

LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORALES COMO RIESGOS PSICOSOCIALES

Labor Violence and Harassment as Psychosocial Risks

Recepción: 12/08/2019

Aceptado para su publicación: 19/09/2019

JACINTO GARCÍA FLORES*

MARÍA DEL SOCORRO ENRIQUETA LÓPEZ MORENO**

JOSÉ DE JESÚS MEDINA CORONA***

MARÍA LUISA FLORES HERNÁNDEZ****

RESUMEN: Se expone principalmente los síntomas, riesgos y causas que existen al fomentar la violencia en el entorno laboral, así como las formas más comunes en las que esta se presenta, pudiendo existir en las personas riesgos psicosociales. Se presentan las características y los elementos de este tipo de violencia según algunas organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo, y en el caso de México la Ley Federal del Trabajo. Posteriormente se analiza el Convenio 190 y la Recomendación 206 de la OIT y se concluye sobre la importancia del aporte que ha ofrecido la Organización Internacional del Trabajo en un momento de reingeniería laboral en el que existen diversos perfiles de los trabajadores.

PALABRAS CLAVE: reingeniería laboral, factores psicosociales, riesgos psicosociales.

ABSTRACT: This text exposes the symptoms, risks and causes that exist when promoting violence in the workplace, as well as the most common forms in which this occurs, and as a result, psychosocial risks may exist in people. In addition, it presents the characteristics and elements of this type of violence according to some organizations such as the International Labor Organization, and in the case of Mexico, the Federal Labor Law. Subsequently, it analyzes the ILO Convention 190 and Recommendation 206, and concludes on the importance of the contribution that the International Labor Organization has offered in a time of labor reengineering in which there exist various profiles of workers.

* Doctor en Derecho. Profesor Investigador en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

** Dra. en Administración por la Universidad del Desarrollo del Estado de Puebla.

*** Maestro por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

**** Licenciatura en Contaduría Pública por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

KEYWORDS: labor reengineering, psychosocial factors, psychosocial risks.

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO Y LA VIOLENCIA LABORALES. 3. FORMAS DE VIOLENCIA QUE ENTRAÑAN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORALES. 4. ELEMENTOS COMUNES DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORALES. 5. DIFERENCIA ENTRE FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES. 6. PROBLEMAS DE SALUD QUE ORIGINAN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO. 7. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DEL CONVENIO 190 Y LA RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT. 8. CONCLUSIÓN. 9. BIBLIOHEMEROGRAFÍA.

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo que vivimos es frecuente escuchar o hablar de la violencia o *moobing* que existe en las diferentes actividades relacionadas al trabajo que los empleados realizan, este tipo de violencia se puede presentar cuando un directivo o supervisor les da instrucciones para realizar sus labores, cuando les llama la atención en determinado momento, debida o indebidamente; cuando les aplican determinadas medidas disciplinarias que en ocasiones atentan contra su dignidad, o bien cuando llega el momento de pagarles sus salarios; a la par se habla también del acoso, en cualquiera de las formas que presenta, fundamentalmente, el sexual, ya sea de un superior a un inferior, de un compañero a otro u otra de la misma jerarquía laboral o cuando un inferior acosa a un superior.

En otras palabras, el centro de trabajo que de hecho se convierte en el segundo lugar donde mayor tiempo pasan los trabajadores, requiere de la presencia de un clima laboral donde impere el respeto y la seguridad física y emocional, por lo que es de vital importancia una cultura organizacional que ponga en su centro, a la persona humana, de no ser así, el entorno laboral es conflictivo, hay agresiones, apatía, baja producción y productividad, además de maltrato, humillación, insultos gritos, etcétera.

Cabe decir, que tanto la violencia como el acoso laboral repercuten en la salud física y mental de las personas que las sufren y que al paso del tiempo son la causa de un buen número de enfermedades, principalmente de aspectos psíquicos como la depresión que van en aumento de manera cotidiana y que representan para los Estados y las empresas erogaciones económicas muy importantes, por el gasto que representan las indemnizaciones que en su momento han pagado o tendrán que pagar.

De igual manera, se debe resaltar que las conductas mencionadas son consideradas como riesgos psicosociales.

2. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO Y LA VIOLENCIA LABORALES

Las figuras mencionadas, a decir del Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo se caracterizan por:

El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas con el trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.¹

Por su parte, la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral argentina señala que la violencia laboral es:

Toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza, o acción consumada. La misma incluye violencia de género, acoso psicológico, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.²

La Organización Internacional del Trabajo define al acoso laboral como:

¹ Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo COM/2007/0686 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52007DC0686>

² Oficina de Asesoramiento sobre violencia laboral “¿Qué es la violencia laboral?”, <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/esviolencialaboral>

La acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.³

Para el caso de México, la Ley Federal del Trabajo en su artículo 3 primer párrafo señala:

El trabajo es un derecho y un deber social. (*omissis*) exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, así como el reconocimiento a las diferencias entre hombres y mujeres para obtener su igualdad ante la ley. Debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida digna y la salud para las y los trabajadores.⁴

En su tercer párrafo establece: “Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia.”

Por su parte el artículo 3 bis de la Ley mencionada establece:

Para efectos de esta Ley se entiende por:

- a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y
- b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.⁵

Es pertinente señalar que la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, en su obra Acoso Laboral *Moobing*, cita la Tesis de Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia mexicana, número 1a. CCLI/2014 (10a.) de la Primera Sala, en la que se establecen los componentes a evidenciar en caso de iniciar una acción jurídica por acoso laboral, siendo estos:

- i. El objetivo de intimidar, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente (o moralmente) al demandante, con

³ ¿Cómo define el acoso laboral la OIT?, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf

⁴ Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de abril de 1930. Última Reforma publicada el 2 de julio de 2019.

⁵ *Idem*.

miras a excluirlo de la organización o satisfacer la necesidad, por parte del hostigador, de agredir, controlar y destruir.

Es necesario mencionar, que se ha llegado a denominar acoso moral al acoso laboral, cuando se trata de otra vertiente de afectación y daño en la esfera ético moral de cada persona, diferenciable del psicológico que viola el derecho a la salud. El acoso moral incluye un trato objetivamente humillante, que afecta la integridad moral y que causa un perjuicio moral.

Además, también se presenta el acoso por razón de sexo en donde “el elemento determinante es que la conducta acosadora se realice en función del sexo de la víctima”, conforme a la jurisprudencia española, citada por María Teresa Velasco Portero, dir., *Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo: guía para la empresa y las personas trabajadoras*. Madrid, Tecnos, 2010.

- ii. Que esa agresividad o el hostigamiento laboral ocurra, bien entre compañeros del ambiente del trabajo, o por parte de sus superiores jerárquicos.
- iii. Que esas conductas se hayan presentado sistemáticamente, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles, pues un acto aislado no puede constituir acoso.

Aunque, con relación a la sistematicidad es necesario analizar cada caso, en las regulaciones de Canadá, Colombia y Francia un solo acto puede constituir acoso laboral atendiendo a la gravedad de este y/o al daño causado.

- iv. Que la dinámica en la conducta hostil se desarrolle según los hechos relevantes descritos en la demanda.⁶

3. FORMAS DE VIOLENCIA QUE ENTRAÑAN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORALES

Ahora bien, con lo anteriormente señalado permite apreciar que las formas de violencia laboral que llegan a sufrir los trabajadores al interior

⁶ Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Acoso Laboral `Moobing`*, <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

del centro de trabajo donde desarrollan sus actividades productivas, se manifiestan fundamentalmente en tres grandes rubros, a saber:

- a) Las agresiones de índole física: Esta clase de agresiones está constituida por conductas que de manera directa o indirecta provocan daños físicos en el cuerpo de los trabajadores, por ejemplo, cuando lo golpean.
- b) Las agresiones de índole sexual: En este caso se encuadran las diversas conductas, comentarios o insinuaciones que el agresor hace al ofendido reiteradamente, con tintes de connotación sexual, las cuales ocurren por regla general, en áreas donde se encuentran solos en determinados momentos.
- c) Las agresiones de índole psicológico: Estas se caracterizan por una serie de conductas en las que una o varias personas, individual o concertadamente, ejercen maltratos mediante actos o frases, esporádica o continuamente, durante la jornada de trabajo, con el ánimo de “desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral” con la finalidad de que abandone o renuncie al puesto que tiene en la empresa.

4. ELEMENTOS COMUNES DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORALES

La violencia y el acoso laborales, objeto de esta investigación, tienen como elementos comunes, los que a continuación se señalan:

- a) Abuso del poder que tiene una persona sobre otra, cuya finalidad es excluirla, someterla o denigrarla, en todas las formas posibles.
- b) Se exteriorizan por el sujeto activo como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica.
- c) Se presentan tanto en sentido vertical, es decir, de superiores a inferiores o viceversa, como entre pares.
- d) Se ejercen por acción, o sea, mediante la ejecución de determinados actos, o por omisión, es decir, dejar de hacer determinada conducta para afectar a la víctima.
- e) Las consecuencias que manifiesta la víctima son la afectación de su salud física o mental, así como de su bienestar.

- f) Su materialización, da como resultado una violación a los derechos humanos y laborales reconocidos por los marcos jurídicos nacionales e internacionales.
- g) Correlativamente, las consecuencias que va a enfrentar la organización donde el trabajador presta sus servicios tienen que ver un clima de malestar entre los trabajadores, se disminuye la producción y la productividad y desde luego, se afectan los ingresos económicos o utilidades.
- h) Socialmente hablando, “se consolida la discriminación, favorece el descreimiento en las instituciones y en la justicia.”

5. DIFERENCIA ENTRE FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

Cabe decir que la diferencia entre factores y riesgos psicosociales es muy sutil, lo que lleva a confundirlos, por lo que es necesario ser cuidadoso en su conceptualización.

El término riesgos psicosociales es un tanto nuevo, el concepto que de ellos proporciona la Organización Internacional del Trabajo, es el siguiente:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.⁷

A su vez, atinadamente señala el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España que:

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos, sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden

⁷ Factores psicosociales en el Trabajo; Naturaleza, incidencia y prevención, *Definición*, Serie: Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes, sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.⁸

Por su parte la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 denominada “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2018, y que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo primero transitorio “entrará en vigor al año siguiente de su publicación”, da el siguiente concepto de ellos:

4.7 Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos 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 de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.⁹

Por otro lado, al hablar de riesgos psicosociales se hace referencia a los siguientes cinco aspectos relacionados con las empresas, a saber: I. Características de la tarea. II. Estructura de la organización. III. Caracte-

⁸ Moreno Jiménez, Bernardo, Báez León, Carmen e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, Madrid, 2010, <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

⁹ Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de octubre de 2018.

rísticas del empleo. IV. Características de la empresa, y V. Organización del tiempo de trabajo.

En cada uno de tales aspectos va a tener un papel relevante el empresario o su personal directivo, pues deben establecer una serie de lineamientos o políticas que complementen el bienestar de los trabajadores con los objetivos de la empresa y los beneficios económicos que pretende obtener.

Lo antes señalado permite establecer que los riesgos psicosociales laborales tienen como antecedentes a los factores psicosociales de riesgo laboral, donde se encuentran el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia general en el trabajo, que a su vez originan el estrés en que viven los trabajadores y estos a los riesgos de trabajo, o dicho en otros términos, en primer lugar se hallan los factores psicosociales de riesgo laborales, representados por el estrés, que dan origen al acoso laboral, al acoso sexual y la violencia general, que son la causa de los riesgos de trabajo traducidos en las enfermedades y accidentes que llegan a sufrir los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo y en segundo lugar se hallan los riesgos psicosociales que a decir del Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales son:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a.¹⁰

6. PROBLEMAS DE SALUD QUE ORIGINAN LA VIOLENCIA Y EL ACOSO

Cuando la edad biológica de los trabajadores y su salud son satisfactorios para desarrollar las labores de producción que se les han asignado en la empresa donde prestan sus servicios, no presentan o manifiestan ningún problema para la empresa ni su salud, sin embargo, cuando la violencia y el acoso laborales sufridos o enfrentados durante determina-

¹⁰ Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*, Andalucía, 2009, http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospicosocialesand/publication.pdf

do tiempo afectan la salud del trabajador, no es de extrañar que presente problemas como los siguientes: a) ansiedad, b) irritabilidad, c) dormir mal, d) tensión, e) depresión, f) desgano, g) incapacidad para concentrarse, h) dolor de cuello, i) dolor de cabeza, j) sensación de agobio, k) cansancio, l) fatiga crónica, m) enfermedades psicosomáticas, n) alergias, o) trastornos intestinales, p) traumas físicos que llegar a dejar secuelas que producen patologías.

7. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DEL CONVENIO 190 Y LA RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT

Como se reconoce a nivel mundial, tanto la violencia como el acoso laboral son un flagelo que afecta tanto a hombres como mujeres en el entorno laboral donde desarrollan su trabajo, así sea una empresa o un domicilio particular, por ello la Organización Internacional del Trabajo ha expresado lo siguiente: “Reconociendo que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo afecta a la salud psicológica, física y sexual de las personas, a su dignidad, y a su entorno familiar y social.”¹¹

Apoyándose en lo anterior, la OIT se ha dado a la tarea de tratar de eliminarlas gracias a la celebración, entre los Países Miembros de la Organización, del Convenio número 190, denominado “Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”, adoptado en su 108 reunión celebrada el 21 de junio de 2019 y a la recomendación 206 intitulada “Recomendación sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”, adoptada en la citada reunión.

El análisis de ambos documentos nos permite apreciar la forma y el interés en que la OIT aborda esta problemática, involucrando tanto a los patrones con una serie de obligaciones a cumplir, como a los estados que deben elaborar o reformar su marco jurídico laboral, tomando en cuenta lo establecido al respecto.

El Convenio citado hace las siguientes definiciones:

1. A efectos del presente Convenio:

- a) la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amena-

¹¹ Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019.

zas 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, y

- b) 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.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados a) y b) del párrafo 1 del presente artículo, la violencia y el acoso pueden definirse en la legislación nacional como un concepto único o como conceptos separados.¹²

Aunado a lo anterior, establece el ámbito de aplicación del Convenio, en los siguientes términos:

Artículo 2.

1. El presente Convenio protege a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de 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 las responsabilidades de un empleador.

2. Este Convenio se aplica a todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales.

Artículo 3.

El presente Convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este:

- a) en el lugar de trabajo, 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;

¹² *Idem.*

- 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, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;
- e) en el alojamiento proporcionado por el empleador, y
- f) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.¹³

Por lo que hace a los principios fundamentales estatuye lo siguiente:

Artículo 4.

1. Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá respetar, promover y asegurar el disfrute del derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.

2. Todo Miembro deberá adoptar, de conformidad con la legislación y la situación nacional y en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, 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. Este enfoque debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda, y consiste, en particular en:

- a) prohibir legalmente la violencia y el acoso;
- b) velar por que las políticas pertinentes aborden la violencia y el acoso;
- c) adoptar una estrategia integral a fin de aplicar medidas para prevenir y combatir la violencia y el acoso;
- d) establecer mecanismos de control de la aplicación y de seguimiento o fortalecer los mecanismos existentes;
- e) velar por que las víctimas tengan acceso a vías de recurso y reparación y a medidas de apoyo;
- f) prever sanciones;
- g) desarrollar herramientas, orientaciones y actividades de educación y de formación, y actividades de sensibilización, en forma accesible, según proceda, y

¹³ *Idem.*

- h) garantizar que existan medios de inspección e investigación efectivos de los casos de violencia y acoso, incluyendo a través de la inspección del trabajo o de otros organismos competentes.

3. Al adoptar y aplicar el enfoque mencionado en el párrafo 2 del presente artículo, todo Miembro deberá reconocer las funciones y atribuciones diferentes y complementarias de los gobiernos, y de los empleadores y de los trabajadores, así como de sus organizaciones respectivas, teniendo en cuenta la naturaleza y el alcance variables de sus responsabilidades respectivas.¹⁴

Sumado a lo anterior, sus artículos 7, 8 y 9 aluden a la protección y prevención que los países deben adoptar contra la violencia y el acoso laboral, al ordenar:

Artículo 7.

Sin perjuicio del artículo 1 y en consonancia con sus disposiciones, todo Miembro deberá adoptar una legislación que defina y prohíba la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con inclusión de la violencia y el acoso por razón de género.

Artículo 8.

Todo Miembro deberá adoptar medidas apropiadas para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en particular:

- a) reconocer la importante función de las autoridades en el caso de los trabajadores de la economía informal;
- b) identificar, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores concernidas y por otros medios, los sectores u ocupaciones y las modalidades de trabajo en los que los trabajadores y otras personas concernidas están más expuestos a la violencia y el acoso, y
- c) adoptar medidas para proteger de manera eficaz a dichas personas.

Artículo 9.

Todo Miembro deberá adoptar una legislación que exija 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, incluidos la violencia

¹⁴ *Idem.*

y el acoso por razón de género, en particular, en la medida en que sea razonable y factible:

- a) adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política del lugar de trabajo relativa a la violencia y el acoso;
- b) 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;
- c) 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
- d) 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.¹⁵

Por lo que hace al Control de la aplicación y Vías de Recurso y Reparación, estatuye lo siguiente:

Artículo 10.

Todo Miembro deberá adoptar medidas apropiadas para:

- a) hacer un seguimiento y controlar la aplicación de la legislación nacional relativa a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo;
- b) garantizar un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces y a mecanismos y procedimientos de notificación y de solución de conflictos en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, que sean seguros, equitativos y eficaces, tales como:
 - i) procedimientos de presentación de quejas e investigación y, si procede, mecanismos de solución de conflictos en el lugar de trabajo;
 - ii) mecanismos de solución de conflictos externos al lugar de trabajo;
 - iii) juzgados o tribunales;

¹⁵ *Idem.*

- iv) medidas de protección de los querellantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias, y
- v) medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los querellantes y las víctimas;
- c) proteger la privacidad de las personas implicadas, así como la confidencialidad, en la medida de lo posible y según proceda, y velar por que estos requisitos no se utilicen de manera indebida;
- d) prever sanciones, cuando proceda, para los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo;
- e) prever que las víctimas de violencia y acoso por razón de género en el mundo del trabajo tengan acceso efectivo a mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos, asistencia, servicios y vías de recurso y reparación que tengan en cuenta las consideraciones de género y que sean seguros y eficaces;
- f) 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;
- g) garantizar que todo trabajador tenga 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, así como el deber de informar de esta situación a la dirección, y
- h) velar por que la inspección del trabajo y otras autoridades pertinentes, cuando proceda, estén facultadas 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.¹⁶

Por lo que hace a la Recomendación 206 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, que complementa el Convenio, estatuye en el apartado II Protección y Prevención, lo siguiente:

¹⁶ *Idem.*

II. PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN

6. Las disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo relacionadas con la violencia y el acoso contenidas en la legislación y las políticas nacionales deberían tener en cuenta los instrumentos pertinentes de la Organización Internacional del Trabajo sobre seguridad y salud en el trabajo 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).

7. Los Miembros deberían especificar en la legislación, según proceda, que los trabajadores y sus representantes deberían participar en la elaboración, la aplicación y el seguimiento de la política del lugar de trabajo mencionada en el artículo 9, a), del Convenio, y dicha política 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 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 denunciantes, las víctimas, los testigos y los informantes frente a la victimización y las represalias.

8. En la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo que se menciona en el artículo 9, c), del Convenio se deberían tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso, incluyendo los peligros y riesgos psicosociales. Debería prestarse 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.

9. Los Miembros deberían adoptar medidas apropiadas para los sectores o las ocupaciones y las modalidades de trabajo más expuestos a la violencia y el acoso, tales como el trabajo nocturno, el trabajo que se realiza de forma aislada, el trabajo en el sector de la salud, la hostelería, los servicios sociales, los servicios de emergencia, el trabajo doméstico, el transporte, la educación y el ocio.

10. Los Miembros deberían adoptar medidas legislativas o de otra índole para proteger a los trabajadores migrantes, y particularmente a las trabajadoras migrantes, contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con independencia de su estatus migratorio, en los países de origen, tránsito o destino, según proceda.

11. Al facilitar la transición de la economía informal a la economía formal, los Miembros deberían proporcionar recursos y asistencia a los trabajadores y empleadores de la economía informal, y a sus asociaciones, para prevenir y abordar la violencia y el acoso en ésta.

12. Los Miembros deberían velar por que las medidas de prevención de la violencia y el acoso no resulten en la restricción ni la exclusión de la participación de las mujeres o de los grupos mencionados en el artículo 6 del Convenio en determinados empleos, sectores u ocupaciones.

13. La referencia a los grupos vulnerables y a los grupos en situación de vulnerabilidad en el artículo 6 del Convenio debería interpretarse de conformidad con las normas internacionales del trabajo y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos aplicables.¹⁷

Por lo que se refiere al apartado III. Control de la aplicación, vías de recurso y reparación y asistencia establece:

14. Las vías de recurso y reparación mencionadas en el artículo 10, b), del Convenio podrían comprender:

¹⁷ Recomendación 206 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711721.pdf

- a) el derecho a dimitir y percibir una indemnización;
- b) la readmisión del trabajador;
- c) una indemnización apropiada por los daños resultantes;
- d) la imposición de órdenes de aplicación inmediata para velar por que se ponga fin a determinados comportamientos o se exija la modificación de las políticas o las prácticas, y
- e) el pago de los honorarios de asistencia letrada y costas, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

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.

16. Los mecanismos de presentación de quejas y de solución de conflictos en casos de violencia y acoso por razón de género mencionados en el artículo 10, e), del Convenio, deberían comprender medidas tales como:

- a) tribunales con personal especializado en asuntos de violencia y acoso por razón de género;
- b) una tramitación diligente y eficiente de los casos;
- c) asistencia y asesoramiento jurídicos para los denunciantes y las víctimas;
- d) guías y otros medios de información disponibles y accesibles en los idiomas de uso corriente en el país, y
- e) la inversión de la carga de la prueba, si procede, en procedimientos distintos de los penales.

17. El apoyo, los servicios y las vías de recurso y reparación para las víctimas de violencia y acoso por razón de género que se mencionan en el artículo 10, e), del Convenio, deberían comprender medidas tales como:

- a) apoyo a las víctimas para reincorporarse al mercado de trabajo;
- b) servicios accesibles, según proceda, de asesoramiento e información;
- c) un servicio de atención telefónica disponible las 24 horas;
- d) servicios de emergencia;
- e) la atención y tratamientos médicos y apoyo psicológico;
- f) centros de crisis, incluidos los centros de acogida, y

- g) unidades especializadas de la policía o de agentes con formación específica para ayudar a las víctimas.

18. Entre las medidas apropiadas para mitigar el impacto de la violencia doméstica en el mundo del trabajo que se mencionan en el artículo 10, f), del Convenio se podrían incluir:

- a) licencia para las víctimas de violencia doméstica;
- b) modalidades de trabajo flexibles y protección para las víctimas de violencia doméstica;
- c) protección temporal de las víctimas de violencia doméstica contra el despido, según proceda, salvo que el motivo del mismo no esté relacionado con la violencia doméstica y sus consecuencias;
- d) la inclusión de la violencia doméstica en la evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo;
- e) un sistema de orientación hacia mecanismos públicos de mitigación de la violencia doméstica, cuando existan, y
- f) la sensibilización sobre los efectos de la violencia doméstica.

19. Los autores de actos de violencia y acoso en el mundo del trabajo deberían rendir cuentas de sus actos y contar con servicios de asesoramiento u otras medidas, según proceda, para evitar la reincidencia y, si procede, facilitar su reincorporación al trabajo.

20. Los inspectores del trabajo y los agentes de otras autoridades competentes, según proceda, 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.

21. El mandato de los organismos nacionales responsables de la inspección del trabajo, la seguridad y salud en el trabajo, y de la igualdad y la no discriminación, incluida la igualdad de género, debería abarcar la cuestión de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

22. Los 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, en particular

respecto de los grupos a los que se hace referencia en el artículo 6 del Convenio.¹⁸

8. CONCLUSIÓN

La violencia y el acoso laborales han adquirido dimensiones enormes en las empresas de los diferentes países del orbe por la reingeniería laboral que han llevado a cabo, obligando a los trabajadores a adecuar su actuar a los requerimientos empresariales, a nuevos procesos de producción y a sufrir directa e indirectamente las consecuencias que dicho escenario origina, por ello, la Organización Internacional del Trabajo ha tomado cartas en el asunto, para tal efecto ha descrito en qué consisten, las personas que en ellos intervienen, sus elementos y sus consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores, por ello ha elaborado el convenio número 190 y la recomendación 206, cuyo análisis permite ver la dimensión pro trabajadores que contiene.

9. BIBLIOHEMEROGRAFÍA

Documentos publicados en Internet

Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Acoso Laboral `Moobing`*, <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo COM/2007/0686 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52007DC0686>

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*, Andalucía, 2009, http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Factores psicosociales en el Trabajo; Naturaleza, incidencia y prevención, *Definición*, Serie: Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

¹⁸ *Idem.*

Moreno Jiménez, Bernardo, Báez León, Carmen e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, Madrid, 2010, <http://comision-nacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Oficina de Asesoramiento sobre violencia laboral *¿Qué es la violencia laboral?*, <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/esviolencialaboral>

OIT, *¿Cómo define el acoso laboral la OIT?*, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf

Recomendación 206 sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711721.pdf

Legislación

Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de abril de 1930. Última Reforma publicada el 2 de julio de 2019.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de octubre de 2018.

Tratados y convenios internacionales

Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019.

