoría tripartita sobre la gestión del acoso laboral).	Ministro de Trabajo, Singapur	Directrices elaboradas conjuntamente por el Ministerio de Trabajo, el Congreso Nacional de Sindicatos (NTUC) y la Federación Nacional de Empleadores de Singapur (SNEF) para ayudar a los empleadores y a los trabajadores a prevenir y controlar el acoso en el lugar de trabajo.	https://www.mom.gov.sg/newsroom/press-releases/2015/1223-tripartite-advisory-on-managing-workplace-harassment
Workplace harassment and violence joint guidance implementing a European social partner agreement (Acoso y violencia en el lugar de trabajo. Orientación conjunta para la aplicación de un acuerdo entre los interlocutores sociales europeos)	Servicio de Asesoramiento Conciliación y Arbitraje (ACAS); Departamento de Comercio Innovación y Formación Profesional (BIS), Confederación de la Industria Británica (CBI), Dirección de Salud y Seguridad (HSE), Asociación de Empleadores Públicos (PPE) y Congreso de Sindicatos (TUC), Reino Unido	Guía diseñada para ser utilizada tanto por los empleadores como por los trabajadores, que ofrece consejos prácticos para hacer frente al acoso y la violencia en el trabajo, así como información sobre los principales instrumentos legislativos pertinentes y el apoyo disponible en el Reino Unido.	https://www.hse.gov.uk/violence/preventing-workplace-harassment.pdf
Work-related psychological health and safety: A systematic approach to meeting your duties. National guidance material (Salud y seguridad psicológicas relacionadas con el trabajo: Un enfoque sistemático para cumplir con sus obligaciones. Material de orientación nacional)	Safe Work Australia	Material de orientación para proporcionar una mejor comprensión de lo que los empleadores deben o deberían hacer en relación con la salud y la seguridad psicológicas, de conformidad con la legislación nacional.	https://www.safeworkaustralia.gov.au/doc/work-related-psychological-health-and-safety-systematic-approach-meeting-your-duties
GUÍAS PRÁCTICAS PARA LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS EN EL LUGAR DE TRABAJO			
Dealing with workplace bullying – A worker’s guide (Lidiar con el acoso en el lugar de trabajo - Una guía del trabajador)	Safe Work Australia	Guía que tiene por objeto ayudar a los trabajadores a determinar si se produce intimidación en el lugar de trabajo y cómo prevenirlo y afrontarlo. Proporciona información para los trabajadores que puedan estar experimentando intimidación en el lugar de trabajo o siendo testigos de actos de ese tipo, así como para aquellos que han sido objeto de un informe de acoso en su contra.	https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/workers-guide-workplace-bullying.pdf
Guía de implantación del plan de prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos con personas ajenas a la organización	MC Mutual, España	Guía elaborada en respuesta a la necesidad de prevenir correctamente las situaciones de violencia laboral externa con el objetivo orientar la elaboración de planes de prevención de la violencia laboral adaptados a cada organización.	https://enuveprod-universitatpolit.netdna-ssl.com/php_preveccionintegral/sites/default/files/noticia/41001/field_adjuntos/guiaviolencia.pdf
IOE Helping employers Manage risks from violence to staff (OIE - Ayudando a los empleadores Gestión de los riesgos derivados de la violencia al personal)	Organización Internacional de Empleadores (OIE)	Guía que aconseja a los empleadores sobre cómo proteger al personal de los riesgos derivados de la actividad laboral, cuando la violencia del público es previsible.	https://www.ioe-emp.org/index.php?eID=dumpFile&f&f=129778&token=888568870f3e66e11cf965518b2476d667322115
Manual de procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual	Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado (DIFROL), Chile	Manual que tiene por objeto garantizar que todos los funcionarios puedan acceder a un procedimiento conocido y expedito para interponer las respectivas denuncias, en los casos en que se vean afectados por conductas que puedan ser constitutivas de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.	https://minrel.gob.cl/practicas_laborales/site/artic/20160518/asocfile/20160518144918/procedimiento_maltrato_y_acoso_difrol.pdf
Mobbing, violencia física y acoso sexual.	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), España	Esta guía incluye un código de conducta sobre las medidas para combatir el acoso sexual.	https://www.insst.es/-/mobbing-violencia-fisica-y-acoso-sexual-ano-2006-2-ed-
Manual sobre violencia laboral para organizaciones sindicales	Oficina e Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), Argentina	El objetivo de este manual es proporcionar a los interlocutores sociales ejemplos y sugerencias de actividades que pueden llevar a cabo para hacer frente a la violencia en el trabajo. El Manual promueve la negociación colectiva como herramienta privilegiada para establecer políticas de prevención, detección y erradicación de la violencia en el trabajo. También promueve la recopilación de datos y la investigación.	https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/sindicatos

Tackling Bullying at Work: A UNISON guide for safety reps (Afrontar el acoso escolar en el trabajo: Guía de UNISON para los delegados de seguridad)	UNISON, el sindicato del servicio público, Reino Unido	Guía que define el acoso y la intimidación en el lugar de trabajo, proporciona herramientas para reconocer la intimidación, examina los instrumentos legislativos y las políticas y esboza evaluaciones de los riesgos y procedimientos de denuncia.	https://www.unison.org.uk/content/uploads/2013/07/On-line-Catalogue216953.pdf
Violence at work: a guide for employers (Violencia en el trabajo: Guía para los empleadores)	Dirección de Salud y Seguridad (HSE), Reino Unido	Guía que ofrece a los empleadores consejos prácticos para identificar la violencia en su lugar de trabajo, responder a ella y prevenirla.	https://www.hse.gov.uk/pubns/indg69.pdf
Work and well-being. A trade union resource (Trabajo y bienestar. Un recurso sindical).	Congreso de Sindicatos (TUC), Reino Unido	Guía que incluye consejos para promover el 'bienestar' de los trabajadores. Su objetivo es ayudar a los representantes de los trabajadores que se ocupan de la gestión cuando el trabajo y las prácticas laborales pueden ser la causa de la mala salud de los trabajadores, incluidas las situaciones de violencia y acoso en el lugar de trabajo.	https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/1115_TUC_WellBeingF%20LO.pdf
PLANTILLAS Y MODELOS DE POLÍTICAS Y DE NOTIFICACIÓN			
Example policy on work-related violence (Ejemplo de política sobre la violencia en el trabajo)	Dirección de Salud y Seguridad (HSE), Reino Unido	Ejemplo de política de 5 páginas para ser usado como referencia en la formulación de la política del lugar de trabajo, en consulta con los representantes de los trabajadores.	https://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/examplepolicy.pdf
Harassment Investigation (Investigación sobre el acoso)	HR Proactive Inc., Canadá	Sitio web que incluye ejemplos de políticas que pueden aplicarse en materia de violencia y acoso, así como una plantilla para realizar investigaciones sobre el acoso.	https://harassmentinvestigation.ca/tools_templates.html
Modelos de cláusulas a incorporar en los convenios colectivos de trabajo	Oficina e Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), Argentina	Documento de una página que orienta sobre el modo de formular artículos relativos al tratamiento de la violencia en el acoso para incluir en los convenios colectivos.	https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/sindicatos
Sample Incident Report Form (Modelo de formulario para la notificación de incidentes)	Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA), Estados Unidos	Formulario tipo para denunciar un incidente de violencia en el lugar de trabajo.	https://www.in.gov/dol/files/OSHA_Sample_Workplace_Violence_Incident_Report_Forms.pdf
Violence and Harassment Policy (Política de violencia y acoso)	Servicios de seguridad y prevención en el lugar de trabajo, Canadá	Ejemplo de política sobre la violencia y el acoso en los lugares de trabajo.	https://www.wsps.ca/WSPS/media/Site/Resources/Downloads/Violence-and-Harrassment.pdf
Work related violence and abuse reporting form (Política de violencia y abuso y formulario de notificación)	Congreso de Sindicatos (TUC), Reino Unido	Plantilla que puede adaptarse para su uso cuando se denuncie un caso de violencia o abuso en el trabajo.	https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/Violence%20and%20Abuse%20Reporting%20Form%20%28pdf%29_0.pdf
CUESTIONARIOS Y HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN			
The Negative Acts Questionnaire (NAQ-R) (Cuestionario sobre actos negativos)	Staale Einarsen, Helge Hoel y Guy Notelaers	El cuestionario NAQ-R es uno de los cuestionarios más utilizados para evaluar la intimidación en el lugar de trabajo. Contiene 22 puntos. Estudio que incluye el cuestionario NAQ-R.	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678370902815673
Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo	María de los Ángeles Carrión García, Francisco López Barón, Manuel Pando Moreno	Documento de investigación. Incluye la escala, que consiste en 22 items y tiene por objeto conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas que se dan en el lugar de trabajo y que pueden ser desencadenantes de situaciones de conflicto, violencia y acoso psicológico en el trabajo.	https://www.recercat.cat/handle/2072/242749
The Leymann Inventory of Psychological Terror (Inventario Leymann sobre terror psicológico)	Dr. Heinz Leymann	Cuestionario que incluye 45 tipos de acoso moral desarrollados por el Prof. Dr. Heinz Leymann.	http://www.antimobbing.eu/lipt.html
The Impact of Event Scale (IES) (Escala de Impacto de Eventos)	Mardi Horowitz, Nancy Wilner, y William Alvarez	Documento de investigación que incluye la IES y que tiene como objetivo medir el impacto de un evento en una persona.	https://pdfs.semanticscholar.org/b18b/654ee40cee9a3a3f6d073636d7ff0eaf189.pdf
Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	Instituto de Seguridad del Trabajo, Chile	Este cuestionario es un instrumento que evalúa los riesgos psicosociales.	http://www.ist.cl/cuestionario-suseso-istas-21/
Cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ-II)	NRCWE, Dinamarca	Cuestionario disponible en varias versiones, dirigidas a empleadores, académicos y otros colectivos.	https://nfa.dk/da/Vaerktoejer/Sporgeskemaer/Copenhagen-Psychosocial-Questionnaire-COPSOQ-II/Engelsk-udgave

Workplace bullying: measurements and metrics to use in the NHS (Intimidación en el lugar de trabajo: mediciones y métricas) para ser utilizadas en el Servicio Nacional de Salud del Reino Unido (NHS), Informe final para NHS Employers	Universidad de New Castle, Reino Unido	Documento que proporciona recursos, incluidos cuestionarios, herramientas de evaluación y herramientas de otro tipo.	https://www.nhsemployers.org/~media/Employers/%20%20Documents/Campaigns/NHS_Employers_Bullying_Measures_Final_Report.pdf
CURSOS DE FORMACIÓN			
Formación sobre intimidación y acoso	Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF)	Formación centrada en cómo poner fin a la intimidación y el acoso en los lugares de trabajo relacionados con los transportes.	https://www.itfglobal.org/en/training-education/bullying-and-harassment-training
Curso en línea sobre prevención de la violencia en el lugar de trabajo para el personal de enfermería	Instituto Nacional de Seguridad y la Salud en el Trabajo (NIOSH), Estados Unidos	Curso gratuito en línea dirigido al personal de enfermería y atención de salud centrado en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo.	https://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/training_nurses.html
Violencia en el lugar de trabajo: Curso de sensibilización	Centro Canadiense para la Seguridad y Salud en el Trabajo (CCOHS)	Curso gratuito para promover la sensibilización sobre la violencia en el lugar de trabajo. Describe los tipos de comportamiento y el origen del mismo, así como la obligación legal de los empleadores.	https://www.ccohs.ca/products/courses/violence_awareness/
INTERVENCIONES E INFORMES			
Expanding our understanding of the psychosocial work environment: a compendium of measures of discrimination, harassment and work-family issues (Ampliar nuestra comprensión del entorno laboral psicosocial: compendio de medidas para hacer frente a la discriminación, el acoso y de cuestiones laborales y familiares)	Instituto Nacional de Seguridad y la Salud en el Trabajo (NIOSH), Estados Unidos	Informe que examina las distintas medidas de riesgo psicosocial y el entorno laboral psicosocial.	https://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-104/pdfs/2008-104.pdf
Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción - Dirigido a los empleadores, los trabajadores, las autoridades normativas y los profesionales	Organización Mundial de la Salud (OMS)	Informe que define lo que es un lugar de trabajo saludable y examina los procesos y las mejores prácticas para que los empleadores y los trabajadores obtengan buenos resultados.	https://www.who.int/occupational_health/publications/healthy_workplaces_model_action.pdf
IGLOO: An integrated framework for sustainable return to work in workers with common mental disorders (IGLOO: Marco integrado para la reintegración sostenible al trabajo de los trabajadores con trastornos mentales comunes)	Reino Unido	El modelo IGLOO tiene como objetivo apoyar el desarrollo de intervenciones prácticas para asegurar la salud y el bienestar de los trabajadores y facilitar la reincorporación al trabajo de los trabajadores con trastornos mentales comunes.	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678373.2018.1438536
Tackling Violence in the Health Sector - A Trade Union Response (Abordar la violencia en el sector de la salud - Una respuesta sindical)	Internacional de Servicios Públicos (ISP)	Informe que describe cómo trabajan los sindicatos en la lucha contra la violencia contra las personas en el trabajo.	http://www.world-psi.org/en/tackling-violence-health-sector-trade-union-response
The Australian Workplace Barometer: Report on psychosocial safety climate and worker health in Australia (Barómetro del lugar de trabajo de Australia: Informe sobre el entorno de seguridad y salud psicosociales de los trabajadores en Australia)	Safe Work Australia, Australia	Informe que proporciona los resultados de las condiciones de trabajo en Australia y puede ser utilizado por los encargados de la formulación de políticas para la elaboración de políticas del lugar de trabajo destinadas a reducir el riesgo para la salud de los trabajadores.	https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/the-australian-workplace-barometer-report.pdf

<p>Us Too? Bullying and Sexual Harassment in the Legal Profession (¿Nosotros también? Intimidación y acoso sexual en los bufetes de abogados)</p>	<p>Asociación Internacional de Abogados</p>	<p>Informe que describe la situación de la intimidación y el acoso sexual en los bufetes de abogados con los resultados de una encuesta mundial realizada a unas 7.000 personas de 135 países.</p>	<p>https://www.ibanet.org/bullying-and-sexual-harassment.aspx</p>
<p>Workplace Moral Harassment Found in Legal Cases in Japan (Acoso moral en el lugar de trabajo en casos legales en el Japón)</p>	<p>Asociación contra el acoso moral en el lugar de trabajo (AAWMH), Japón</p>	<p>Informe que describe la situación legal del acoso y la intimidación en el lugar de trabajo en el Japón. Presenta los procesos de importantes casos judiciales.</p>	<p>http://www.kwesthues.com/Nagao0807.pdf</p>
<p>Workplace violence and harassment: A European Picture (Violencia y acoso en el lugar de trabajo: Un panorama europeo)</p>	<p>Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA).</p>	<p>Informe que incluye datos e información sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa, junto con una descripción de las iniciativas e intervenciones aplicadas a nivel nacional para prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo y adoptar medidas en consecuencia.</p>	<p>https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture</p>
<p>NOTAS INFORMATIVAS Y ARTÍCULOS</p>			
<p>Factsheet 24 La violencia en el trabajo.</p>	<p>Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA).</p>	<p>Hoja informativa que contiene datos y sugerencias para quienes deseen adoptar medidas prácticas dirigidas a abordar la violencia en el trabajo.</p>	<p>https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-24-violence-work/view</p>
<p>Fast Facts for Taxi Drivers: How to Prevent Robbery and Violence (Información básica para los taxistas: Cómo prevenir el robo y la violencia)</p>	<p>Instituto Nacional de Seguridad y la Salud en el Trabajo (NIOSH), Estados Unidos</p>	<p>Hoja informativa que proporciona a los taxistas estrategias para reducir el riesgo de atraco o violencia.</p>	<p>https://www.cdc.gov/niosh/docs/2020-100/pdfs/2020-100Revised112019.pdf?id=10.26616/NIOSH2020100revised112019</p>
<p>Home healthcare workers: How to prevent violence on the job (Trabajadores sanitarios a domicilio: Cómo prevenir la violencia en el trabajo)</p>	<p>Instituto Nacional de Seguridad y la Salud en el Trabajo (NIOSH), Estados Unidos</p>	<p>Hoja informativa dirigida a los empleadores y a los trabajadores que ofrece ejemplos de las formas en que todas las partes pueden prevenir la violencia y manejar las situaciones de violencia.</p>	<p>https://www.cdc.gov/niosh/docs/2012-118/pdfs/2012-118.pdf?id=10.26616/NIOSH2012118</p>
<p>IOE Factsheet on Understanding and Addressing Violence at Work (Hoja informativa de la OIE sobre la comprensión y el tratamiento de la violencia en el trabajo)</p>	<p>Organización Internacional de Empleadores (OIE)</p>	<p>Esta hoja informativa ofrece una visión general de la importancia de hablar de la violencia en el lugar de trabajo, los factores de riesgo y lo que se debe hacer para abordar la violencia en el trabajo.</p>	<p>https://www.ioe-emp.org/index.php?eID=dumpFile&f&f=129778&token=888568870f3e66e11cf965518b2476d667322115</p>
<p>What HR Can Do About Cyberbullying in the Workplace (Lo que los recursos humanos pueden hacer para hacer frente al acoso cibernético en el lugar de trabajo)</p>	<p>Sociedad para la Gestión de los Recursos Humanos (SHRM), India</p>	<p>Este artículo explora las estrategias que los departamentos de recursos humanos pueden aplicar para prevenir y responder al ciberacoso en el lugar de trabajo.</p>	<p>https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/what-hr-can-do-about-cyberbullying-in-the-workplace.aspx</p>

► **International Labour Organization**

Labour Administration, Labour Inspection
and Occupational Safety and Health Branch
(LABADMIN/OSH)

Route des Morillons
4 CH-1211 Geneva 22
Switzerland

T: +41 22 799 6715

E: labadmin-osh@ilo.org

www.ilo.org/labadmin-osh