

CIENCIAS SOCIALES

Tópicos en violencia

Perspectivas, reflexiones y aportaciones

Angélica María Lechuga Quiñones
María de la Luz Sánchez Soto
Martina Patricia Flores Saucedo
Compiladoras



Imagen de portada: “Sensualidad”
Ma. Teresa Galván Rivas

**TÓPICOS EN VIOLENCIA
PERSPECTIVAS, REFLEXIONES Y APORTACIONES**

1ra. edición agosto de 2019

© Angélica María Lechuga Quiñones, María de la Luz Sánchez Soto,
Martina Patricia Flores Saucedo (Compiladoras)

D. R. © 2019 AM Editores
Paseo de Tamarindos #400 B, suite 109
Col. Bosques de las Lomas, C. P. 05120, Ciudad de México
Tel: 52(55) 5258 0279/80/81.
ame@ameditores.mx www.ameditores.com
ecastillo@ameditores.mx

D. R. © 2019 Universidad Juárez del Estado de Durango
Constitución 404 sur
Zona Centro
34000
Durango, Durango
www.ujed.mx
editorialujed@ujed.mx

Publicación financiada por el Fondo Sectorial de Investigación
para la Educación SEP-CONACyT y el COCyTED.

ISBN: 978-607-437-491-9 (AM Editores)
ISBN: 978-607-503-224-5 (UJED)

Ninguna parte de este libro puede ser reproducida, archivada o transmitida en forma alguna o mediante algún sistema, ya sea electrónico, mecánico o de fotorreproducción, sin la previa autorización de los editores.

Impreso en México.

Capítulo 8

Violencia laboral: discriminación, hostigamiento y violencia de género

Ester Grau-Alberola,¹

Hugo Figueiredo-Ferraz²

y Pedro R. Gil-Monte³

Unidad de Investigación Psicosocial
de la Conducta Organizacional (Unipxico)

Violencia en el trabajo: delimitación conceptual

La violencia es un tipo de interacción que tiene que ver con la aplicación de medios bruscos y de intensidad extraordinaria a cosas o personas para vencer su resistencia. Es un fenómeno que implica un conflicto entre dos o más partes, y que parte de la agresión. Se inicia con la idea de buscar un daño físico o psíquico, o algún tipo de sometimiento, y supone limitar las potencialidades presentes o futuras de la persona o grupo sobre los que se ejerce, y que las víctimas se molesten o se enojen. Se intenta imponer algo por la fuerza. La violencia es un tipo de agresión extrema que busca un daño intenso en la persona agredida, e incluso la muerte (Gil-Monte, 2014).

La violencia en el lugar de trabajo se puede definir como una conducta de un individuo o de varios que pretende dañar física o psicológicamente a un trabajador, dentro o fuera de la organización, y que se desarrolla en contextos relacionados con el trabajo. Esta conducta puede empezar con amenazas y agresiones verbales para progresar hacia agresiones físicas, e incluso llegar al homicidio. Algunas formas de violencia en el trabajo son especialmente importantes debido a la gravedad del daño psicológico y moral que ocasionan al trabajador. Tal es el caso del acoso psicológico (*mobbing*, *bullying* o *harassment*), el acoso sexual y la discriminación laboral por características personales. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998), la frecuencia con la que se da la violencia en los lugares de trabajo de todo el

¹ Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) (España).

² Universidad Internacional de Valencia (España).

³ Universitat de València (España).

mundo apunta a una creciente globalización del problema que trasciende fronteras nacionales, entornos laborales y grupos profesionales.

Tipos de violencia en el trabajo

Según el origen de la agresión, se pueden distinguir los siguientes tipos de violencia en el trabajo (Gil-Monte, 2014):

1. **Violencia externa.** Cuando la agresión la realizan personas que no pertenecen a la organización. En este tipo de violencia se pueden distinguir los siguientes tipos:
 - a) **Violencia criminal.** La agresión no está relacionada con una situación de tipo comercial en el lugar de trabajo. Un ejemplo de este tipo de violencia son los atracos. Este tipo de violencia también se denomina “violencia tipo I”.
 - b) **Violencia de los clientes o usuarios.** En este tipo de violencia la agresión se da durante una transacción de bienes o servicios con el trabajador. También se denomina “violencia tipo II” o violencia de servicios.
 - c) **Violencia doméstica.** Ocurre cuando el agresor no tiene una relación laboral con la víctima ni con la organización en la que trabaja. Tal es el caso de las agresiones familiares por motivos laborales.

2. **Violencia interna.** La agresión la realiza uno o varios miembros de la organización. El agresor puede ser un compañero de trabajo, un superior, un subordinado, o cualquier empleado de la organización. También se denomina “violencia tipo III” o violencia relacional. Su origen suele estar en un conflicto de intereses que no se ha resuelto adecuadamente, en el incumplimiento de expectativas o en problemas con las órdenes dadas por los superiores.

Otra clasificación de las formas de violencia en el trabajo tiene que ver con el tipo de acciones que se utilizan y el tipo de consecuencias que tiene. En esta línea se puede distinguir entre violencia física y violencia psicológica. La violencia física se caracteriza por el uso de la fuerza física hacia otra persona con la intención de producirle un daño físico o psicológico. Ejemplos de violencia física son los atracos, agresiones físicas, golpes y palizas, empujones, gritos, mordiscos, entre otros. Entre los grupos de trabajadores en los que se da con mayor frecuencia la violencia física

se encuentran policías, funcionarios de prisiones, personal de seguridad, trabajadores sociales, empleados de hostelería, personal sanitario, conductores de autobuses y taxistas, docentes y vendedores. Por lo contrario, la violencia psicológica no recurre a acciones de fuerza física. Dentro de este tipo de violencia se encuentra el acoso psicológico o *mobbing* y algunas acciones de acoso sexual y por razón de sexo (Gil-Monte, 2014).

Desde una aproximación psicosocial, las acciones de violencia a las que se ha prestado más atención en la literatura son el acoso psicológico, el acoso sexual y por razón de sexo, y la discriminación en el trabajo. Este tipo de acciones se da con frecuencia en todos los países y ocupaciones, y tiene consecuencias importantes sobre la salud de los trabajadores que las sufren debido a su carácter repetitivo y prolongado en el tiempo, lo que ocasiona un trauma psicológico de carácter crónico en las víctimas. Por ello se tratarán con más detalle estos tipos de violencia en el trabajo.

Acoso psicológico

En los ambientes con una pobre organización de los procesos de trabajo germinan las condiciones propicias que pueden desembocar en situaciones críticas para el trabajador, como el *mobbing* (Hauge, Skogstad y Einarsen, 2009). A pesar de los ejemplos de las organizaciones llamadas saludables, y de las recomendaciones desde el ámbito teórico, aún hoy, no se plasma en una praxis adecuada y las situaciones de *mobbing* se han ido incrementando en los últimos años (Mayhew et al., 2004), dándose una prevalencia entre 2% y 15% en diversos estudios (Escar-tín et al., 2011; Høgh y Dofradottir, 2001; Niedhammer, David y Degioanni, 2006; González-Trijueque y Graña, 2009). En México, investigaciones recientes refieren niveles de prevalencia de *mobbing* de entre 8.8% y 14% (Corzo, 2012; Segura, Hernández y Ballesteros, 2013).

En el mundo anglosajón, en diferentes investigaciones, a menudo se han empleado términos distintos para nombrar el mismo fenómeno: *mobbing*, *workplacebullying* y *harassment*. Según Einarsen (2000), los conceptos *bullying* y *harassment* son sinónimos y se pueden utilizar juntamente con el concepto escandinavo de *mobbing*. Además, Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2003) concluyeron que *mobbing* y *bullying* se usan indistintamente para referirse al mismo fenómeno. También Sperry (2009) afirma que los términos *bullying* y *mobbing* se utilizan como sinónimos, y que las preferencias entre un término y otro varían geográficamente. En España, los términos acoso laboral y acoso psicológico son los más utilizados al referirse a este fenómeno, aunque la expresión acoso psicológico

sería la más adecuada, dado que el concepto de acoso laboral no recoge el componente psicológico del fenómeno (Rodríguez-Muñoz, 2011).

Neuman y Baron (2005) definen el *mobbing*, en contraposición con la violencia en el trabajo, como una agresión de carácter interpersonal en el lugar de trabajo que incluye actos verbales y conductas psicológicas como gritar, difundir rumores, aislar al individuo, ocultarle información. Además, esta forma de agresión no está necesariamente relacionada con conductas discriminatorias por razón de género, raza o grupo social.

Sin embargo, y aunque no hay una definición de *mobbing* consensuada, una de las más utilizadas es la de Einarsen et al. (2003: 15), quienes entienden este fenómeno como:

...acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo. Para aplicar la etiqueta *mobbing* a una actividad, interacción o proceso en particular, éste tiene que ocurrir repetidamente y regularmente (por ejemplo, una vez a la semana) y durante un periodo de tiempo (por ejemplo, aproximadamente 6 meses)...

Según Rodríguez-Muñoz (2011), de esta forma se intenta excluir los conflictos pasajeros y centrados en un momento concreto, que están presentes en todas las organizaciones. Episodios aislados como asignar tareas por debajo de las propias competencias, el ser víctima de bromas por parte de los compañeros ocasionalmente, o el que los compañeros no te avisen para almorzar con ellos, pueden ser vistos como aspectos cotidianos de la vida laboral y no como situaciones de acoso.

En España, la Sentencia del Tribunal Supremo de 19 de noviembre de 2007 determina:

...la existencia de acoso moral sin necesidad de una violencia o coacción explícita pero desplegada a través de actos de clara y determinante relegación gratuita que van más allá de cualquier facultad organizadora o correctora del trabajo que corresponde al empleador y que pueden significar un cuadro ansioso depresivo y de baja autoestima para una persona media.

En este contexto, como indican Hershcovis y Barling (2010), no hay que olvidar que será la percepción subjetiva de las víctimas la que determine si se considera como una conducta discriminatoria o no, o su diferencia con una conducta de acoso sexual.

Siguiendo la idea de investigadores como Neuman y Baron (2003), se entiende que el *mobbing* es un ataque desde el nivel interpersonal de las relaciones laborales a lo más profundo e interno de cada persona. Se trata de la minusvaloración de

la condición humana, que atendiendo al concepto jurídico de *mobbing*, se caracteriza por su *pluriofensividad y capacidad de vulnerar derechos y libertades fundamentales en el trabajo*, como ha reconocido en España el Tribunal Constitucional mediante su Sentencia 186/2000.

Por tanto, existen dos elementos fundamentales en la propia definición del *mobbing*: uno, el contexto interpersonal en el que se produce, y dos, su consideración como conducta de agresión en ese espacio interpersonal.

El *mobbing* comienza a despertar el interés en los estudios europeos en los años noventa (Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Einarsen, 2000; Leymann, 1990, 1996; Rayner, 1997), centrando el foco de atención sobre las consecuencias en la salud y la satisfacción de los trabajadores (Einarsen y Mikkelsen, 2003) y en su relación con variables como el compromiso, la satisfacción laboral y el absentismo (Djurkovic, McCormack y Casimir, 2004; Hoel y Salin, 2003). Mientras que la tradición europea se enmarca en el estudio de las características propias del conflicto (Zapf y Einarsen, 2005) y del ambiente laboral (Einarsen et al., 1994; Hoel y Salin, 2003), las investigaciones en Estados Unidos se centran en la descripción del *mobbing* como una forma de agresión en el lugar de trabajo (Neuman y Baron, 2003), entendida como una conducta discriminatoria (Cortina, 2008).

Diversas definiciones señalan que los aspectos emocionales son los más representativos del *mobbing* (Keashly, 2001; Lutgen-Sandvik, 2003; Mikkelsen y Einarsen, 2002). Junto con los aspectos emocionales, es importante tener en cuenta los aspectos cognitivos, puesto que las víctimas de la agresión suelen realizar mayores atribuciones internas (Hershcovis y Barling, 2010). Estos procesos cognitivos determinan no sólo las conductas visibles de las personas afectadas, sino también sus propias estrategias de afrontamiento que influyen en la aparición de la culpa, cronificando el proceso de victimización y la aparición de problemas de salud.

Antecedentes del *mobbing*

Un considerable número de variables organizacionales y personales se ha propuesto como antecedentes y consecuencias del *mobbing*. Bowling y Beehr (2006) realizaron una revisión y meta-análisis de los potenciales antecedentes y efectos del *mobbing* y surgieron como factores antecedentes el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de rol, la falta de autonomía y la afectividad negativa de la víctima.

Posteriormente, Topa, Depolo y Morales (2007) llevaron a cabo un meta-análisis de 86 estudios y comprobaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales que ciertas variables organizacionales (justicia, conflicto de rol y

ambigüedad de rol) eran predictores significativos del *mobbing*, sin embargo, sólo se llegó a explicar un porcentaje de varianza limitado en algunas variables consideradas consecuencias (problemas de salud, compromiso organizacional, rendimiento o satisfacción laboral), concluyéndose que estas variables serían resultado de una multiplicidad de causas. En este punto se comentarán algunos de los antecedentes que la literatura ha señalado como los más significativos en el proceso de desarrollo del *mobbing*.

Disfunciones de rol: ambigüedad de rol y conflicto de rol

Entre los antecedentes del *mobbing* se encuentran algunas características del trabajo que al deteriorarse y convertirse en riesgos de carácter psicosocial facilitan su aparición. Tal es el caso de la ambigüedad de rol que se refiere a la falta de claridad de los requisitos pedidos al trabajador en el puesto de trabajo y el conflicto de rol definido como una situación en la que el individuo no puede satisfacer simultáneamente expectativas o peticiones contradictorias debido a que son incompatibles en el tiempo o en sus fines (Gil-Monte, 2014).

Baillien y De Witte (2009) señalan en su estudio que la ambigüedad de rol puede fomentar el acoso laboral. Spector y Fox (2005) identificaron la ambigüedad de rol como un factor muy importante que desencadena el ejercicio de conductas agresivas dirigidas a otros individuos en la organización. Notelaers, De Witte y Einarsen (2010), en un estudio realizado en Bélgica que tenía como objetivo el análisis de las características del trabajo como antecedentes del *mobbing*, concluyen que la ambigüedad de rol desempeña un papel ligeramente más importante que las demás variables en la explicación del *mobbing*. Los resultados obtenidos en otros estudios han obtenido relaciones positivas y significativas entre esta variable y el *mobbing* (Baillien y De Witte, 2009; Bowling y Beehr, 2006; Hauge, Skogstad y Einarsen, 2010).

Otros estudios han señalado el conflicto de rol como una de las variables más importante para explicar la aparición y desarrollo de conductas de *mobbing* (Bowling y Beehr, 2006; Topa et al., 2007).

Conflictos interpersonales

Otra de las variables estudiadas en el proceso de desarrollo del *mobbing* han sido los conflictos interpersonales (Baillien y De Witte, 2009). Tuckey, Dollard, Hosking y Winefield (2009) señalan que las organizaciones altamente jerarquizadas

podrían estar utilizando el *mobbing* como estrategia para mantener el poder dentro de la cultura organizacional. Este tipo de estructuras se caracteriza por promover grandes diferencias en poder y estatus entre sus miembros y funcionar con estilos de dirección altamente autoritarios (Mikkelsen y Einarsen, 2001), siendo más proclives a facilitar la aparición de situaciones de *mobbing* (Hodson, Roscigno y López, 2006). En la misma línea, otros estudios empíricos han mostrado una relación entre conflictos interpersonales y *mobbing*. Desde la perspectiva de la víctima, los conflictos no resueltos se han mencionado como una de las principales causas de los actos negativos que incorpora el *mobbing* (Zapf, 1999).

Apoyo social

Einarsen y Hauge (2006) señalan que el apoyo social de compañeros y supervisores, así como el apoyo familiar, puede actuar como protector en la aparición de *mobbing* al establecer estrategias de afrontamiento más eficaces. Bowling y Beehr (2006) enfatizan la importancia del apoyo social como antítesis del *mobbing*, ya que su presencia disminuiría la posibilidad de que éste existiera. Algunos estudios han obtenido evidencia empírica para dicha afirmación (Baillien y De Witte, 2009; Hansen et al., 2006; Tuckey et al., 2009).

Consecuencias del acoso psicológico

Bowling y Beehr (2006) señalan que entre los efectos negativos del *mobbing* se pueden encontrar la falta de bienestar, la ansiedad, la depresión, el *burnout*, la frustración, las emociones negativas en el trabajo, los síntomas físicos, conductas de trabajo contraproducentes, así como bajos niveles de emociones positivas, autoestima, satisfacción vital y laboral, compromiso organizacional y la percepción subjetiva de injusticia organizacional.

Los efectos del *mobbing* sobre la salud se han detectado en diversos estudios, obteniendo asociaciones positivas y significativas entre los niveles de *mobbing* y diversos síntomas psicossomáticos evaluados con el General Health Questionnaire (GHQ) (Einarsen, Hoel y Notelaers, 2009; Rodríguez-Muñoz et al., 2009; Sá y Fleming, 2008). Otros estudios relacionan el *mobbing* con problemas físicos como insomnio, cansancio crónico, entre otros (Niedhammer et al., 2009).

En la misma línea, el *mobbing* se ha relacionado con resultados negativos para la salud mental de los trabajadores en varios estudios. Hansen et al. (2006), en un estudio realizado en Dinamarca con más de 1,900 trabajadores, encontraron que

aquellos que sufrieron acciones de *mobbing* eran más propensos a presentar síntomas depresivos en comparación con un grupo que no sufría acciones de *mobbing*. En la misma línea, Takaki et al. (2010) realizaron un estudio transversal en Japón con más de 2,600 trabajadores, y los resultados indicaron que las acciones de *mobbing* se asociaron positivamente con síntomas depresivos. Niedhammer et al. (2006) concluyeron que el *mobbing* era un factor de riesgo elevado para el desarrollo de síntomas depresivos tanto en hombres como en mujeres. Morán, González y Landero (2009) encontraron una relación positiva entre el *mobbing* y los problemas de salud, tales como síntomas somáticos, ansiedad, insomnio y depresión. Estos resultados son similares a los de algunos estudios realizados en España (García-Izquierdo et al., 2006; Moreno-Jiménez et al., 2006; Rodríguez-Muñoz et al., 2009). Otros estudios han relacionado el *mobbing* con los síntomas depresivos (Balducci, Alfano y Fraccaroli, 2009; Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte y Olivares-Faúndez, 2015; Kivimäki et al., 2003; Rospenda, Richman y Shannon, 2009). Einarsen, Hoel y Notelaers (2009) señalaron la relación del *mobbing* con más problemas de salud, reducción del rendimiento, absentismo por enfermedad y una mayor inclinación a abandonar el trabajo, encontrando una relación positiva y significativa entre *mobbing* y absentismo. Hauge et al. (2010), en un estudio realizado en Noruega con más de 2,000 trabajadores, encontraron una relación positiva y significativa entre *mobbing* y absentismo, aunque esta consecuencia apenas explicaba en el estudio 5% de la varianza.

Identificación y evaluación del acoso psicológico

En la identificación y evaluación del *mobbing* se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas. Las más utilizadas y relevantes son las siguientes:

1. Cuestionarios. El cuestionario más utilizado para estimar el *mobbing* ha sido el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), que consta de 45 ítems que representan diferentes tipos de acciones de *mobbing*. Otro cuestionario relevante es la escala de *mobbing* de la Batería UNIPSICO (Gil-Monte, Carretero y Luciano, 2006).
2. Entrevista. Después de los cuestionarios, la entrevista es la técnica más utilizada en los estudios sobre *mobbing*. Puede ser utilizada para describir e identificar el proceso de escalamiento del conflicto que sigue el *mobbing* y las estrategias de afrontamiento utilizadas en las distintas fases de la evolución de proceso.

3. Técnica de incidentes críticos, autoinforme y registro diario. Consiste en pedir a los trabajadores que sufren acciones de *mobbing* que realicen un registro diario de las acciones que sufren y, de esta manera, acumular pruebas documentales sobre incidentes relevantes (v. g., cartas, mensajes, grabaciones, entre otras).

Sugerencias prácticas

Como sugerencias prácticas basadas en los estudios llevados a cabo, se puede concluir que, puesto que las disfunciones de rol son posibles desencadenantes de *mobbing*, deben encontrarse soluciones para su prevención, como por ejemplo, hacer claras las funciones del personal (Hatton et al., 1999) y utilizar técnicas como el papel de la negociación para mejorar los recursos de los empleados para prevenir acciones de *mobbing* (Licata y Popovich, 1987). En cuanto a los conflictos interpersonales, el supervisor, los representantes del comité de trabajo o el sindicato deben evitar la escalada del conflicto (Salin, 2009). Estudios han demostrado que un cambio en el grupo de trabajo o en el departamento parece ser una solución razonable para el efecto (Zapf y Gross, 2001). Además, debe fomentarse el apoyo social (Duffy, 2009) porque, como demuestran algunos estudios (Figueiredo-Ferraz et al., 2012), tiene la capacidad de prevenir el desarrollo del *mobbing* y sus consecuencias. Los gerentes pueden considerar la forma en que se gestionan los recursos y ofrecer programas de asistencia a los empleados (Richardson y Rothstein, 2008) para mejorar las relaciones interpersonales y el apoyo social en el trabajo.

Acoso sexual

El acoso sexual es una forma de violencia que se caracteriza por su invisibilidad, reflejo de una realidad preocupante y que está lejos de resolverse a pesar de las iniciativas legislativas y sociales por combatir la discriminación, las desigualdades de género y la violencia por razón de sexo. En realidad, existe cierto acuerdo en reconocer que se trata de un problema que ha existido siempre y que fue acuñado en la década de los setenta por trabajos como el de Farley: *Sexual Shakedown: The Sexual Harassment of Women on the Job* (1978), y MacKinnon: *Sexual Harassment of Working Women: A Case of Sex Discrimination* (1979), quedando establecido que su mayor incidencia se produce en el ámbito laboral, aunque también se hace patente en espacios públicos y actualmente en las redes sociales.

Entre los resultados reflejados en la Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2016), se destaca que en el mes previo al estudio, 11% de los trabajadores había estado expuesto a abuso verbal, atención sexual no deseada (2% lo señaló), comportamiento humillante (6%) o amenazas (4%); o en los 12 meses previos al estudio: violencia física (2%), acoso sexual (1%) y acoso/intimidación (5%). La Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) (2014), con una muestra de más de 42,000 mujeres, señala que una de cada tres mujeres (33%) ha experimentado violencia física o sexual desde los 15 años de edad. En términos generales, una de cada dos mujeres (55%) en la UE ha sido víctima de acoso sexual al menos en una ocasión desde los 15 años de edad, y una de cada cinco (21%) experimentó un incidente en los 12 meses previos a la encuesta. Entre las mujeres que han sido víctimas de acoso sexual al menos una vez en su vida desde los 15 años de edad, 32% señaló que el autor pertenecía al entorno laboral (un superior, un compañero o un cliente). Considerando las diferentes dimensiones del acoso sexual, 29% de las mujeres había sufrido formas físicas de acoso sexual (besos, abrazos o tocamientos indeseados); 24% actos verbales de acoso (comentarios o bromas insinuantes y ofensivos) y 11% formas no verbales incluido el acoso en redes, SMS o correo electrónico sexualmente explícito. Una investigación realizada en Chile en 2007 a partir de 154 denuncias por acoso sexual, reflejaba que 96.8% fue interpuesta por víctimas mujeres, de las cuales, 80% se daba circunstancias de asimetría de poder. Además, se señalaba que en la mayoría de los casos prevaleció la versión del acosador, lo que implicó la pérdida del empleo por parte de la víctima en 45% de los casos por despido, renuncia o abandono del trabajo (citado en Gherardi, 2016).

La violencia en el trabajo y, en concreto, el acoso sexual, ha generado un interés creciente aunque desigual tanto académico como social provocando una necesaria normativación del fenómeno que palie las consecuencias físicas, psicológicas y laborales sobre la víctima. Todas las formas de violencia, incluida la violencia en el trabajo, vulneran los derechos fundamentales de los trabajadores como la dignidad, la intimidad, la vida privada, el honor, la integridad física y la psicológica, reconocidos y garantizados todos ellos en los tratados internacionales como la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948), la *Convención Americana sobre Derechos Humanos* (vigente desde 1978), la *Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo* (1998), la *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer* (CEDAW, por sus siglas en inglés) (vigente desde 1981) o la *Declaración Sociolaboral del Mercosur* (1998), que señala entre los derechos individuales la no discriminación por razón de sexo y la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. De acuerdo con el Pacto Internacional

de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (aprobado por Ley 13.751 del 11 de julio de 1969), los Estados partes reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que les aseguren, en especial a las mujeres, condiciones de trabajo no inferiores a los hombres e igualdad de oportunidades (Mangarelli, 2007; OIT, 2013b). Otros instrumentos adoptados a nivel internacional como el Comité para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, en su Recomendación General N° 19 (11° periodo de sesiones, 1992), reconoce el acoso sexual como una forma de discriminación y de violencia de género, y la Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos de Viena (1995) identificó el acoso sexual como una violación de los derechos humanos (OIT, 2013a).

En el marco comunitario europeo, la Directiva 2006/54/CE define tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo, “considerándolos discriminatorios sexistas y prohibidos, y estableciendo la obligación de los Estados miembros de alentar a empresarios y responsables del acceso a la formación a adoptar medidas para la prevención”. En España, en el Protocolo de actuación frente al acoso sexual del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ, 2015), se concreta que “el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el acoso discriminatorio y el acoso y la violencia son ilícitos pluriofensivos que vulneran todos o la mayoría de los derechos fundamentales” reconocidos en la Constitución española (artículos 14, 15, 18 y 35) y en el marco de la normativa comunitaria. El Protocolo del CGPJ incide sobre la vulneración del derecho a la no discriminación por razón de sexo, puesto que tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo “constituyen una forma de violencia de género”. Además, se añade que en el ámbito laboral, el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el acoso discriminatorio y el acoso y la violencia vulneran el derecho al trabajo, reconocido asimismo en la Constitución española (Artículo 35). A esto se añade la normativa marco europea que ampara la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres que define las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo señalando que implican una discriminación por razón de sexo (Artículo 7) y resaltando la obligatoriedad de las empresas tanto en la prevención como en la protección de las víctimas (Artículo 48). Cabe añadir que el Código Penal en España tipifica como delito, desde 1995, el acoso sexual (Artículo 184) y, desde 2010, el acoso laboral (Artículo 173). Finalmente, la prevención del acoso y la violencia en el trabajo se enmarcaría en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, dentro de los riesgos psicosociales.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas, señaló en 2016 la naturalización e invisibilidad con la

que se manifiesta el acoso y hostigamiento sexual en los ámbitos laboral y educativo como una de las formas de la violencia contra las mujeres en América Latina y el Caribe. Desde los años noventa, 15 países (13 de América Latina y dos del Caribe) han regulado el acoso sexual a través de leyes especiales, como delitos tipificados en los códigos penales o como parte de las leyes de protección integral contra la violencia, sin embargo, tal como se apunta desde la CEPAL, aún hoy en día son insuficientes los protocolos para la denuncia, fiscalización y seguimiento de los casos, así como los estudios al respecto. La Comisión (Gherardi, 2016: 12) circunscribe el acoso sexual entre “otras formas de violencia que socavan la autonomía de las mujeres en sus distintas dimensiones: violencias en los procesos reproductivos que impactan en la autonomía física; violencias mediáticas y simbólicas reproducidas en el discurso público, que restringen la autonomía política; y violencias en ámbitos sociales, educativos y laborales, que limitan el ejercicio de la autonomía económica de las mujeres”. En la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, se define la violencia sobre la mujer, incluyendo el acoso sexual, como:

Artículo 1.[...] cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado y

Artículo 2.[...] incluye la violencia física, sexual y psicológica: *a*) que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; *b*) que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar; *c*) que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

Las diversas expresiones de violencia laboral, entre ellas el acoso sexual, constituyen una espiral que por su naturaleza multicausal impide una delimitación clara de los conceptos que permita distinguir entre el acoso, la violencia ocasional o el maltrato generalizado (Toro y Gómez-Rubio, 2016). Esta falta de claridad a la hora de definir se hace patente concretamente en la conceptualización del acoso sexual (Pérez y Rodríguez, 2013) y la deconstrucción de las conductas que lo definen. Desde un punto de vista legislativo, se considera tanto como una forma de discriminación por razón del sexo, como un atentado a la dignidad o como una cuestión de salud y seguridad en el lugar de trabajo (OIT, 2013a).

En primer lugar, el acoso sexual como una forma de discriminación por razón del sexo implica una violación de los derechos humanos fundamentales de las personas y una forma de discriminación específica basada en el sexo mayoritariamente dirigida hacia las mujeres, todo ello sobre la base de modelos culturales patriarcales y machistas que normalizan las conductas de acoso. Se diferencia entre acoso por razón de sexo en el trabajo y acoso sexual en el trabajo incluido en el primero. El acoso por razón de sexo en el trabajo implica “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”. El acoso sexual en el trabajo recoge, por su parte, “cualquier comportamiento físico o verbal, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno laboral intimidatorio, degradante u ofensivo” (OIT, 2013b: s/p). Incluye conductas como:

...insistentes proposiciones, tocamientos, acercamientos o invitaciones no deseadas, de naturaleza sexual, que pueden provenir de un superior/a o de un compañero/a de trabajo, que influyen de manera directa en las posibilidades de empleo y en las condiciones o el ambiente laboral y que producen también efectos en las víctimas, tanto de orden psicológico como emocional. Es la *forma más común de discriminación por género en el trabajo* (OIT, 2013b: s/p).

En segundo lugar, el acoso sexual considerado como un atentado a la dignidad, libertad, privacidad e igualdad de las mujeres, comporta un componente social e implica un trato cruel y degradante que vulnera la integridad física, emocional y sexual de la víctima.

En tercer lugar, considerarlo como un problema de salud y seguridad laboral conlleva la necesaria regulación en el ámbito del trabajo tanto desde un punto de vista preventivo como sancionador.

En definitiva, el acoso sexual en el trabajo se considera una forma grave de discriminación de carácter sexual, no deseada por la víctima y que repercute negativamente a nivel laboral. El concepto se ha ampliado y no queda restringido al abuso de autoridad, puesto que puede ser ejercido por el jefe, pero también por los compañeros. Existirían dos formas principales de presentación del acoso sexual. En primer lugar, como *quid pro quo* o chantaje por parte de un superior jerárquico a cambio de beneficios laborales. Además, en este caso, el chantaje se puede producir de manera explícita (“proposición directa y expresa de solicitud sexual o coacción física”) o implícita (“la persona trabajadora no ha sido requerida sexualmente, pero otras personas de su mismo sexo y en situaciones profesionales similares, mejoran su categoría o salario por aceptar condiciones de un

chantaje sexual, lo que implica de manera implícita su aceptación”). En segundo lugar, como conductas directamente intimidatorias o de humillación en ambientes laborales claramente tóxicos en las que no existe una relación de subordinación de la víctima con el acosador, puede provenir de compañeros de trabajo de igual o inferior categoría o de otras personas relacionadas con el ambiente laboral (Gherardi, 2016; OIT, 2013a). Mangarelli (2007) incide en una característica diferencial con respecto de otros tipos de acoso que implica que el acoso sexual se produce desde el mismo momento en que ocurre sin necesidad de considerar criterios de frecuencia o reiteración de la conducta. El acoso sexual en el trabajo es un obstáculo a la libertad de las personas, una fuente de angustia e inseguridad con consecuencias graves a nivel laboral que conllevan con frecuencia la pérdida de trabajo y su denuncia implica dificultades, hostilidad e incompreensión (Pernas et al., 2000).

Según indica la OIT (2008) en la Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo en relación con el Acoso Sexual, el tipo de mujer más vulnerable al acoso sexual es la mujer joven, económicamente dependiente, soltera o divorciada y con estatus de emigrante. En cuanto a los hombres, se produce mayoritariamente en los jóvenes, homosexuales y pertenecientes a minorías étnicas o raciales. Además, se añade que el acoso sexual entre las personas del mismo sexo, aunque más reciente, se está produciendo de forma creciente.

El hostigamiento sexual puede expresarse como agresión física, agresión verbal y agresión no verbal (OIT, 2013a). Como señala el CGPJ (2015):

...de manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se consideran comportamientos constitutivos de acoso sexual: *a)* un contacto físico innecesario, rozamientos o palmaditas; *b)* observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados; *c)* invitaciones impúdicas o comprometedoras; *d)* uso de imágenes o posters pornográficos en los lugares de trabajo; *e)* gestos obscenos; *f)* observación clandestina de personas en lugares reservados, como sería el caso de los servicios; *g)* demandas de favores sexuales; y *h)* agresiones físicas.

[Además] se consideran comportamientos constitutivos de acoso por razón de sexo: *a)* comentarios despectivos acerca de las mujeres o de los valores considerados femeninos y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios de género; *b)* demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad; *c)* conductas hostiles hacia quienes —sean hombres o mujeres— ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional; *d)* minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.

Fitzgerald, Drasgow, Hulin, Gelfand y Magley (1997) proponen un modelo organizacional para explicar el proceso de acoso sexual en el trabajo. Según los autores, el clima organizacional y el contexto de género en el trabajo son antecedentes del acoso sexual y determinan su prevalencia en la organización. El clima organizacional se refiere a aquellas características que facilitan que exista o no un clima de tolerancia hacia el acoso sexual, mientras que el contexto de género implica la naturaleza de género del grupo y se concluye sobre la importancia que puede tener como antecedente un grupo no equilibrado predominante masculino combinado con el desarrollo de tareas tradicionalmente orientadas hacia el rol masculino.

Tabla 1. Consecuencias del acoso sexual sobre las víctimas, la empresa y el entorno social

<i>En las víctimas</i>	<i>En las empresas</i>	<i>En la sociedad</i>
A nivel psicológico: humillación, pérdida de la autoestima y motivación.	Costes directos e indirectos en la productividad por absentismo, rotación de los equipos.	Costes derivados de la recuperación de la víctima.
A nivel interrelacional: aislamiento social, deterioro o pérdida de las relaciones sociales, estigmatización de la víctima.	Costes asociados a las indemnizaciones.	Gastos en procesos legales y penales.
A nivel físico: estrés, abuso de sustancias.	Deterioro de las relaciones laborales y de los equipos de trabajo (alta desmotivación).	Extensión y generalización a otras situaciones de violencia y discriminación.
A nivel laboral: pérdida de trabajo por despido, renuncia o abandono del trabajo.	Costes intangibles: estigmatización de la empresa, disminución de la creatividad e innovación, afectación en el clima de trabajo (Chappell y Di Martino, 2006).	Perpetuación del modelo de patriarcado machista (dificultad de promoción de las mujeres, techo de cristal).

Fuente: adaptado de Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo.

Además, las consecuencias del acoso sexual son devastadoras tanto a nivel psicológico como físico y laboral en las víctimas, pero también tiene repercusiones sobre la organización y la propia sociedad (tabla 1). La Sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2016) pone de manifiesto que las consecuencias emocionales y psicológicas de la violencia física y sexual pueden ser crónicas: 21% de las víctimas de violencia sexual sufrió ataques de pánico tras el suceso, 35% sufrió depresión, y 43% tuvo dificultades en relaciones posteriores.

Recomendaciones de prevención e intervención

En el abordaje del hostigamiento sexual, sea éste en el ámbito específico que se considere, la dificultad estriba en la escasez de información cualitativa y cuantitativa para identificar las diferentes formas de acoso sexual, las repercusiones sobre las víctimas y sus expectativas de reparación. Además, el desarrollo legislativo en muchos casos no sigue una línea común con la aplicabilidad en el ámbito en el que se produce el acoso sexual resultando en medidas existentes, pero no utilizadas por desconocimiento, por miedo o por impotencia de la víctima, lo que repercute y pone en tela de juicio su propia eficacia e incluso su inadecuación para dar respuesta a las necesidades de las víctimas (Gherardi, 2016). En las legislaciones y jurisprudencia latinoamericanas no sólo hay diferencias en la forma de nombrarlo como acoso, hostigamiento o abuso, sino también en las medidas adoptadas en función de su inclusión dentro de la normativa penal, laboral o como parte de la protección integral de la víctima.

A nivel laboral, las medidas adoptadas por las empresas suelen ser el cambio de puesto de trabajo, de la jornada de trabajo o permisos o excedencias que generalmente recaen sobre la víctima y no tanto sobre el agresor, lo que repercute psicológicamente sobre la víctima, además de contribuir a la visibilidad de los hechos afectando su derecho a la privacidad. La vía laboral incluye el papel de los sindicatos y de la inspección de trabajo tanto en el seguimiento de las sanciones impuestas como en la formación específica a los trabajadores y en la actuación sobre la empresa por no posicionarse contra la discriminación (Pernas et al., 2000).

La invisibilidad del acoso sexual como forma de violencia contra la mujer se perpetúa como un problema estructural que requiere un abordaje político, laboral, social e institucional. Se trata no sólo de incluir medidas penales, sino también de combatir a través de acciones educativas el modelo de patriarcado base de las desigualdades y de la perpetuación de las diversas formas de violencia contra la mujer, en particular, y políticas públicas educativas tanto de prevención como de intervención contra todas las formas de violencia. Como se recomienda desde la CEPAL (Gherardi, 2016), es necesario consolidar el concepto de “reparaciones transformadoras”, que aspiran a generar efectos más allá de la reparación del daño sufrido por una mujer concreta. Es decir, medidas a largo plazo que desarticulen los modelos estereotipados de la masculinidad y la feminidad que minan ideológicamente las relaciones entre hombres y mujeres.

El Protocolo del CGPJ (2015) plantea entre sus objetivos dirigir la intervención tanto a la prevención primaria (evitar las situaciones de acoso sexual) como secundaria (establecimiento de procedimientos formales e informales para dar

una respuesta adecuada a las denuncias) y terciaria (“recuperación del proyecto de vida personal y profesional de la persona sometida a acoso o violencia en el entorno profesional”).

La OIT indica cuatro actuaciones principales: una declaración de criterios; un procedimiento de denuncia adaptado al acoso sexual, que respete la confidencialidad y protección de la víctima; sanciones disciplinarias progresivas y estrategias de formación.

En este sentido, las investigaciones al respecto apuntan hacia la necesidad de la prevención, información, difusión y formación tanto específica en los trabajadores como especializada en todos los trabajadores de atención directa (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, abogados, profesionales sanitarios y sindicatos). Se señala la importancia de enmarcar las actuaciones en las leyes integrales de protección contra la violencia independiente del sexo del/la agresor/a o de la víctima. Además, resulta crucial la obligatoriedad de objetivar por parte de la empresa (pública o privada) y autoridades los hechos, adoptando medidas de protección desde un punto de vista laboral y personal de la víctima y de los testigos, salvaguardando ambientes laborales libres de violencia.

Discriminación en el trabajo

Una consecuencia negativa de la diversidad en las organizaciones laborales es el fenómeno de la discriminación. El origen de la diversidad de los trabajadores y, por tanto, los motivos por los que se genera la discriminación en el trabajo son diversos. Entre los más frecuentes se encuentran: sexo, orientación sexual, edad, religión, etnia, raza o color de piel, discapacidad física o psicológica, nacionalidad y cultura.

Los mecanismos psicosociales por los que se produce este fenómeno tienen su origen en: *a*) el principio de identidad social, *b*) en la percepción de diversidad, *c*) en los procesos de categorización de personas, *d*) en la necesidad de afiliación de los seres humanos, y *e*) en el sentido de pertenencia como forma de desarrollar un autoconcepto positivo (Gil-Monte y Llorca-Pellicer, 2014).

Por regla general, la discriminación tiene una connotación negativa debido a que da lugar a un trato indebido e injusto a una persona por causas injustificadas. La discriminación negativa supone dar un trato de inferioridad y despectivo a una persona por percibirla diferente al grupo. Entre sus manifestaciones se encuentran conductas y actitudes de desprecio, odio, rechazo, ofensas, agresiones, y exclusión de las personas contra las que se dirige.

Se pueden diferenciar dos tipos de discriminación (Pettigrew, 1998):

1. Directa. Cuando una persona es tratada de una forma menos favorable negándole al acceso a algo. Puede tener forma de prohibición, es intencional y explícita con respecto al motivo prohibido. Por ejemplo, no contratar a una mujer si tiene intención de quedar embarazada.
2. Indirecta. Cuando un criterio o una práctica en apariencia neutros dan lugar a una desventaja no legal o no justificada por motivos de diversidad. Por ejemplo, establecer unos criterios de selección basados en la apariencia física para un puesto que no la requiere.

Una forma de discriminación por razón de sexo hacia las mujeres relativamente frecuente en el mundo laboral es el fenómeno del *techo de cristal* (Vianen y Fischer, 2002). Se trata de un conjunto de obstáculos basados en prejuicios que impiden que mujeres cualificadas puedan promocionar en su trabajo hacia puestos directivos. Estas barreras son tan sutiles que se hacen invisibles, transparentes, de ahí el nombre de techo de cristal. Se han apuntado diferentes argumentos para explicar la aparición del fenómeno, como que el mundo laboral funciona con patrones culturales más próximos al patrón de socialización del rol masculino que del rol femenino, que la mujer trabajadora tiene que seguir asumiendo la responsabilidad de compaginar el trabajo fuera de casa con las tareas domésticas, que algunas mujeres temen ocupar posiciones de poder, o no les interesa ocupar esos puestos, que son ellas quienes se excluyen de los procesos de promoción, entre otras cuestiones.

La violencia en el trabajo en México

La violencia en el trabajo en México no es sólo un problema laboral. Dadas sus características, sus dimensiones y los colectivos afectados, supone también un problema de carácter sociológico. Las mujeres son uno de los colectivos más afectados por la violencia laboral en todas sus formas: violencia física, acoso psicológico, acoso sexual y por razón de sexo, y discriminación. Otro de los colectivos más afectados son las personas pertenecientes a grupos y culturas indígenas que son discriminadas por motivos de raza, etnia o color de piel. Incluso, la violencia laboral también afecta a los niños y a los menores de edad.

Otro aspecto a considerar es que la percepción de violencia está condicionada culturalmente de manera que algunas acciones violentas están normalizadas socialmente y no se perciben como tales. Esta diferencia cultural es frecuente en el caso de la violencia psicológica, de la violencia de género, y en las acciones de acoso sexual y por razón de sexo. Por ejemplo, en el estudio realizado en el

estado de Aguascalientes (México) por el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2011), cuando se preguntó a los trabajadores si tenían conocimiento sobre los diferentes ámbitos y tipos de violencia, 98% de los trabajadores no los podía reconocer, por lo que no podían saber si los vivían.

Pero la violencia laboral tiene tintes más dramáticos en entornos donde la precariedad laboral da lugar al fenómeno denominado “terror del mercado” (Urrea, 1999: 117). Este fenómeno define la situación en la que los trabajadores son amenazados con ser despedidos, o de hecho lo son, y constituye una forma típica de disciplina hacia la fuerza laboral que, debido a la precariedad laboral, a la falta de derechos y de contrato de trabajo, no tienen capacidad de negociar. Esta situación lleva a los trabajadores a una completa indefensión, hasta el punto de aceptar peores condiciones de trabajo para no quedar desempleados. El fenómeno influye sobre las decisiones de los trabajadores incrementando la hostilidad en el ámbito laboral y facilitando las conductas de violencia entre individuos que compiten por su supervivencia.

En el caso de México, la incorporación de las mujeres al trabajo en las últimas décadas se ha acompañado de altas tasas de hostigamiento sexual, acoso psicológico, condiciones precarias de empleo y discriminación laboral. En el estudio realizado por el Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2011) en empresas maquiladoras, se obtuvo que 30.26% de las mujeres había recibido acciones de violencia económica,⁴ 22.37% violencia psicológica, y 7.89% violencia de tipo sexual. Curiosamente, en este estudio, los resultados obtenidos para los hombres fueron superiores en porcentaje para las acciones de violencia psicológica (39.47%) y violencia sexual (21.05%), lo que vendría a corroborar que el desconocimiento de qué es violencia laboral y sus tipos entre las trabajadoras las lleva a normalizar las acciones de violencia y a no identificarlas.

El informe elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014) del gobierno de México presenta datos estadísticos de carácter nacional que concluyen que 26.3% de las mujeres encuestadas sufrió acciones de discriminación en su trabajo. Los resultados parecen estables, pues un tercio de las mujeres asalariadas en México sufrieron acciones de violencia laboral en 2005, principalmente en forma de discriminación laboral (Bermúdez y García, 2012), y en 2006 se mantienen estas cifras: 29.9% respondió haber sufrido violencia laboral, y de ese 29.9%, 79.2% identificó las acciones de violencia como discriminación laboral y 41.4% como acoso psicológico. En la Ciudad de México, las agresiones físicas y

⁴ Es definida en el informe como las acciones u omisiones del hombre violento que afectan a la supervivencia económica de la mujer. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso económico, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo dentro de un mismo centro laboral.

sexuales a las trabajadoras se elevan a 16.6% en 2006 (Inegi, 2010). Otro dato relevante es que en México, 10.3% de la población ocupada femenina no recibe ingresos por su trabajo, en contraste con 7.7% de los hombres.

Estrategias de intervención

La intervención frente a la violencia en el trabajo se debe centrar en la actuación en el ámbito organizacional mediante un proceso preventivo integral antes que a través de prácticas puntuales y reactivas. Es importante contar con protocolos de intervención organizacional y normativa jurídica que sancione al agresor/a, incluso más allá de las consecuencias laborales, si la gravedad de la agresión lo requiere.

Para prevenir la violencia en el trabajo se debe realizar periódicamente, y siempre que se detecte que la situación lo requiere, una evaluación de factores psicosociales. Es muy importante desarrollar una cultura organizacional de prevención de la violencia en el trabajo. Esta cultura debe considerar de manera especial a las minorías y a los colectivos de alto riesgo que puedan ser objeto de discriminación. Es muy importante que todos los empleados conozcan la normativa y que comprendan que toda situación de violencia en el lugar de trabajo será investigada y penalizada, en caso de que se demuestre la agresión y el daño a la víctima.

En esta línea, se deben: *a)* desarrollar acciones informativas que difundan ejemplos positivos de las medidas legislativas, *b)* elaborar pautas y actuaciones adecuadas específicas para el tipo de violencia sobre la que se detecte riesgo de exposición (física, psicológica, sexual, discriminación, por ejemplo), *c)* fomentar programas antiviolencia, incluyendo campañas de concienciación social y políticas de convivencia saludable por parte de las organizaciones, *d)* elaborar programas de formación para los trabajadores que consideren de manera especial a los directivos y a los líderes de la organización, *e)* elaborar procedimientos que faciliten informar sobre casos de violencia en el trabajo sin comprometer a las víctimas o a los informantes, *f)* poner en marcha procedimientos internos que adopten medidas correctivas negociadas, en lugar de soluciones puntuales a corto plazo, *g)* desarrollar programas para fomentar el apoyo social en el lugar de trabajo, en especial frente a la violencia psicológica y a la discriminación, *h)* crear servicios internos de psicología para asistir a los trabajadores y ayudarles a manejar el trauma que conlleva toda agresión, en especial si se trata de agresiones que se prolongan en el tiempo, como ocurre con el acoso psicológico y el acoso sexual (Gil-Monte, 2014).

Referencias

- Baillien, E. y De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30, 348-371.
- Balducci, C., Alfano, V. y Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile, posttraumatic stress symptoms, and suicidal ideation and behaviour. *Violence and Victims*, 24, 52-67. doi: 10.1891/0886-6708.24.1.52.
- Bermúdez, G. y García, Z. (2012). *El acoso laboral y la Seguridad Social México-España*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 1 de septiembre de 2016 de: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/7/3142/15.pdf>
- Bowling, N. A. y Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Chappell, D. y Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. 3a. ed. Geneva: International Labour Office. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf
- CGPJ (Consejo General del Poder Judicial) (2015). Acuerdo de 28 de enero de 2016, de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, por el que se publica el *Protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al acoso discriminatorio, y frente a todas las formas de acoso y violencia en la Carrera Judicial*. Publicado en BOE nº 41 del 17 de febrero de 2016. Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2016/02/17/pdfs/BOE-A-2016-1613.pdf>
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33, 55-75.
- Corzo, I. (2012). Mobbing y su asociación con factores psicosociales en docentes de nivel medio superior en México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, 5, 67-76.
- Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación. Publicado en: DOUE núm. 204, de 26 de julio de 2006, 23-36. Unión Europea. DOUE-L-2006-81416. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2006-81416>
- Djurkovic, N., McCormack, D. y Casimir, G. (2004). The physical and psychological effects of workplace *bullying* and their relationship to intention to leave: A test of the psychosomatic and disability hypotheses. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7, 469-497.
- Duffy, M. (2009). Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 242-262.

- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.
- Einarsen, S. y Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251-274.
- Einarsen, S., Hoel, H. y Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23, 24-44.
- Einarsen, S. E., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. L. (eds.) (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. Londres: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. y Mikkelsen, G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 127-44). Londres: Taylor & Francis Books.
- Einarsen, S., Raknes, B. y Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environmental quality: An exploratory study. *The European Work and Organizational Psychologist*, 4, 381-401.
- Escartín, J., Zapf, D., Arrieta, C. y Rodríguez-Carballeira, A. (2011). Workers' perception of workplace bullying: A cross-cultural study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 178-205.
- Eurofound (2016). *Sixth European Working Conditions Survey — Overview report*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- Farley, L. (1978). *Sexual Shakedown: The Sexual Harassment of Women on the Job*. Universidad de Michigan, McGraw-Hill.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M. y García-Jueas, J. A. (2012). Influence of some psychosocial factors on mobbing and its consequences among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25: 455-463. doi: 10.1111/j.1468-3148.2012.00687.x.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. y Olivares-Faúndez, V. (2015). Influence of mobbing (workplace bullying) on depressive symptoms: A longitudinal study among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 59, 39-47.
- Fitzgerald, L. F., Drasgow, F., Hulin, C. L., Gelfand, M. J. y Magley, V. J. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: A test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 578-589. Doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.82.4.578>
- FRA (Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) (2014). *Violencia de género contra las mujeres: una encuesta a escala de la UE*. Luxemburgo: Oficina de

- Publicaciones de la Unión Europea, doi: 10.2811/6080. Recuperado de: <http://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>
- García-Izquierdo, M., Llor, B., García-Izquierdo, A. L. y Ruiz, J. A. (2006). Bienestar psicológico y *mobbing* en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario [Psychological well-being and mobbing in a sample of employees working in the medical and educational sectors]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 381-395.
- Gherardi, N. (2016). *Otras formas de violencia contra las mujeres que reconocer, nombrar y visibilizar*. Serie Asuntos de Género. División de Asuntos de Género de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Publicación de las Naciones Unidas.
- Gil-Monte, P. R. (2014). Violencia en el lugar de trabajo y acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*). En P. R. Gil-Monte (coord.), *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 213-240). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., Carretero, N. y Luciano, J. V. (2006). Prevalencia del *mobbing* en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad [Prevalence of mobbing in a sample of employees working with disabled people]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, 275-291.
- Gil-Monte, P. R. y Llorca-Pellicer, M. (2014). Diversidad en el lugar de trabajo. En P. R. Gil-Monte (coord.), *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 353-367). Madrid: Pirámide.
- González-Trijueque, D. y Graña, J. L. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21, 288-293.
- Hansen, A. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. y Orbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63-70.
- Hatton, C., Rivers, M., Mason, H., Mason, L., Kiernan, C., Emerson, E., Alborz, A. y Reeves, D. (1999). Staff stressors and staff outcomes in services for adults with intellectual disabilities: The Staff Stressor Questionnaire. *Research in Developmental Disabilities*, 20, 269-285. doi: 10.1016/S0891-4222(99)00009-8.
- Hauge, L. J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23, 349-358.
- Hauge, L. J., Skogstad, A. y Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 426-433.
- Hershcovis, M. S. y Barling, J. (2010). Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 95, 874-888.
- Hodson, R., Roscigno, V. y López, S. (2006). Chaos and abuse of power: Workplace bullying in organizational and international context. *Work and Occupations*, 33, 382-416.

- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organizational antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). Londres: Taylor & Francis.
- Høgh, A. y Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 485-495.
- Inegi (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) (2010). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Datos del Distrito Federal*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Inegi (2014). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Datos Nacionales*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto Aguascalentense de las Mujeres (2011). *Investigación sobre "Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina"*. Aguascalientes, México: Instituto Aguascalentense de las Mujeres.
- Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence and Victims*, 16, 233-268.
- Kivimäki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J. y Keltikangas-Järvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 779-783. doi: 10.1136/oem.60.10.779
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. Publicado en: *BOE*, núm. 269, de 10 de noviembre de 1995, pp. 32590 a 32611 (22 págs.) BOE-A-1995-24292. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1995-24292
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Publicado en: *BOE*, núm. 71, de 23 de marzo de 2007, 12611-12645. BOE-A-2007-6115. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Licata, B. J. y Popovich, P. M. (1987). Preventing sexual harassment: A proactive approach. *Training and Development Journal*, 41, 34-38.
- Lutgen-Sandvik, P. (2003). The communicative cycle of employee emotional abuse: Generation and regeneration of workplace mistreatment. *Management Communication Quarterly*, 16, 471-501. doi: 10.1177/0893318903251627.
- MacKinnon, C. A. (1979). *Sexual harassment of working women: A case of sex discrimination*. New Haven: Yale University Press.
- Mangarelli, C. (2007). Acoso sexual y discriminación por maternidad en el empleo. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 4, 95-114.
- Mayhew, C., McCarthy, P., Chappell, D., Quinlan, M., Barker, M. y Sheehan, M. (2004). Measuring the extent of impact from occupational violence and bullying on traumatised workers. *Employee Responsibility and Rights Journal*, 16, 117-134.

- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 87-111. doi: 10.2478/v10001-009-0027-2.
- Morán, C., González, M. T. y Landero, R. (2009). Valoración psicométrica del cuestionario de acoso psicológico percibido [Psychometric Evaluation of the Perceived Mobbing Questionnaire]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25, 7-16.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Moreno, Y. y Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos [The moderating role of assertiveness and social anxiety on workplace bullying: Two empirical studies]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 363-380.
- Neuman, J. H. y Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 185-202). Londres: Taylor & Francis.
- Neuman, J. H. y Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: A social psychological perspective. En S. Fox y P. E. Spector (eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 13-40). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Niedhammer, I., David, S. y Degioanni, S. (2006). Economic activities and occupations at high risk for workplace bullying: Results from a large-scale cross sectional survey in the general working population in France. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80, 346-353.
- Niedhammer, I., David, S., Degioanni, S., Drummond, A. y Philip, P. (2009). Workplace bullying and sleep disturbances: Findings from a large scale cross-sectional survey in the French working population. *Sleep*, 32, 1211-1219.
- Notelaers, G., De Witte, H. y Einarsen, S. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 487-504.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (1998). Cuando el trabajo resulta peligroso. *Trabajo*, 26, 6-9.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2008). Acoso sexual en el Trabajo Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y Convenios fundamentales de la OIT. Compendio. San José, Costa Rica: Publicación del Proyecto Verificación. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_115_es.pdf
- OIT (2013a). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad. Exploración con hombres de la población general: Centroamérica y República Dominicana*. San José. Recuperado de: <http://>

- www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_210223.pdf
- OIT (2013b). *Acoso sexual en el trabajo y masculinidad. Exploración con hombres de la población general: Centroamérica y República Dominicana* Resumen San José. 978-92-2-327549-5 (web pdf)
- Pérez, G. R. y Rodríguez, S. C. (2013). Un análisis del concepto de acoso sexual laboral: reflexiones y orientaciones para la investigación y la intervención social/Analyzing the concept of sexual harassment in the workplace: Key issues for research and social intervention. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 31(1), 195-219.
- Pernas, B., Román, M., Olza, J. y Naredo, M. (2000). La dignidad quebrada: las raíces del acoso sexual en el trabajo. Reseña Fernández, B. L. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 30, 155-156.
- Pettigrew, T. F. (1998). Reactions toward the new minorities of Western Europe. *Annual Review of Sociology*, 24, 77-103.
- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- Richardson, K. M. y Rothstein, H. R. (2008). Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 69-93.
- Rodríguez-Muñoz, A. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas líneas de investigación. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57, 20-34.
- Rodríguez-Muñoz, M. F., Osona, J. A., Domínguez, A. L. y Comeche, M. I. (2009). *Mobbing: una propuesta exploratoria de intervención. International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9, 177-188.
- Rospenda, K. M., Richman, J. A. y Shannon, C. A. (2009). Prevalence and mental health correlates of harassment and discrimination in the workplace: Results from a national study. *Journal of Interpersonal Violence*, 24, 819-843. doi: 10.1177/0886260508317182.
- Sá, L. y Fleming, M. (2008). Bullying, burnout, and mental health among Portuguese nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 29, 411-426.
- Salin, D. (2009). Organisational responses to workplace harassment: An exploratory study. *Personnel Review*, 38, 26-44.
- Segura Aguirre, A.L., Hernández Arista, U. I. y Ballesteros Ayala, J. C. (2013). Acoso psicológico en el trabajo y su relación con síntomas psicopatológicos. *Enseñanza e investigación en psicología*, 18, 359-37.
- Spector, P. E. y Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. En S. Fox y P. E. Spector (eds.), *Counter productive behavior. Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, D. C.: American Psychological Association.

- Sperry, L. (2009). Mobbing and bullying: The influence of individual, work group, and organizational dynamics on abusive workplace behavior. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 190-201. doi: 10.1037/a0016938.
- Takaki, J., Taniguchi, T., Fukuoka, E., Fujii, Y., Tsutsumi, A., Nakajima, K. et al. (2010). Workplace bullying could play important roles in the relationships between job strain and symptoms of depression and sleep disturbance. *Journal of Occupational Health*, 52, 367-374. doi: 10.1539/joh.L10081.
- Topa, G., Depolo, M. y Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19, 88-94.
- Toro, J. P. y Gómez-Rubio, C. (2016). Enabling factors of workplace violence: A review of the scientific evidence in Latin America. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 110-116. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200006>
- Tuckey, M. R., Dollard, M. F., Hosking, P. J. y Winefield, A. H. (2009). Workplace bullying: The role of psychosocial work environment factors. *International Journal of Stress Management*, 16, 215-232.
- Urrea, F. (1999). Un modelo de flexibilización laboral bajo el terror del mercado. En Clacso (ed.), *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI* (pp. 114-125). Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Vianen, A. E. y Fischer, A. H. (2002). Illuminating the glass ceiling: The role of organizational culture preferences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 315-337.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.
- Zapf, D. y Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. En S. Fox y P. Spector (eds.), *Counter productive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 237-270). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Zapf, D. y Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.