



Organización
Internacional
del Trabajo

► Violencia y acoso en el trabajo: Guía práctica para las empresas



- ▶ **Violencia y acoso en el trabajo:
Guía práctica para las empresas**

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2022
Primera edición 2022



Esta es una obra de acceso abierto distribuida bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>). Los usuarios pueden reproducir, distribuir, adaptar y desarrollar el contenido de la obra original, conforme a los términos de la licencia mencionada. La OIT debe ser claramente reconocida como titular de la obra original. Los usuarios no están autorizados a reproducir el logo de la OIT en sus obras.

Traducciones – En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: La presente traducción no es obra de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) ni debe considerarse una traducción oficial de la OIT. La OIT no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción.

Adaptaciones – En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: La presente publicación es una adaptación de una obra original de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Las opiniones y puntos de vista expresados en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de su autor o autores, y en ningún caso de la OIT.

Violencia y acoso en el trabajo: Guía práctica para las empresas
Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 2022

ISBN: 978-92-2-038069-7 (PDF web)

También disponible en francés:

Violence et harcèlement au travail : Un guide pratique pour les employeurs, ISBN 978-92-2-038068-0 (PDF web);

y en inglés:

Violence and harassment at work: A practical guide for employers, ISBN 978-92-2-037595-2 (PDF web).

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

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

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

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

Producido por la Unidad de Producción de Publicaciones (PRODOC) de la OIT.

*Diseño gráfico y tipográfico, maquetación y composición,
impresión, edición electrónica y distribución.*

La OIT vela por la utilización de papel proveniente de bosques gestionados de manera sostenible y responsable desde el punto de vista ambiental y social.

Código: MAS-PMSERV

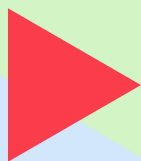
► Cómo utilizar esta guía

Esta guía ha sido elaborada por [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL] con el apoyo de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), a través de la Oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP), el Servicio de Género, Igualdad, Diversidad e Inclusión (GEDI) y el Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH), para proporcionar orientación práctica a las empresas miembros sobre cómo abordar, prevenir y responder a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Esta guía se centra en los principios generales de la prevención y gestión de la violencia y el acoso en el trabajo, en relación con el Convenio de la OIT sobre la violencia y el acoso (núm. 190) y su correspondiente Recomendación (núm. 206), 2019. Su objetivo es permitir que las empresas controlen mejor los riesgos y minimicen los impactos negativos de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Incluye, entre otras cosas, orientaciones sobre lo que se considera violencia y acoso en el mundo del trabajo; ejemplos comunes de violencia y acoso en el trabajo; el marco jurídico y las responsabilidades de los empresarios, y por qué estos deben tomar medidas al respecto; y cómo abordar, prevenir y responder a la violencia y el acoso, lo que incluye el desarrollo y la implementación de políticas a nivel de la empresa, así como la gestión de riesgos mediante el intercambio de buenas prácticas y ejemplos.

Esta guía ha sido diseñada para poder ser adaptada con facilidad a los contextos y circunstancias de cada país y para reflejar las legislaciones, políticas y realidades locales. Resulta especialmente útil para el personal de recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo (SST), o relaciones con los empleados y bienestar, que tiene responsabilidades en la gestión de los peligros y riesgos y en garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores.

Para más información y orientación, en el anexo 1 puede consultar listas de herramientas, recursos y materiales de orientación seleccionados relevantes para la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en particular dos publicaciones de la OIT: [La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: Guía sobre el Convenio núm. 190 y sobre la Recomendación núm. 206 \(2021\)](#); y [Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso \(2020\)](#). Estas proporcionan una orientación integral sobre el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 y sobre cómo gestionar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo mediante medidas de SST, con ejemplos detallados de disposiciones jurídicas que abordan la violencia y el acoso en las leyes y reglamentos nacionales, y materiales de orientación pertinentes para la violencia y el acoso en el trabajo. En esta guía se hacen numerosas referencias a ambas publicaciones.



► Agradecimientos

Agradecemos a Miaw Tiang Tang por la redacción de la guía y por sus aportes, su experiencia y su atenta colaboración.

Hacemos extensivo nuestro agradecimiento a los colegas de la OIT que se encargaron de la revisión de pares e hicieron aportes técnicos al documento. Wade Bromley, Maria Victoria Giulietti y Dong-Eung Lee apoyaron este esfuerzo desde OIT-ACT/EMP. Además, Chidi King, Valentina Beghini y Emanuela Pozzan, de OIT-GEDI, y Manal Azzi, Dafne Papandrea y Ana Catalina Ramírez, de OIT-LABADMIN/OSH, ofrecieron un apoyo invaluable revisando la guía y compartiendo sus conocimientos técnicos y experiencia.

Por último, Jae-Hee Chang, oficial senior de Programas y Operaciones de OIT-ACT/EMP, dirigió la coordinación y el desarrollo de esta guía.



► Prefacio del presidente

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo siguen siendo un obstáculo grave e inaceptable al que demasiadas personas están expuestas, por lo que todos los empresarios de [NOMBRE DEL PAÍS] deberían unirse para lograr su erradicación. Se trata de aquellas situaciones en las que los trabajadores, los empresarios y otras personas son amenazados, intimidados, atacados o agredidos en el trabajo. Cualquier forma de violencia y acoso pone en peligro la seguridad, la salud y el bienestar de las personas, y puede acarrearles daños físicos y mentales. Como empresarios, no solo tenemos el deber de cuidar de los trabajadores, sino también el interés en crear un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. La productividad, la reputación y el desempeño general de nuestra empresa pueden verse afectados de manera negativa si no abordamos este problema.

Aunque la frecuencia, la intensidad y la gravedad de la violencia y el acoso varían de un lugar de trabajo a otro y entre diversos sectores, en [NOMBRE DEL PAÍS] estamos muy familiarizados con ellos. Durante la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), experimentamos un mayor riesgo de violencia y acoso en nuestra sociedad y en nuestros lugares de trabajo, y la exposición a la violencia se intensificó en determinados sectores, ocupaciones y modalidades de trabajo. La crisis ha constituido un serio recordatorio para que, como empresarios, centralicemos y prioricemos nuestra obligación de velar por el bienestar de nuestra gente. Es momento de renovar el compromiso de nuestras prácticas empresariales para hacer que los lugares de trabajo sean más inclusivos y crear condiciones de trabajo en las que las personas puedan rendir al máximo.

[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL, OE] es la principal organización empresarial de [NOMBRE DEL PAÍS] y representa a [NÚMERO DE EMPRESAS MIEMBROS] empresas miembros. Nuestra misión es ayudar a las empresas a crear una sociedad más próspera. No toleramos ni la violencia ni el acoso en ninguna de sus formas, sean estas directas o indirectas, y alentamos a todas las empresas a adoptar e implementar políticas y medidas de tolerancia cero en materia de violencia y acoso para crear lugares de trabajo respetuosos. Esta guía forma parte de nuestros esfuerzos para ayudar a nuestros miembros a identificar, prevenir y gestionar comportamientos inadecuados que perjudican a nuestra gente y a nuestras empresas. Proporciona orientaciones prácticas que pueden adaptarse a las exigencias únicas de cada lugar de trabajo. [NOMBRE DE LA OE] continuará proporcionando información, orientación técnica y asistencia a nuestros miembros para garantizar que nuestros lugares de trabajo estén libres de cualquier forma de violencia y acoso.

[NOMBRE DE LA OE] participó en la adopción del Convenio de la OIT sobre la violencia y el acoso (núm. 190) y su Recomendación (núm. 206), 2019¹. El Convenio núm. 190 impone a los Gobiernos la obligación de elaborar leyes nacionales que prohíban la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, y a los empresarios, la de adoptar medidas proactivas para prevenir la violencia y el acoso. Tanto a nivel nacional como internacional, [NOMBRE DE LA OE] mantendrá su compromiso de hacer frente a las culturas negativas allí donde existan y de abogar por lugares de trabajo respetuosos e inclusivos.

Por último, me gustaría agradecer a la OIT por su asistencia técnica para la elaboración de esta guía.

Atentamente,

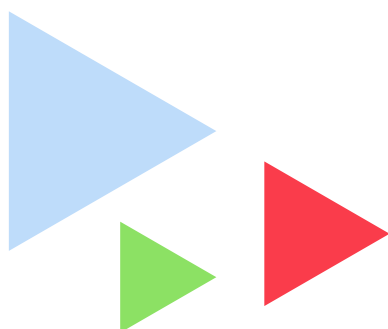
[NOMBRE DEL PRESIDENTE / SECRETARIO GENERAL]

[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL]

¹ Puede que esta frase deba ser modificada por la OE que está adaptando la guía a su ámbito local, ya que algunos empresarios votaron en contra o se abstuvieron en lo que respecta al Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206. Véase el registro de la votación final sobre la adopción del [Convenio núm. 190](#) y la [Recomendación núm. 206](#).

► Abreviaturas y acrónimos

COVID-19	enfermedad por coronavirus
OE	organizaciones empresariales
ASG	ambientales, sociales y de gobernanza
CFI	Corporación Financiera Internacional
OIT	Organización Internacional del Trabajo
SST	seguridad y salud en el trabajo



► Índice de contenido

Cómo utilizar esta guía	3
Agradecimientos	4
Prefacio del presidente	5
Abreviaturas y acrónimos	6
Introducción	10
Capítulo 1: ¿Qué es violencia y acoso en el trabajo?	11
1.1 Elementos y ejemplos de violencia y acoso, y cómo pueden producirse.....	13
1.2 La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo.....	15
1.3 ¿Qué no se considera violencia y acoso en el trabajo?.....	17
Capítulo 2: El caso de negocios de abordar y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo	18
2.1 Perspectivas de los empresarios sobre la violencia y el acoso en el trabajo.....	18
2.2 ¿Por qué los empresarios deben tomar medidas contra la violencia y el acoso en el trabajo?.....	19
Capítulo 3: El marco jurídico y las responsabilidades de los empresarios para prevenir la violencia y el acoso	23
3.1 Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).....	23
3.2 Responsabilidades de los empresarios para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo.....	24
Capítulo 4: Acciones y buenas prácticas de los empresarios para enfrentar y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo	27
4.1 Compromiso y declaración de los empresarios.....	28
4.2 Desarrollo de la política de la empresa sobre la violencia y el acoso en el trabajo.....	29
4.3 Implementación de la política	30
4.4 Gestión, evaluación y mitigación de riesgos.....	33
4.5 Procedimientos de queja y denuncia	39
4.6 El deber de colaboración de los trabajadores y sus representantes	47
Capítulo 5: El papel de las organizaciones empresariales y de empleadores en la prevención y eliminación de la violencia y el acoso en el trabajo	48
5.1 Información y asesoramiento.....	49
5.2 Sensibilización y capacitación.....	49
5.3 Promoción de buenas prácticas y cumplimiento de leyes y reglamentos	50
5.4 Asesoramiento y representación legal.....	51
5.5 Influencia en las políticas	51
5.6 Diálogo social	52



Referencias bibliográficas.....	53
Anexo 1: Listas de herramientas, recursos y materiales de orientación seleccionados pertinentes para la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.....	55
Anexo 2: Lista de normas laborales internacionales que protegen a los trabajadores contra situaciones en las que podría haber violencia y acoso	58
Anexo 3: Modelo de política empresarial en materia de violencia y acoso	61

Índice de recuadros

Recuadro 1. Ejemplos de violencia y acoso definidos en la legislación nacional.....	12
Recuadro 2. Ampliación del ámbito del lugar de trabajo en Australia para abarcar lugares o situaciones en los que pueden producirse violencia y acoso	13
Recuadro 3. Ejemplos comunes de violencia y acoso en el trabajo.....	14
Recuadro 4. Un giro en la opinión de los empresarios sobre la violencia doméstica	15
Recuadro 5. Disposiciones nacionales laborales y de empleo sobre la violencia doméstica en el mundo del trabajo	16
Recuadro 6. Ejemplos de gestión razonable.....	17
Recuadro 7. Leyes o reglamentos nacionales que obligan a los empresarios a proteger a los trabajadores y prohíben la violencia y el acoso en el trabajo.....	19
Recuadro 8. Ejemplos de leyes y reglamentos laborales que prohíben la violencia y el acoso.....	24
Recuadro 9. Convenio núm. 190, artículo 9 sobre las responsabilidades de los empresarios	25
Recuadro 10. Ejemplos de responsabilidades de los empresarios en materia de violencia y acoso en leyes y reglamentos nacionales	26
Recuadro 11. Ejemplos de leyes y reglamentos nacionales que exigen a los empresarios establecer políticas sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo	27
Recuadro 12. Ejemplos de declaraciones empresariales contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo	28
Recuadro 13. Elementos que se debe tener en cuenta para la elaboración de una política empresarial sobre violencia y acoso	29
Recuadro 14. Ejemplos de reglamentos sobre las responsabilidades de los empresarios en materia de capacitación sobre violencia y acoso	30
Recuadro 15. Ejemplos de códigos de conducta para proveedores que incluyen medidas antidiscriminación y antiacoso	32
Recuadro 16. Evaluación obligatoria de riesgos de violencia y acoso: un ejemplo de Francia.....	33
Recuadro 17. Peligros comunes que dan lugar a la violencia y el acoso en el trabajo	34
Recuadro 18. Ejemplos de medidas de prevención contra el riesgo de violencia y acoso por parte de terceros hacia conductores de transporte público.....	38



Recuadro 19. Ejemplos de procedimientos de denuncia de violencia y acoso en la legislación o en las directrices nacionales	39
Recuadro 20. Un procedimiento de denuncia bien establecido como parte de los esfuerzos de una empresa por crear un lugar de trabajo seguro: el ejemplo de HBL en Pakistán e Indonesia	40
Recuadro 21. Ejemplos de legislación que exige a los empresarios respetar la confidencialidad cuando se presenta una denuncia	42
Recuadro 22. Ejemplos de leyes y reglamentos que ofrecen protección contra represalias	43
Recuadro 23. Servicios de asistencia contra violencia por razón de género proporcionados por una empresa: Bioparques de Occidente, México.....	44
Recuadro 24. Ejemplos de leyes y reglamentos que ofrecen servicios de asistencia y reparación a víctimas de violencia y acoso.....	44
Recuadro 25. Ejemplos de leyes y reglamentos que exigen a los empresarios tomar medidas frente a la violencia y el acoso	45
Recuadro 26. Ejemplos de leyes y políticas que prohíben a los trabajadores cometer actos de violencia y acoso	47
Recuadro 27. Ejemplos de acciones de OE en materia de prevención de la violencia y el acoso	50
Recuadro 28. Promoción del Convenio núm. 190 por parte de la Confederación de Empresarios de Filipinas	51
Recuadro 29. Ejemplos de convenios colectivos que abordan la violencia y el acoso en el mundo del trabajo	52

Índice de cuadros

Cuadro 1: Ejemplos de preguntas de encuesta relacionadas con el riesgo de violencia y acoso	37
Cuadro 2. Buenas prácticas para responder a la violencia y el acoso en el trabajo.....	46

► Introducción

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo es un reto persistente e importante que enfrentan las empresas de todo el mundo. El no reconocer, prevenir y responder a las conductas inapropiadas y a los comportamientos ilegales en el lugar de trabajo genera desconfianza en toda la organización, baja la moral a nivel individual y colectivo, y, en última instancia, dificulta el buen desempeño de la empresa. En los últimos años, ha aumentado la sensibilización social y se ha abierto un debate público sobre la prevalencia de comportamientos y prácticas inaceptables, lo que ha puesto de relieve la importancia de que las empresas enfrenten de manera proactiva la violencia y el acoso en el trabajo y revisen la adecuación e idoneidad de sus políticas y prácticas en el lugar de trabajo.

Independientemente de la ubicación, el tamaño, el sector o el tipo de empresa, cualquier persona y cualquier lugar de trabajo pueden ser objeto de manifestaciones o amenazas de comportamientos y prácticas inaceptables. La violencia y el acoso, sean físicos, psicológicos, sexuales o psicosociales, crean un riesgo para la seguridad y la salud de las personas en el trabajo e imponen una serie de costos que tienen repercusiones negativas en los trabajadores, las empresas, el Gobierno y la sociedad. Estos costos incluyen la pérdida de productividad; una mayor rotación de personal y el aumento del ausentismo; el tiempo y el dinero gastados en asistencia médica, presentación de denuncias y conducción de investigaciones, y, lo que es más importante, la pérdida de bienestar de las víctimas. Debido a la naturaleza compleja y a la multiplicidad de impactos que la violencia y el acoso tienen en la fuerza de trabajo, cuantificar el costo en términos monetarios no es una tarea sencilla. Sin embargo, la conclusión es clara: la violencia y el acoso reducen considerablemente la capacidad de las empresas para optimizar plenamente su acervo de talento.

La OE debe incluir aquí ejemplos de violencia y acoso a nivel de país.

La adopción del Convenio de la OIT sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), que entró en vigor el 25 de junio de 2021, explica con claridad en el derecho internacional el derecho de toda persona a un ámbito laboral libre de violencia y acoso, junto con la obligación del Estado de respetar, promover y hacer realidad este derecho. El Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 que lo acompaña establecen los principios básicos que los países deben implementar al reunir en un solo instrumento la igualdad y la no discriminación con la seguridad y la salud en el trabajo, y ofrecen un amplio ámbito de protección personal. Aunque algunos países cuentan con disposiciones sobre la violencia y el acoso en su legislación laboral, la adopción del Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 por parte de los Gobiernos y de los representantes de los empresarios y de los trabajadores ha reforzado el compromiso de los actores del mundo del trabajo con poner en marcha leyes y medidas de política integrales para configurar un futuro del trabajo basado en la dignidad y el respeto para todos.

Mientras el Gobierno realiza consultas con **[NOMBRE DE LA OE]**, con las organizaciones representativas de los trabajadores y con las autoridades pertinentes sobre la posible ratificación del Convenio núm. 190, los empresarios pueden tomar medidas para fortalecer sus políticas y prácticas para eliminar la violencia y el acoso y cumplir con su deber de cuidar de la fuerza de trabajo².

La OE debe incluir aquí una breve descripción sobre el estado de ratificación del Convenio núm. 190 o información sobre la(s) consulta(s) realizada(s) con el Gobierno, las organizaciones de trabajadores y otras partes interesadas.

² Esta frase debe modificarse en función del estado de ratificación del Convenio núm. 190 en el que se encuentra la OE. A septiembre de 2022, el Convenio núm. 190 cuenta con 20 ratificaciones: Albania, Antigua y Barbuda, Argentina, República Centroafricana, Ecuador, El Salvador, Fiyi, Grecia, Italia, Mauricio, México, Namibia, Perú, San Marino, Somalia, Sudáfrica, España, Reino Unido y Uruguay.

► Capítulo 1: ¿Qué es violencia y acoso en el trabajo?

El Convenio núm. 190 define la violencia y el acoso en términos generales de la siguiente manera:

“La expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género”.

Esta definición abarca todas las formas de violencia y acoso —verbal, física, social o psicológica—, lo que incluye la violencia y el acoso por razón de género, independientemente de su intención y de su origen. Se centra en la inaceptabilidad de la conducta, las prácticas o las amenazas, y su efecto en las víctimas.

El Convenio se aplica a la violencia y el acoso que se producen en cualquier momento y lugar en todos los lugares y circunstancias relacionados con el trabajo, lo que incluye oficinas, hogares, lugares públicos, alojamientos proporcionados por el empresario, los momentos de las comidas o las pausas, los eventos sociales, en línea y durante los desplazamientos hacia y desde el lugar de trabajo. Abarca tanto la economía formal como la informal, tanto el sector público como el privado, y a cualquier trabajador y personas que trabajen, al margen de su situación contractual, incluidos solicitantes de empleo, voluntarios, becarios, aprendices y quienes ejercen la autoridad, los deberes y las responsabilidades de un empresario.

La legislación nacional existente sobre violencia y acoso varía en función del entorno normativo, y la legislación nacional relacionada con la violencia y el acoso en el trabajo abarca algunos aspectos del Convenio núm. 190. Se utilizan diferentes términos en distintas jurisdicciones, lo que es un reflejo de los diferentes contextos y prácticas nacionales. Los términos más comúnmente utilizados son “violencia”, “acoso”, “intimidación (*bullying*)”, “agresión” y “comportamiento abusivo”.

► Recuadro 1. Ejemplos de violencia y acoso definidos en la legislación nacional

En **Canadá**, la definición de “acoso y violencia” incluye “cualquier acción, conducta o comentario, incluidos aquellos de naturaleza sexual, que pueda esperarse razonablemente que cause ofensa, humillación u otro daño o enfermedad física o psicológica a un empleado, lo que incluye cualquier acción, conducta o comentario prescritos” (Código Laboral de Canadá (modificado en 2018), subsección 122(1)).

En la **República de Corea**, la definición de “acoso en el lugar de trabajo” establece que es “un acto de un empresario (o propietario de una empresa) o de un empleado (o trabajador) que causa sufrimiento físico o mental o empeora el entorno de trabajo de otro empleado/trabajador aprovechándose de su posición o relación dentro del lugar de trabajo más allá del ámbito laboral apropiado”. (Ley de Normas Laborales (modificada en 2018), art. 76(2)).

En **México**, la definición de “violencia laboral” incluye “aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que puedan dañar su integridad o salud” (Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención, art. 4.12).

En **Irlanda**, la intimidación en el trabajo puede afectar a personas en muchas situaciones de trabajo distintas y en todos los niveles, según el Código de Buenas Prácticas para Abordar la Intimidación en el Lugar de Trabajo:

- de un gerente/supervisor a un empleado;
- de un empleado a un supervisor/gerente;
- de un empleado a otro (o de un grupo a otro);
- de un cliente/supervisor/gerente a un contacto comercial;
- de un cliente a un empleado.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí definiciones relacionadas con la violencia y el acoso en la legislación nacional, si las hubiera.

Algunos países han emprendido recientemente una reforma legislativa que amplía la definición y el ámbito de aplicación para detallar los diferentes lugares o instancias en los que pueden producirse la violencia y el acoso en el trabajo más allá del lugar de trabajo físico tradicional.

► **Recuadro 2. Ampliación del ámbito del lugar de trabajo en Australia para abarcar lugares o situaciones en los que pueden producirse violencia y acoso**

Safe Work Australia ha publicado material de orientación para ayudar a los empresarios a garantizar que el lugar de trabajo esté libre de acoso sexual, violencia y agresiones. Las guías establecen que, en virtud de la legislación sobre seguridad y salud en el trabajo, se entiende por lugar de trabajo el lugar donde se realiza el trabajo para una empresa o negocio, lo que incluye todo lugar al que un trabajador acude o donde es probable que esté mientras trabaja. La guía sobre el acoso sexual señala, además, que el acoso sexual puede producirse:

- en el lugar de trabajo habitual de un trabajador;
- en un lugar en el que el trabajador realiza un trabajo a distancia, incluso si dicho lugar de trabajo es su domicilio;
- en un lugar en el que el trabajador esté realizando un trabajo, como el domicilio de un cliente o el domicilio o lugar de trabajo de un contratista;
- cuando el trabajador esté realizando actividades relacionadas con el trabajo, como conferencias, capacitaciones, viajes de trabajo, eventos corporativos relacionados con el trabajo o alguna actividad social como una fiesta de Navidad;
- por teléfono, correo electrónico o en línea, por ejemplo, mediante las plataformas de las redes sociales.

Fuentes: Safe Work Australia, 2021a; y Safe Work Australia, 2021b.

1.1 Elementos y ejemplos de violencia y acoso, y cómo pueden producirse

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo abarcan una amplia variedad de acciones y comportamientos inaceptables³ e inoportunos que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar daño a una persona y crear un entorno hostil. La conducta o comportamiento infractor puede ser:

- físico, psicológico o sexual;
- verbal, por escrito o en línea (mediante tecnologías de la información y la comunicación, como medios electrónicos o redes sociales);
- incidentes aislados o repetidos;
- conductas que van desde casos leves de falta de respeto hasta actos graves de agresión física, psicológica o sexual, que pueden constituir un delito;
- conductas entre colegas, entre superiores y subordinados o realizadas por/contra terceros, como clientes, consumidores, pacientes o el público en general.

3 La noción de inaceptabilidad incluye tanto criterios subjetivos como objetivos.

► Recuadro 3. Ejemplos comunes de violencia y acoso en el trabajo

La **violencia física** incluye agresiones, como empujar, agarrar, dar un empujón, poner una zancadilla, abofetear, morder, arañar, golpear, patear o lanzar un objeto.

La **violencia y el acoso psicológicos** incluyen lo siguiente:

- acoso, intimidación (*bullying*) o conductas de acoso, como gritar, humillar, amenazar, excluir y causar daños psicológicos, insultar, utilizar comentarios hirientes, lenguaje ofensivo o cualquier forma de abuso verbal;
- burlarse de los subordinados o compañeros de trabajo, lo que incluye burlarse de sus familias, su sexualidad, su identidad de género, su raza o cultura, su educación o su origen económico;
- hacer comentarios despectivos sobre la discapacidad de una persona o burlarse de ella, o practicar procedimientos acosadores de control del desempeño, microgestión y excesiva atribución de errores basados en estereotipos negativos sobre la competencia y la productividad de la persona con discapacidad;
- asignar objetivos y plazos imposibles de cumplir o tareas inútiles que no tienen relación con el trabajo;
- cambiar deliberadamente las horas u horarios de trabajo para incomodar a determinados trabajadores;
- ocultar deliberadamente información vital para el desempeño eficaz del trabajo;
- rehuir, excluir o marginar a un(a) subordinado(a) o compañero(a) de trabajo excluyéndolo(a) o impidiéndole trabajar con otras personas o participar en actividades relacionadas con el trabajo.

La **violencia y el acoso sexual** incluyen lo siguiente:

- agresión sexual, violación, exposición indecente, acoso o comunicaciones obscenas;
- contacto físico no deseado, lo que incluye palmaditas, pellizcos, cosquillas, caricias, besos, abrazos, toqueteos, roces, arrinconamientos o tocamientos inapropiados;
- hacer preguntas intrusivas sobre la vida privada o el cuerpo de un empleado;
- hacer comentarios insultantes o bromas sobre la identidad de género u orientación sexual de alguien;
- pedir una cita repetidamente a pesar de ser rechazado;
- pedir un favor sexual a cambio de una promesa de trabajo o ascenso;
- compartir o mostrar imágenes, videos, protectores de pantalla o carteles sexualmente explícitos;
- enviar mensajes de correo electrónico o de texto sexualmente explícitos.

La violencia y el acoso basados en discriminación son cualquier acción o comportamiento dirigido a las personas debido a atributos personales particulares, como raza, país de origen, discapacidad, sexo o género, edad o estado de salud (por ejemplo, VIH, enfermedad por coronavirus (COVID-19) y embarazo). La violencia y el acoso basados en discriminación, incluida la violencia de género, pueden manifestarse de muchas formas y tener su origen en normas sociales perjudiciales basadas en estereotipos de género o raciales, o en actitudes negativas o estigmas sobre discapacidades, color de piel o el aspecto de un trabajador.

La conducta o comportamiento inaceptable, ya sea físico, psicológico o sexual, independientemente de su intención, puede afectar la salud física y mental de la víctima, de sus compañeros de trabajo y de los miembros de su familia y de los testigos del abuso, y puede provocar daños físicos, sexuales, psicológicos o económicos (OIT 2021a, p. 98).

Estos comportamientos pueden provenir tanto de fuentes internas como externas.

- Violencia y acoso internos: por parte de compañeros de trabajo, supervisores o gerentes.
- Violencia y acoso externos: por parte de clientes, consumidores/usuarios, pacientes o miembros del público.

1.2 La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo

La violencia doméstica es un problema social y económico complejo. Puede definirse como todos aquellos actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en el seno de la familia o de la unidad doméstica. Aunque se trata de un asunto privado que no suele surgir a causa de actividades laborales⁴ o de cuestiones que estén bajo el control de los empresarios, puede, no obstante, tener repercusiones negativas en la seguridad, la salud y la productividad no solo de la víctima, sino de la fuerza de trabajo en general. Por ejemplo, la víctima puede ver afectada su productividad y puede aumentar su necesidad de tiempo libre. Además, las víctimas pueden sentirse estresadas, ansiosas y asustadas, y adoptar comportamientos inaceptables en el lugar de trabajo, como comportamientos de afrontamiento inadaptados para hacer frente a los abusos sufridos fuera del lugar de trabajo. Esto ocurre en especial si el agresor hace amenazas, intimida o ejerce violencia contra la víctima mientras él o ella está trabajando, creando así un riesgo para los compañeros de trabajo de la víctima. Además, cuando el entorno doméstico y el laboral se superponen, la violencia doméstica puede surgir de actividades relacionadas con el trabajo o verse exacerbada por ellas. Por esta razón, representa un riesgo aún mayor para ciertas categorías de trabajadores, como los trabajadores domésticos, los teletrabajadores o los trabajadores familiares auxiliares, muchos de los cuales son mujeres y trabajan de manera informal (OIT 2021b).

► Recuadro 4. Un giro en la opinión de los empresarios sobre la violencia doméstica

En el pasado, los empresarios sostenían que la violencia doméstica era principalmente un asunto doméstico, y que no constituía un problema del lugar de trabajo. La pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y los confinamientos restrictivos en muchos países crearon la necesidad de trabajar desde casa, lo que obligó a algunos empresarios a revisar su punto de vista. Cuando el hogar se convierte en el lugar de trabajo, como ocurrió con muchos trabajadores durante la pandemia, las responsabilidades de los empresarios pueden extenderse a la adopción de medidas de prevención y respuesta cuando se produce violencia doméstica. Los empresarios, dependiendo de su disponibilidad de recursos, también pueden ofrecer a los empleados programas de asistencia que proporcionen asesoramiento confidencial o servicios de derivación.

Fuente: OIT, 2021, *How the COVID-19 pandemic is changing business: A literature review* (Cómo la pandemia de COVID-19 está cambiando los negocios: una revisión de la literatura).

4 Cuando el entorno doméstico y el laboral se superponen, como en los casos de empresas familiares o de trabajadores familiares auxiliares, la violencia doméstica puede surgir o verse agravada por las actividades relacionadas con el trabajo.

En los últimos años, las legislaciones laborales o los convenios colectivos de muchos países han tenido cada vez más en cuenta los efectos de la violencia doméstica sobre el bienestar y la productividad de los trabajadores. Un número cada vez mayor de países ha introducido licencias, sean estas remuneradas o no, para los trabajadores víctimas de violencia doméstica. Algunos han previsto la obligación de los empresarios de adoptar medidas preventivas para proteger al empleado o a otros trabajadores, o han incluido la violencia doméstica dentro de la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OIT 2021b, p. 15).

► **Recuadro 5. Disposiciones nacionales laborales y de empleo sobre la violencia doméstica en el mundo del trabajo**

De acuerdo con el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), en su artículo 3(b), la definición de violencia doméstica incluye “todos los actos de violencia física, sexual, psicológica o económica que se producen en la familia o en el hogar o entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, independientemente de que el autor del delito comparta o haya compartido el mismo domicilio que la víctima”.

En **Nueva Zelanda**, según la Ley de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica de 2018, los empleados afectados por la violencia doméstica tienen los siguientes derechos:

- a. tomar al menos diez días de licencia remunerada por violencia doméstica;
- b. contar con acuerdos de trabajo flexible a corto plazo hasta por un máximo de dos meses;
- c. estar protegidos contra el trato adverso en el lugar de trabajo por haber sufrido violencia doméstica.

En **Perú**, la “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” en el ámbito público y privado, de 2019, en su artículo 11, prevé que, cuando la víctima es un empleado, se le deben garantizar los siguientes derechos

- d. a no sufrir despido por causas relacionadas con dichos actos de violencia;
- e. al cambio de lugar de trabajo sin menoscabo de sus términos y condiciones de empleo;
- f. a recibir cinco días de ausencia justificada;
- g. a la suspensión temporal de la relación laboral;
- h. a reincorporarse posteriormente al mismo puesto de trabajo o a uno similar.

Fuentes: OIT, s. f., *Domestic violence and its impact on the world of work* (La violencia doméstica y su impacto en el mundo del trabajo); y OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí las disposiciones sobre violencia doméstica en la legislación nacional laboral y de empleo, si las hubiera.

1.3 ¿Qué no se considera violencia y acoso en el trabajo?

Las decisiones cotidianas que toma la dirección; los comentarios y consejos legítimos relativos a las asignaciones de trabajo, incluidos los comentarios negativos de gerentes y supervisores sobre el desempeño laboral o la conducta relacionada con el trabajo; la implementación de la política de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas no se consideran acoso, aunque a veces tengan consecuencias desagradables. Las medidas de gestión deben llevarse a cabo con objetividad y de manera razonable y no abusiva (Saskatchewan 2022).

► Recuadro 6. Ejemplos de gestión razonable

- Establecer objetivos de desempeño, normas y plazos razonables.
- Asignar y programar las cargas de trabajo.
- Cambiar las asignaciones de trabajo y las funciones del puesto.
- Tomar la decisión de no seleccionar a un trabajador para un ascenso siguiendo un proceso justo y documentado.
- Informar a un trabajador sobre su desempeño laboral insatisfactorio y aplicar medidas disciplinarias.
- Informar a un trabajador sobre un comportamiento inadecuado.
- Aplicar cambios organizativos o reestructuraciones.
- Cualquier otro ejercicio razonable y legal de una función de gestión.

Fuente: www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html

Las interacciones corteses, de respeto mutuo, consensuadas y no coercitivas que son apropiadas en el lugar de trabajo, y aceptables y bienvenidas por ambas partes, no son consideradas violencia y acoso. Otras situaciones que no constituyen violencia y acoso pueden ser el contacto físico necesario para el desempeño del trabajo utilizando las normas aceptadas del sector, o desacuerdos en el trabajo que no se basan en raza, género, edad, origen étnico, religión, sexualidad o características personales. En ocasiones, las diferencias culturales pueden dar lugar a malentendidos, pero esto no necesariamente constituye violencia y acoso. Además, el estrés laboral en sí mismo no constituye acoso, aunque la acumulación de factores de riesgo psicosociales puede aumentar el riesgo de violencia y acoso.

► Capítulo 2: El caso de negocios de abordar y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo

2.1 Perspectivas de los empresarios sobre la violencia y el acoso en el trabajo

La violencia y el acoso en el trabajo pueden constituir una violación de los derechos humanos y son inaceptables. A nivel mundial, los empresarios respaldan un ámbito laboral libre de toda forma de violencia y acoso, y concuerdan en que tolerar la violencia y el acoso en el trabajo puede tener efectos perjudiciales, como pérdida de productividad, incremento de los costos de litigio, aumento de la rotación y el ausentismo laborales, y daño a la reputación.

En el mundo del trabajo, todas las personas, incluidos los trabajadores y los empresarios, deben estar protegidas contra la violencia y el acoso. Proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable no es solo una exigencia de carácter nacional, ahora es un principio y un derecho fundamental en el trabajo⁵. Los empresarios deben adoptar las medidas adecuadas para mitigar los riesgos y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo para las personas, los lugares, las situaciones y las circunstancias que estén bajo su control.

Aunque los empresarios son los principales responsables de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, incluido un ámbito laboral libre de violencia y acoso, se requiere de los esfuerzos conjuntos y la acción colectiva del Gobierno, los trabajadores y todos los demás actores del mundo del trabajo. El Gobierno debe promulgar leyes y legislación habilitantes y de apoyo, y los trabajadores deben adherirse a las normas adoptadas por los empresarios y respetarlas, abstenerse de ejercer violencia y acoso, y cooperar y contribuir a la sensibilización de los riesgos y a la prevención de la violencia y el acoso.

“Nadie debería ser objeto de violencia y acoso en el trabajo [...] la mayoría del grupo de empleadores apoyó el Convenio núm. 190, que proporciona una base para el desarrollo de políticas y la acción global a los Gobiernos, los empresarios y los trabajadores, y sus respectivos representantes, para poner fin a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo”.

► **Alana Matheson**, Vicepresidenta del Grupo de Empleadores del Comité de Normalización: Violencia y Acoso en el Mundo del Trabajo

“Un lugar de trabajo libre de violencia y acoso es un derecho fundamental de todos los seres humanos, y tiene mucho sentido desde el punto de vista empresarial. Todos los gobiernos, empleados y empresarios, en todos los sectores y en todo el mundo, deben unirse para lograr este objetivo”.

► **Stephanie Fingal**, ex directora general de la Asociación Consultiva de Empleadores de Trinidad y Tobago

El secretario general de la OE o el director general de la empresa debe incluir aquí una cita que destaque la importancia de que las empresas enfrenten la violencia y el acoso.

5 “Un entorno de trabajo seguro y saludable” se añadió como principio y derecho fundamental en el trabajo en la Conferencia Internacional del Trabajo de 2022.

2.2 ¿Por qué los empresarios deben tomar medidas contra la violencia y el acoso en el trabajo?

La violencia y el acoso no solo son inaceptables por razones morales, sino que pueden constituir una violación de los derechos de los trabajadores y de las obligaciones legales y de derecho común de los empresarios. La creación de un mundo del trabajo libre de violencia y acoso traería beneficios a las empresas, como el aumento de la productividad, la reducción del ausentismo y la disminución de la rotación de personal. Las empresas que son reconocidas por tener entornos de trabajo respetuosos e inclusivos pueden tener un mayor valor de mercado y reputación, empleados más felices y sanos, mayor confianza de los inversionistas, y mejores índices de satisfacción de los clientes y consumidores que sus competidores.

2.2.1. Obligaciones legales, litigios y reclamaciones

Los empresarios tienen el deber de cuidar de sus trabajadores y deben crear un entorno de trabajo inclusivo y libre de violencia y acoso, independientemente del tamaño o el sector de la empresa. Esto significa que los empresarios tienen el deber de adoptar medidas razonablemente prácticas para garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de su fuerza de trabajo. El carácter razonable de una medida puede determinarse tomando en cuenta el riesgo potencial de daño a la persona en comparación con el costo y la viabilidad de la aplicación de la medida preventiva. Los empresarios pueden infringir leyes y reglamentos nacionales si no realizan una evaluación de riesgos y no implementan las medidas necesarias, y podrían ser considerados responsables de dicho incumplimiento. Para cumplir con su deber de cuidado, los empresarios deben garantizar que su fuerza de trabajo esté protegida contra la violencia y el acoso.

Algunos países tienen disposiciones en su legislación laboral que prohíben la violencia y el acoso o algunas de sus formas, e imponen a los empresarios la obligación de proteger a los trabajadores y prohibir la violencia y el acoso en el trabajo. Los empresarios pueden ser considerados responsables si sus trabajadores atacan o acosan o son atacados o acosados por un compañero de trabajo, un cliente o consumidor/usuario mientras trabajan o en situaciones relacionadas con el trabajo. El incumplimiento de las obligaciones de los empresarios puede dar lugar a demandas judiciales, litigios o reclamaciones de indemnización. En 2020, varias empresas multinacionales de los Estados Unidos de América enfrentaron batallas legales debido a acusaciones de discriminación y acoso sexual (Sonnemaker 2021) y una empresa global de videojuegos fue acusada de no tomar medidas para prevenir el acoso sexual en el lugar de trabajo, con alegatos de que sus empleados habían sido objeto de “acoso sexual grave o generalizado” (Spiggle 2021).

► Recuadro 7. Leyes o reglamentos nacionales que obligan a los empresarios a proteger a los trabajadores y prohíben la violencia y el acoso en el trabajo

En **Albania**, el artículo 32(1) del Código de Trabajo (Ley n.º 136/2015) establece que los empresarios tienen la obligación de respetar y proteger la relación laboral adoptando todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud mental y física de los empleados; de prevenir y poner fin al acoso moral y sexual mediante las sanciones pertinentes; y de evitar cualquier tipo de comportamiento que atente contra la dignidad del empleado.

En **Níger**, el artículo 122 del Decreto n.º 2017-682/PRN/MET/PS del Código de Trabajo establece: “El empresario debe adoptar todas las medidas necesarias para prevenir los actos de acoso sexual”.

En **Puerto Rico (Estados Unidos de América)**, el artículo 5 de la Ley n.º 90 de 2020 establece: “Aquel empresario que incurra, fomente o permita el acoso laboral en el lugar de trabajo será responsable civilmente ante las personas afectadas. Será responsabilidad de todo empresario tomar las medidas necesarias para eliminar o minimizar la ocurrencia del acoso en el lugar de trabajo. Por ello, todo empresario deberá adoptar y aplicar las políticas internas necesarias para prevenir, desalentar y evitar el acoso laboral en sus lugares de trabajo, así como investigar todas las denuncias e imponer las sanciones correspondientes en aquellos casos en que sea procedente”.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí la legislación nacional pertinente que imponga a los empresarios la obligación de prohibir la violencia y el acoso en el trabajo o de tomar medidas para prevenir tales actos o conductas.

Enfrentar la violencia y el acoso no es solo una cuestión de cumplimiento. Aunque la violencia y el acoso no son mencionados de manera explícita en la legislación laboral o de seguridad y salud en el trabajo, sigue existiendo un fuerte caso de negocios para responder a los comportamientos inaceptables y eliminarlos, porque al proteger a los trabajadores también se protege a la empresa.

2.2.2. Imagen de marca y reputación de la empresa

Se espera que todas las empresas cumplan con las leyes aplicables y respeten los derechos humanos reconocidos internacionalmente y tomen medidas proactivas para evitar impactos adversos sobre los derechos humanos. Según los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, los Estados tienen la obligación de hacer cumplir las leyes que regulan de manera directa o indirecta el respeto de los derechos humanos en las actividades empresariales, leyes que pueden abarcar desde la no discriminación y la igualdad hasta la salud y la seguridad.

Las prácticas empresariales responsables, que incluyen proporcionar y mantener un lugar de trabajo libre de discriminación, violencia y acoso, se han convertido en un requisito esencial. La revolución de las tecnologías y los medios de comunicación, incluidas las redes sociales, ha facilitado el acceso y la revelación de las condiciones y el entorno de trabajo a los compradores, los consumidores/usuarios y el público en general. La imagen pública y la reputación de una empresa pueden verse afectadas de manera negativa por denuncias o hallazgos de prácticas de discriminación, violencia y acoso, y la organización puede ser vista como menos equitativa y generar percepciones de injusticia estructural (Does, Gundemir y Shih 2018). Además, el costo en términos de su reputación puede ser elevado y verse reflejado en una disminución de sus ventas y del precio de sus acciones, o incluso en la pérdida de clientes⁶.

Tener una buena reputación tiene beneficios demostrados. Según el Global Reputation Pulse 2009 (Pulso de la reputación global 2009) del Reputation Institute, las empresas con una reputación positiva desarrollada a partir de estrategias de reputación bien articuladas están más preparadas para mejorar, entre otras formas:

- al atraer mejores talentos;
- al ser percibidas como empresas que proporcionan más valor, lo que a menudo les permite cobrar un precio mayor;
- al tener clientes más fieles;
- al tener un valor de mercado más alto, ya que se cree que esas empresas ofrecerán beneficios sostenidos y tendrán un crecimiento futuro.

Intensificar las acciones para garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, libre de violencia y acoso, es una parte esencial de las estrategias de las empresas para construir su imagen de marca y minimizar los riesgos para su reputación.

La OE debe incluir aquí buenas prácticas sobre cómo las empresas del país están tomando medidas positivas para crear lugares de trabajo libres de violencia y acoso y, en consecuencia, para mejorar la imagen de marca o fomentar la confianza de los inversionistas.

⁶ Una de las principales empresas de videojuegos de los Estados Unidos de América fue investigada por no haber tomado medidas para prevenir el acoso sexual en el lugar de trabajo y por no haber revelado a los inversionistas sus continuos problemas con denuncias de acoso sexual y laboral. El valor de las acciones de la empresa se redujo cuando se hicieron públicas las demandas y las investigaciones, y las repercusiones continuaron. Véase www.arnoldporter.com/en/perspectives/advisories/2022/03/sec-focus-on-esg-has-expanded?utm_source=Mondaq&utm_medium=syndication&utm_campaign=LinkedIn-integration.

2.2.3. Diligencia debida ambiental, social y de gobernanza y confianza de los inversionistas

En el pasado, el bienestar de la fuerza de trabajo no era considerado una necesidad, así los empresarios y los trabajadores pudieran haber pensado que era algo bueno. El empresario no era considerado responsable por el bienestar de sus trabajadores. Sin embargo, estas expectativas están cambiando, y la rendición de cuentas y la transparencia en torno al bienestar de los trabajadores se están convirtiendo en funciones empresariales vitales. Los líderes de las empresas se han convertido en responsables de promover e intervenir de un manera activa en el bienestar. El impacto de la pandemia de COVID-19 en la fuerza de trabajo mundial ha acelerado esta transformación (Deloitte s. f.).

Del mismo modo, en el marco de la presentación de informes en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), las mediciones relacionadas con el bienestar van más allá de la maximización de los beneficios y abarcan una amplia gama de contribuciones de las empresas a objetivos sociales. En la evaluación de riesgos ASG, se ha ampliado el ámbito de las cuestiones sociales para incluir el acoso, en especial porque el respeto de los derechos humanos es inherente al concepto de sostenibilidad. A raíz de los movimientos mundiales en contra de la violencia y el acoso, los accionistas y los inversionistas exigen cada vez más a las empresas que hagan hincapié en las cuestiones sociales al implementar las medidas ASG. Recientemente, varias empresas de inversiones, como BlackRock, Inc.; BNP Paribas Asset Management; y Legal & General Investment Management, Goldman Sachs; han dado prioridad a la diversidad y la inclusión (Kerber y DiNapoli 2021). La Comisión de Bolsa y Valores (SEC), un organismo independiente del Gobierno de los Estados Unidos de América, también está prestando mayor atención a los aspectos sociales ASG, en particular al hecho de si las empresas que no revelan de manera adecuada las acusaciones materiales y verosímiles de acoso u otras conductas indebidas en el lugar de trabajo han sido lo suficientemente transparentes con sus inversionistas acerca de sus esfuerzos para abordar la diversidad o la cultura del lugar de trabajo (Lexicología 2022).

Si bien las empresas reconocen que una puntuación alta en materia ASG puede contribuir a su reputación como una organización proactiva con menores riesgos de inversión, esta deben asegurarse de que sus informes de diligencia debida en materia ASG y sus declaraciones a los inversionistas no contengan información errónea u omisiones de información pertinente (Lexicology 2022).

2.2.4. Productividad y desempeño de la organización

Una fuerza de trabajo saludable y comprometida tiene repercusiones positivas en los resultados de una empresa. Las investigaciones demuestran que cuando las empresas apoyan el bienestar de sus trabajadores, entre otras cosas mediante la creación de un lugar de trabajo libre de violencia y acoso, su fuerza de trabajo tiene una menor rotación y ausentismo laborales, así como una mayor productividad y compromiso (OIT 2020, p. 50). En un lugar de trabajo libre de violencia y acoso, en el que la fuerza de trabajo se siente segura, respetada y valorada, los trabajadores pueden tener mayor motivación, lealtad y desempeño, y dicho lugar de trabajo puede convertirse en un entorno laboral propicio y armonioso.

Por el contrario, la violencia y el acoso son un peligro en el lugar de trabajo, y también pueden ser discriminatorios. Pueden ocasionar lesiones o daños físicos y psicológicos y dar lugar a considerables costos directos e indirectos para la organización, entre ellos baja moral del personal y malas relaciones con los empleados, bajos niveles de respeto hacia los gerentes y supervisores, bajo desempeño, pérdida de productividad, ausentismo, renuncias, el costo de oportunidad del tiempo que los gerentes emplean en responder las reclamaciones, así como el costo de los litigios, las indemnizaciones o los acuerdos. Además, trabajar en entornos en los que existe un mayor riesgo de violencia y acoso o en los que este tipo de comportamiento inaceptable es esperado (y aceptado) también puede tener efectos negativos en la salud psicológica. Los trastornos de salud mental (incluidas la ansiedad y la depresión), el miedo o la angustia pueden mermar la capacidad de los trabajadores para funcionar de una manera eficaz e incrementar el riesgo de accidentes en el trabajo (WorkSafe Victoria 2020).

Existe una clara correlación entre una mayor incidencia de la violencia y el acoso laborales y una menor productividad. Un estudio reciente realizado en los Estados Unidos de América reveló que las empresas con puntuaciones elevadas en materia de acoso sexual experimentaron reducciones considerables en su desempeño y su rentabilidad bursátiles futuros. Por ejemplo, las empresas con una puntuación en el 2 por ciento más alto obtuvieron una rentabilidad bursátil ponderada por riesgo de un -13 por ciento. El estudio también descubrió que estas empresas experimentaron un descenso de su rentabilidad operativa y un aumento de sus costos laborales durante un periodo de cinco años incluido el momento en que se registró la puntuación de acoso sexual (Au, Dong y Tremblay 2022). Un estudio sobre el acoso en el lugar de trabajo realizado en Bangladesh mostró los costos del acoso en términos de productividad. Dicho estudio reveló que es probable que los trabajadores se vean involucrados en comportamientos negativos que tienen un efecto adverso en la productividad y el desempeño cuando son objeto de acoso (Rokonuzzaman y Rahman 2011). Por lo tanto, todo empresario tiene interés en promover un entorno seguro, saludable, respetuoso e inclusivo para salvaguardar la productividad.

2.2.5. Atraer, aprovechar y retener trabajadores calificados y talentosos

Un lugar de trabajo libre de violencia y acoso puede ayudar a atraer, aprovechar y retener el talento. En el competitivo mercado de trabajo actual, cada vez más postulantes potenciales buscan empresarios que valoren la diversidad y ofrezcan un entorno de trabajo seguro. Al crear un lugar de trabajo libre de violencia y acoso, las empresas pueden resultar más atractivas para los posibles empleados. También hay más probabilidades de que estas empresas permitan a los empleados alcanzar su potencial pleno, en comparación con empresas en las que los empleados talentosos podrían rechazar un ascenso o evitar oportunidades de capacitación para mantenerse alejados de un gerente o un colega conocido por sus prácticas de intimidación o acoso. Además, en un lugar de trabajo libre de violencia y acoso, los empleados se sienten cómodos, seguros y respetados en el trabajo, y es más probable que permanezcan en la empresa durante un periodo prolongado, reduciendo así los costos derivados de la rotación de personal (Safety Counselling Inc. s. f.).

2.2.6. Seguridad y salud de los empresarios

Además de los beneficios empresariales, las personas que ejercen la autoridad, los deberes o las responsabilidades de un empresario están mejor protegidas cuando el lugar de trabajo está libre de violencia y acoso. Un lugar de trabajo libre de violencia y acoso permite mantener relaciones positivas entre empleados y entre la dirección y los empleados. Los comportamientos ofensivos o de acoso pueden ocasionar altos niveles de ansiedad, provocar indignación entre los empleados y generar problemas que podrían ser difíciles de resolver. Cuando existen estos retos y los trabajadores son objeto de conductas o comportamientos abusivos, o incluso de violencia, las personas que ejercen la autoridad, los deberes o las responsabilidades de un empresario también pueden ser víctimas. Los empresarios pueden mitigar su exposición a este riesgo garantizando que el lugar de trabajo esté libre de acoso y creando un entorno de trabajo más positivo.

► Capítulo 3: El marco jurídico y las responsabilidades de los empresarios para prevenir la violencia y el acoso

Se han adoptado varias normas internacionales del trabajo para proteger a los trabajadores en general, así como a determinadas categorías de trabajadores, contra situaciones de violencia y acoso. Estas abordan indirectamente la violencia y el acoso, e incluyen normas relacionadas con los trabajadores migrantes, el empleo y las condiciones de trabajo. Por ejemplo, el acoso sexual se considera una forma grave de discriminación por razón de sexo que entra en el ámbito de aplicación del Convenio sobre la discriminación (empleo y la ocupación), 1958 (núm. 111). La Recomendación sobre el VIH y el sida, 2010 (núm. 200) exige medidas en el lugar de trabajo para reducir la transmisión y aliviar el impacto del VIH, entre otras cosas, “garantizando acciones para prevenir y prohibir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo”.

También hay normas relacionadas con la SST que protegen la seguridad y la salud de los trabajadores, incluida la protección contra el riesgo de violencia y acoso⁷. Otras normas internacionales del trabajo se refieren directamente a diversas manifestaciones de violencia y acoso o establecen el derecho a servicios médicos y rehabilitación, incluida la asistencia psicológica y el tratamiento de las víctimas de lesiones relacionadas con el trabajo (accidentes laborales o enfermedades profesionales) y en caso de enfermedad general. Las normas de la OIT que se refieren de manera directa o indirecta a la violencia y el acoso en el trabajo se enumeran en el anexo 2.

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

El Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190) y la Recomendación que lo acompaña (núm. 206), 2019, son las más recientes y principales normas internacionales sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que incorporan la igualdad y la no discriminación a la seguridad y la salud en el trabajo y cubren de manera exhaustiva todos los casos de violencia y acoso para todos los trabajadores y otras personas en el trabajo. El Convenio exige a los Estados miembros que adopten un enfoque inclusivo, integrado y con perspectiva de género para prevenir y abordar estos comportamientos y prácticas en el mundo del trabajo. Establece además un marco común para prevenir, abordar y eliminar la violencia y el acoso, que contempla acciones de prevención, protección, reparaciones, recursos, orientación, capacitación y sensibilización, incluido el requerimiento a los empresarios de que adopten medidas específicas y tengan en cuenta a terceros como víctimas y autores.

La mayoría de los países cuentan con legislación laboral cuyo objetivo es proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, lo que incluye de manera directa o indirecta la violencia y el acoso en el lugar de trabajo y abarca algunos aspectos del Convenio núm. 190. En los últimos años, se han introducido disposiciones específicas en la legislación laboral de un número cada vez mayor de países para proteger a los trabajadores de diversas manifestaciones de violencia y acoso, lo que incluye categorías específicas de trabajadores (trabajadores domésticos, trabajadores migrantes o trabajadores con discapacidad). Estas disposiciones incluyen definiciones y prohibiciones de violencia y acoso, o de formas de violencia y acoso como el acoso sexual o la intimidación (*bullying*) en el lugar de trabajo.

⁷ 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) se añadieron como nuevos convenios fundamentales en la Conferencia Internacional del Trabajo de 2022.

► **Recuadro 8. Ejemplos de leyes y reglamentos laborales que prohíben la violencia y el acoso**

En **Canadá (Territorio del Yukón)**, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su modificatoria de 2020, exige que las políticas del lugar de trabajo incluyan una declaración de que “están prohibidos la violencia y el acoso en el lugar de trabajo”.

En **Hong Kong (China)**, el artículo 22A(1) de la Ordenanza sobre Acoso por Discapacidad prohíbe el acoso por discapacidad en el lugar de trabajo de la siguiente manera: “Es ilegal que una persona que participa en el lugar de trabajo acose a una persona con discapacidad que también participa en el lugar de trabajo de ambos”.

En **Liberia**, la sección 2.8 (Prohibición del acoso sexual) de la Ley de Trabajo Decente de 2015 establece lo siguiente:

- a. Una persona no podrá acosar sexualmente, de manera directa o indirecta, a un trabajador:
 - ii. en cualquier práctica laboral; o
 - iii. en el transcurso del empleo de una persona.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí legislaciones nacionales que protejan a los trabajadores o prohíban la violencia y el acoso en el trabajo, ya sea una legislación independiente o disposiciones en las legislaciones laborales, de empleo o de SST que incluyan diferentes formas de violencia y acoso, por ejemplo, el acoso sexual y los riesgos y peligros que podrían conducir a la violencia y el acoso.

3.2 Responsabilidades de los empresarios para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo

Los empresarios tienen la responsabilidad de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, mediante la prevención, en la medida de lo razonablemente posible, de cualquier riesgo laboral para la seguridad y la salud de los trabajadores. En virtud de la legislación nacional, todo empresario tiene la obligación de garantizar, en la medida de lo razonablemente posible, que los trabajadores no estén expuestos a la violencia y el acoso en relación con cualquier asunto o circunstancia derivado del empleo.

El Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 piden a los países que los ratifican que adopten leyes y reglamentos que exijan a los empresarios la adopción de medidas apropiadas, acordes con su grado de control, para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.

► **Recuadro 9. Convenio núm. 190, artículo 9 sobre las responsabilidades de los empresarios**

Cada Miembro deberá adoptar leyes y reglamentos que exijan a los empresarios adoptar medidas apropiadas, en función de su grado de control, para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluidos la violencia y el acoso por razón de sexo, y en particular, en la medida de lo razonablemente posible:

- a. adoptar y aplicar, en consulta con los trabajadores y sus representantes, una política sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo;
- b. tener en cuenta la violencia y el acoso y 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 la participación de los trabajadores y sus representantes, y adoptar medidas para prevenirlos y controlarlos; y
- d. proporcionar a los trabajadores y a otros interesados información y capacitación, en formatos accesibles, según corresponda, sobre los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados y las medidas de prevención y protección asociadas, incluidos los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otros interesados en relación con la política mencionada en el apartado a) del presente artículo.

Con sujeción a las leyes y reglamentos nacionales aplicables, y en consonancia con el Convenio núm. 190, las responsabilidades de los empresarios para prevenir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo incluyen la adopción de medidas adecuadas, en la medida de lo razonablemente posible, y dentro de su control. Los empresarios deben hacer lo siguiente:

- 1. proporcionar y mantener un sistema de trabajo seguro y entornos seguros y libres de riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores, incluido el riesgo de violencia y acoso;
- 2. adoptar e implementar en el lugar de trabajo una política sobre la violencia y el acoso, en consulta con los trabajadores y sus representantes;
- 3. incorporar la violencia y el acoso y los riesgos psicosociales asociados en la gestión de la SST;
- 4. identificar los peligros y evaluar los riesgos de violencia y acoso;
- 5. establecer medidas para mitigar, controlar y prevenir el riesgo de violencia y acoso laborales;
- 6. proporcionar información, instrucción, capacitación y supervisión pertinentes y accesibles a los trabajadores y otros interesados, para que puedan realizar su trabajo de manera segura y sin riesgo para la seguridad y la salud, incluidos:
 - a. la política del lugar de trabajo en materia de violencia y acoso;
 - b. los derechos y responsabilidades de los trabajadores y otros interesados en relación con la política del lugar de trabajo;
 - c. los peligros y riesgos de violencia y acoso identificados;
 - d. las medidas de prevención y protección asociadas.

Las responsabilidades de los empresarios en la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo se rigen según las disposiciones de la legislación nacional. En la mayoría de los países, alguna forma de legislación estipula la obligación de los empresarios de garantizar y proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo y de garantizar la igualdad y la no discriminación. Incluso en los casos en que la legislación no menciona de manera explícita la violencia y el acoso como riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, puede interpretarse que el deber de cuidado del empresario incluye la protección de los trabajadores frente a situaciones de violencia y acoso en el lugar de trabajo (OIT 2020).

En algunos países, la legislación en materia de SST incluye, de manera implícita o explícita, tanto la salud física y mental como los riesgos y peligros que podrían conducir a violencia y acoso, mientras que, en otros países, la legislación especifica la forma de violencia y acoso, como el acoso sexual, o las medidas de prevención que deben adoptar los empresarios para mitigar y evitar tales actos y comportamientos en el lugar de trabajo (OIT 2020, p. 51).

► **Recuadro 10. Ejemplos de responsabilidades de los empresarios en materia de violencia y acoso en leyes y reglamentos nacionales**

En **Portugal**, el Código de Trabajo, modificado por la Ley n.º 73/2017, de 16 de agosto de 2017, fortalece el marco jurídico para la prevención del acoso, entre otras cosas, introduciendo la obligación de que las empresas con más de siete empleados adopten un código de conducta sobre el acoso en el lugar de trabajo e inicien procedimientos disciplinarios contra un empleado cada vez que se revele un presunto acoso laboral.

En **Rumanía**, el artículo 2 de la Ley n.º 202 de 2002 (modificada en 2015 y 2018) sobre la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres establece que las instituciones y autoridades públicas centrales y locales, civiles y militares, con más de 50 empleados, así como las empresas privadas con más de 50 empleados, deben designar a un empleado para asignarle tareas en materia de igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, incluidas la prevención y la lucha contra el acoso en el trabajo.

En **Arabia Saudita**, el artículo 5(1) de la Ley contra el Acoso de 2018 indica que las autoridades competentes del sector gubernamental y del sector privado establecerán las medidas necesarias para prevenir y combatir el acoso en sus ámbitos laborales, siempre que estas incluyan lo siguiente:

- a. un mecanismo interno de denuncias en el sector;
- b. los procedimientos necesarios para determinar la veracidad y la gravedad de las denuncias, de manera que se mantenga su confidencialidad;
- c. la difusión y comunicación de dichas medidas a sus destinatarios.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí las disposiciones pertinentes de la legislación nacional sobre las responsabilidades de los empresarios para prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

► Capítulo 4: Acciones y buenas prácticas de los empresarios para enfrentar y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo

La gestión de la violencia y el acoso en el trabajo es una parte esencial del sistema de gestión de la seguridad y la salud en trabajo (SST) y debe ser parte integral del proceso de evaluación y gestión de riesgos para crear un ámbito laboral libre de violencia y acoso. La responsabilidad de prohibir y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo recae en el empresario. En consonancia con el Convenio núm. 190, muchos países han introducido disposiciones que exigen a los empresarios la adopción de políticas sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, ya sea como políticas independientes dedicadas a la violencia y el acoso o como parte de las políticas de SST o de las políticas de lucha contra la discriminación (OIT 2020, p. 55). Por lo tanto, es importante que los empresarios adopten un enfoque proactivo para garantizar que los lugares de trabajo estén libres de violencia y acoso.

► Recuadro 11. Ejemplos de leyes y reglamentos nacionales que exigen a los empresarios establecer políticas sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

En **Kenia**, en virtud del artículo 6(2)-(4) de la Ley de Empleo (2007), los empresarios con 20 o más empleados deben, luego de consultar con los trabajadores o sus representantes, si los hay, emitir una declaración de política sobre el acoso sexual; establecer mecanismos para su implementación; y capacitar a los gerentes y a los trabajadores sobre dicha política.

En **Panamá**, la Ley Antidiscriminación de 2018 establece que toda empresa, institución pública y privada, y centro educativo son ahora responsables de desarrollar políticas internas para prevenir, evitar, desalentar y sancionar actos discriminatorios, como el acoso sexual u otro tipo de acoso, la intimidación en el lugar de trabajo, el racismo y el sexismo.

En julio de 2019, en virtud del Decreto Supremo N.º 014-2019-MIMP, se exigió a los empresarios en el **Perú** que adoptaran políticas y procedimientos de investigación contra el acoso, que proporcionaran capacitación contra el acoso, que realizaran evaluaciones anuales de riesgo de acoso sexual y que crearan un comité o designaran un delegado en materia de acoso sexual, según el tamaño de la empresa.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí la disposición correspondiente de la legislación nacional que exige a los empresarios adoptar en el lugar de trabajo políticas de prevención de la violencia y el acoso.

4.1 Compromiso y declaración de los empresarios

La responsabilidad principal de cambiar una cultura empresarial que tolera la violencia y el acoso recae en su alta dirección, y el resultado de los esfuerzos por cambiar la cultura puede reflejar la voluntad de los altos directivos de enfrentar de una manera proactiva y sensible los comportamientos negativos. La alta dirección define las prioridades de la empresa y tiene la capacidad de impulsar el cambio en todos los niveles de la organización y a través de las redes empresariales. Un compromiso y un respaldo activos y visibles de la alta dirección para prevenir y enfrentar la violencia y el acoso en el trabajo son fundamentales para impulsar con éxito el cambio y crear un entorno de trabajo libre de violencia y acoso. Una declaración formal emitida por la alta dirección sobre la tolerancia cero de la organización con respecto a la violencia y el acoso en el trabajo puede servir para demostrar el compromiso de la empresa y enviar un mensaje claro a los trabajadores de todos los niveles, así como a los clientes, consumidores/usuarios y al público en general.

► Recuadro 12. Ejemplos de declaraciones empresariales contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

[Nombre de la empresa] se compromete a proporcionar un entorno de trabajo libre de actos o amenazas de violencia y acoso. [Nombre de la empresa] ha establecido una política de “tolerancia cero” frente a actos o amenazas de violencia o de acoso contra el personal, los clientes, los visitantes o cualquier otra persona.

Nuestra política contra la violencia y el acoso expresa nuestro compromiso de mantener un lugar de trabajo libre de toda forma de violencia y acoso, de manera que nuestros empleados puedan sentirse seguros y felices. No toleraremos que nadie ataque, intimide, humille o sabotee a otros en nuestro lugar de trabajo. También prohibimos la discriminación intencionada por motivos de edad, orientación sexual, origen étnico, raza, religión o discapacidad.

Es política de [Nombre de la empresa] y responsabilidad de sus directivos y de todos sus empleados mantener un lugar de trabajo libre de amenazas y actos de violencia y acoso. [Nombre de la empresa] se esforzará por ofrecer un lugar de trabajo seguro a sus empleados, clientes y visitantes. Todo empleado, y todas las personas con las que entramos en contacto en nuestro trabajo, merecen ser tratados con cortesía y respeto. [Nombre de la empresa] no tolera ningún tipo de violencia y acoso en el lugar de trabajo cometido por o contra sus empleados.

4.2 Desarrollo de la política de la empresa sobre la violencia y el acoso en el trabajo

Todas las empresas se benefician de tener una política sobre violencia y acoso en el trabajo que sea fácilmente accesible. Aunque muchas empresas ya cuentan con una política sobre violencia y acoso, puede ser necesario revisarla para comprobar si es adecuada a sus fines. Una política empresarial, elaborada en consulta con los trabajadores y sus representantes o los comités de SST, si los hay, puede ayudar a establecer la manera en que la empresa va a prevenir y responder a la violencia y el acoso, y a fijar expectativas sobre la conducta y los comportamientos en el lugar de trabajo. La política no tiene por qué ser excesivamente elaborada o complicada, en especial en el caso de las pequeñas y medianas empresas, y puede integrarse luego en otras políticas, como las de SST o bienestar de los trabajadores. Las políticas de la empresa deben establecer un proceso para plantear inquietudes y abordar los comportamientos inaceptables, incluso si estos no violan la ley. La empresa también debe comprometerse a investigar las denuncias y dar a las víctimas confianza y seguridad para hablar. Para garantizar la implementación eficaz de la política, es fundamental contar con el respaldo de la dirección.

► Recuadro 13. Elementos que se debe tener en cuenta para la elaboración de una política empresarial sobre violencia y acoso

1. Una declaración de compromiso de la alta dirección.
2. Definiciones y ejemplos de los distintos tipos de violencia y acoso en el trabajo y de las conductas y comportamientos inaceptables —incluidos los físicos, psicológicos y sexuales— de perpetradores internos y terceros.
3. Un breve resumen sobre el impacto de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo y cómo pueden tener efectos negativos en la fuerza de trabajo y la empresa.
4. Una declaración que indique que no se tolerará ninguna forma de violencia, conducta discriminatoria o de acoso hacia ningún trabajador, directivo, cliente, contratista o cualquier otra persona en el lugar de trabajo, y que cualquiera que incurra en conductas o comportamientos de ese tipo será objeto de medidas disciplinarias, incluido el despido.
5. Un resumen de los derechos y responsabilidades de los trabajadores y empresarios en la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo.
6. Un resumen de las medidas proactivas adoptadas por la empresa, incluidos un programa de prevención de la violencia y el acoso y la capacitación de directivos, supervisores y el personal.
7. Información sobre los procedimientos de queja e investigación, incluida la afirmación de que se actuará con prontitud frente a toda denuncia y queja relacionada con la violencia y el acoso.
8. Una cláusula que garantice que las investigaciones se llevarán a cabo de una manera justa y que toda la información recabada se tratará de manera estrictamente confidencial.
9. Medidas para proteger a los denunciantes, víctimas, testigos e informantes contra victimización o represalias.
10. Información sobre la manera en que se va a implementar, revisar y monitorear la política.

Fuente: Adaptado de la Recomendación núm. 206 (párrafo 7 (a)-(g)); y ACAS, 2014.

Consulte el anexo 3 para ver un modelo de política sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

4.3 Implementación de la política

Tanto si la política de la empresa sobre la violencia y el acoso es independiente de otras políticas, como si forma parte de las políticas de no discriminación, diversidad e inclusión o SST, tener una política es tan solo el primer paso. La manera en que los trabajadores experimentan las políticas en su día a día es más importante que lo que está escrito en un documento, y esto hace que la cultura, la comunicación y la capacitación de la organización sean esenciales. Implementar la política de una manera sistemática y que llegue a toda la fuerza de trabajo y personas relacionadas para garantizar que el lugar de trabajo esté libre del riesgo de violencia y acoso es el objetivo principal de esta política.

4.3.1. Promover y comunicar la política

Los empresarios deben comunicar la política y asegurarse de que sea conocida por todas las partes, incluidos los trabajadores de todos los niveles, así como los clientes, los contratistas y cualquier tercero que trate con la empresa. Para ser eficaz, la política debe implementarse de una manera sistemática, ser fácilmente accesible y ser comprendida por toda la fuerza de trabajo, incluidos los miembros de minorías culturales o lingüísticas, como los trabajadores inmigrantes o las personas con discapacidad. Puede comunicarse y promoverse mediante tableros de anuncios, carteles, la intranet de la empresa, reuniones de equipo o sesiones informativas para el personal. La publicación de la política en el manual del personal es una buena forma de comunicarla a los empleados, en especial al personal nuevo, y el manual podría incluir una mención específica a las consecuencias de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

Los gerentes deben discutir la política con su personal para asegurarse de que conocen sus derechos, los procedimientos de queja y reclamación, y a quién dirigirse cuando requieran ayuda o apoyo.

4.3.2. Proporcionar información y capacitación sobre la política a la fuerza de trabajo

Proporcionar información y capacitación a los trabajadores ayuda a respaldar la estrategia general de prevención de la violencia y el acoso en el trabajo, y contribuye a una cultura laboral libre de violencia y acoso. Dado que los gerentes pueden ser a menudo el primer punto de contacto de una víctima, deben estar equipados con las herramientas y la capacitación pertinentes para responder a las denuncias de violencia y acoso. La capacitación sobre violencia y acoso en el trabajo es un requisito normativo añadido en algunos países.

► Recuadro 14. Ejemplos de reglamentos sobre las responsabilidades de los empresarios en materia de capacitación sobre violencia y acoso

En **El Salvador**, el Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo obliga a los empresarios a organizar programas de prevención de riesgos psicológicos que promuevan un lugar de trabajo saludable, lo que incluye capacitación y la participación de un experto en la materia. Estos programas deben incluir medidas de sensibilización sobre las causas y los efectos de la violencia contra las mujeres y el acoso sexual en el lugar de trabajo.

En **Canadá**, los empresarios están obligados a proporcionar a los trabajadores educación y capacitación si están expuestos a violencia o riesgo de violencia en el lugar de trabajo.

En la **República de Corea** es obligatorio educar a los trabajadores para prevenir el acoso sexual en el lugar de trabajo.

Fuente: OIT, 2020.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que requiere que los empresarios proporcionen capacitación u organicen un programa de prevención de la violencia y el acoso en el trabajo.

Al igual que en el caso de la política, la capacitación, las instrucciones y la información que la acompañan deben ser fácilmente accesibles para los trabajadores. Puede ser útil desarrollar enfoques y metodologías eficaces para la capacitación como medio para prevenir la violencia y el acoso, que incluyan capacitaciones para mejorar la sensibilización de los miembros del personal y sus habilidades para la gestión de conflictos, o que cuestionen las normas sociales perjudiciales que tienen un impacto en el lugar de trabajo (OIT 2020, pp. 63-64). La información y la capacitación podrían abarcar lo siguiente:

- la política de la empresa en materia de violencia y acoso;
- las leyes y reglamentos aplicables que abarcan la violencia y el acoso, incluidos la violencia y el acoso basados en discriminación;
- cómo identificar peligros y riesgos;
- la gestión de conflictos en el lugar de trabajo;
- cómo crear un lugar de trabajo respetuoso e inclusivo.

Puede ser útil complementar la información básica con un folleto orientador y una sesión o seminario de capacitación, impartidos ya sea en persona o en línea. La capacitación también puede aumentar la toma de conciencia de todos sobre el daño que ocasionan la violencia y el acoso tanto a la organización como a los individuos (ACAS 2014, p. 8). También ayuda a garantizar que, cuando se producen situaciones de violencia y acoso, los trabajadores sepan cómo denunciarlas y cómo acceder a los recursos pertinentes. La información o la capacitación podría estar incluida en la capacitación en materia de SST o en la capacitación inicial para el personal nuevo.

4.3.3. Capacitar a los gerentes y supervisores sobre la política y dar un buen ejemplo

La capacitación de los gerentes y supervisores es especialmente importante, ya que estos deben conocer las políticas de la empresa, dar un buen ejemplo, estar atentos a los problemas, encargarse de la recepción de las quejas y proteger a los trabajadores de represalias. Deben estar atentos a cualquier señal de que puedan estarse produciendo situaciones de violencia y acoso, como rumores, aumento del ausentismo, disminución de la motivación, reducción del desempeño laboral e incremento de la rotación de personal.

La manera en que se comportan los empresarios, gerentes y supervisores es tan importante como cualquier política formal. Por ello, deben ser conscientes de su comportamiento y de cómo este influye en el entorno laboral. Es fundamental mostrar respeto por los trabajadores de todos los niveles. Los estilos de gestión autoritarios pueden en ocasiones desembocar en comportamientos intimidatorios. Los supervisores nunca deben actuar de una manera que pueda considerarse descortés o intimidatoria. Una cultura en la que se consulta a los trabajadores y se discuten los problemas tiene menos probabilidades de alentar la intimidación y el acoso que una cultura creada por un estilo de gestión autoritario (ACAS 2014, p. 7). Además, las investigaciones demuestran que los estilos de liderazgo pasivos son más permisivos con los comportamientos hostiles, lo que a su vez conduce a una mayor tolerancia a la violencia y el acoso (Human Resource Management International Digest 2018).

4.3.4. Políticas y prácticas y otras iniciativas a nivel de toda la organización

La política sobre la violencia y el acoso en el trabajo debe reflejarse en otras políticas, códigos de conducta y prácticas de toda la organización a fin de lograr una implementación integrada, inclusiva y sistemática. Por ejemplo, algunas empresas incluyen en su código de conducta para proveedores requisitos específicos en materia de derechos humanos, que a menudo detallan el tratamiento de los trabajadores con respeto y dignidad, lo que asegura la equidad y la igualdad de oportunidades, y aborda la violencia y el acoso en el trabajo.

► **Recuadro 15. Ejemplos de códigos de conducta para proveedores que incluyen medidas antidiscriminación y antiacoso**

[Nombre de la empresa] está comprometida con el respeto de las normas más estrictas en materia de trabajo, derechos humanos, medio ambiente y conducta ética. Los proveedores de [nombre de la empresa] están obligados a proporcionar condiciones de trabajo seguras, a tratar a los trabajadores con dignidad y respeto, a actuar de manera justa y ética, y a utilizar prácticas ambientales responsables cuando fabriquen productos o presten servicios para [nombre de la empresa]. [Nombre de la empresa] exige a sus proveedores que actúen de acuerdo con los principios y requisitos, según corresponda, del presente Código de Conducta para Proveedores de [Nombre de la empresa], y en pleno cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables.

Antidiscriminación

El proveedor no discriminará a ningún trabajador por razón de sexo, edad, discapacidad, origen étnico, género, estado civil y familiar, origen nacional, afiliación política, raza, religión, orientación sexual, identidad de género, afiliación sindical o cualquier otra condición protegida por la legislación nacional o local aplicable, en la contratación y otras prácticas de empleo. El proveedor no exigirá pruebas médicas o de embarazo, excepto cuando así lo exijan las leyes o reglamentos aplicables o sea considerado prudente para la seguridad del lugar de trabajo, y no discriminará indebidamente en función de los resultados de las pruebas.

Anti violencia y acoso

El proveedor se comprometerá a mantener un lugar de trabajo libre de violencia y acoso. El proveedor no amenazará ni someterá a los trabajadores a un trato duro o inhumano, lo que incluye, entre otros, el abuso y el acoso verbal, el acoso psicológico, la coacción mental y física, y el acoso sexual y cualquier otra forma de acoso basada en discriminación.

Fuente: adaptado del Código de conducta para proveedores de Apple, versión 4.7, 1 de enero de 2021.

4.4 Gestión, evaluación y mitigación de riesgos

En varios países, la legislación nacional en materia de SST estipula que los empresarios deben hacer una evaluación de todos los riesgos en el entorno laboral y, en la medida de lo posible, eliminarlos o minimizarlos. El éxito de cualquier programa de SST en el lugar de trabajo, incluido lo relativo a la prevención de la violencia y el acoso, depende de la cooperación de los trabajadores y los empresarios en la identificación de los peligros potenciales y la evaluación de los riesgos asociados. Aunque la dirección es la responsable de evaluar, controlar y minimizar los riesgos, los trabajadores tienen un papel fundamental en ayudar a identificar los peligros en el lugar de trabajo, debido a su conocimiento y familiaridad con las operaciones de las instalaciones, las actividades del proceso y las amenazas potenciales (OIT 2020, p. 58).

► Recuadro 16. Evaluación obligatoria de riesgos de violencia y acoso: un ejemplo de Francia

En **Francia**, se deben evaluar los riesgos para la salud física y mental relacionados con el acoso psicológico, cuando este se considera un riesgo inherente al entorno laboral.

Fuente: OIT, 2020.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente en la legislación nacional que requiere que los empresarios gestionen o evalúen los riesgos a la seguridad y la salud, incluido el riesgo de violencia y acoso.

La gestión de los riesgos de violencia laboral es un proceso planificado y sistemático. Incluye los siguientes pasos: identificación de peligros; evaluación de riesgos; prevención y control de riesgos; monitoreo y revisión de las medidas de control de riesgos; y el trato con terceros.

4.4.1. Identificación de peligros

La identificación de peligros debe abordar todos los peligros y riesgos laborales existentes, incluidos los factores psicosociales y los peligros y riesgos asociados a la violencia y el acoso. Es importante recabar información sobre los riesgos existentes, lo que incluye la consulta a los trabajadores y sus representantes.

Los peligros relacionados con el trabajo que pueden contribuir a la violencia y el acoso son, entre otros, los siguientes:

- el entorno de trabajo;
- las condiciones y modalidades de trabajo;
- las tareas del trabajo y la manera en que se llevan a cabo;
- la manera de diseñar y gestionar el trabajo;
- la interacción entre gerentes y subordinados y entre compañeros de trabajo;
- la interacción con terceros, como clientes, consumidores, proveedores de servicios, usuarios, pacientes o miembros del público;
- las normas sociales, culturales y de género que aceptan algunas formas de violencia y acoso, incluidos la discriminación, el abuso de las relaciones de poder y la violencia doméstica⁸.

⁸ Adaptado de la Recomendación núm. 206 (párrafo 8) y WorkSafe Victoria, 2020.

► Recuadro 17. Peligros comunes que dan lugar a la violencia y el acoso en el trabajo

- Manipular dinero en efectivo, medicamentos u objetos de valor.
- Interactuar con clientes y miembros del público, ya sea cara a cara, por teléfono o en línea.
- Trabajar solo, trabajar aislado y trabajar en la comunidad, por ejemplo, mediante visitas a domicilio, trabajo de extensión, conducción de vehículos de transporte de pasajeros y trabajo nocturno.
- Prestar servicios o tratamiento a personas con comportamientos potencialmente imprevisibles, como personas angustiadas, irritadas, intoxicadas, encarceladas, trastornadas o enfermas.
- Llevar a cabo actividades de aplicación de la ley, por ejemplo, inspectores de estacionamiento, guardias de seguridad.
- Trabajar en zonas de alta criminalidad.
- Trabajar en un entorno físico peligroso, por ejemplo, con poca iluminación o visibilidad.
- En relación con la violencia de género, escasa diversidad de los trabajadores, desequilibrios de poder en función del género y una cultura laboral que acepta y tolera la violencia de género.
- Métodos o políticas de servicio que provoquen o intensifiquen la frustración, la ira, los malentendidos o los conflictos, por ejemplo, escasa dotación de personal, políticas de atención al cliente deficientes, o fijación de expectativas poco razonables sobre los servicios que pueden prestar una organización o sus trabajadores.

Fuente: adaptado de Safe Work Australia, 2021a.

Es importante tener en cuenta que algunas personas tienen más posibilidades de estar expuestas a los peligros que dan lugar a la violencia y el acoso debido a su raza, género, sexualidad, edad, situación migratoria, religión, discapacidades y nivel de alfabetización.

Factores de riesgo asociados a la violencia y el acoso en el trabajo

Hay muchos factores que contribuyen a la violencia y el acoso en el trabajo, y entre ellos se encuentran los riesgos psicosociales⁹ y el estrés laboral. Cuando los trabajadores enfrentan un elevado nivel de exigencia; cargas de trabajo pesadas; tareas repetitivas o de baja intensidad; escaso control de su trabajo; falta de claridad en sus funciones; relaciones deficientes en el lugar de trabajo; liderazgo autocrático; discriminación en el lugar de trabajo, incluso por parte de la dirección, y una gestión deficiente del cambio, pueden aumentar el estrés y los conflictos en el lugar de trabajo, los cuales pueden intensificarse hasta convertirse en comportamientos violentos y abusivos (Safe Work Australia 2021a).

Para identificar los riesgos existentes y potenciales, será útil hacer lo siguiente:

- Consultar a los trabajadores o a sus representantes y al comité de SST sobre cualquier aspecto o situación del entorno laboral que consideren que puede aumentar el riesgo de violencia y acoso en el trabajo.
- Revisar los informes y registros existentes en el lugar de trabajo, como registros de accidentes y lesiones, quejas, inspecciones del lugar de trabajo, licencias por enfermedad, rotación de personal y medidas de desempeño.
- Inspeccionar el lugar de trabajo para identificar peligros relacionados con el entorno físico de trabajo —incluidos aquellos relacionados con la violencia y el acoso por parte de terceros—, por ejemplo, las áreas de servicio con poca visibilidad; las entradas y salidas de los trabajadores fuera del horario; y los sistemas de vigilancia, alarma y comunicación.

⁹ Los riesgos psicosociales son factores del diseño o la gestión del trabajo que aumentan el riesgo de estrés laboral y pueden conducir a daños psicológicos o físicos. De hecho, existe una relación bidireccional entre la violencia y el acoso y el estrés: el riesgo psicosocial y el estrés pueden aumentar la violencia y el acoso, y la violencia y el acoso son también una fuente de estrés.

- Identificar las situaciones laborales de mayor riesgo, por ejemplo, el trabajo en solitario o en funciones en las que hay largas filas de clientes y tiempos de espera.
- Identificar los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo o el diseño del puesto de trabajo, como un escaso apoyo del supervisor o un elevado nivel de exigencia.
- Observar la cultura y las normas de trabajo relacionadas con formas de acoso, como insultos, palabrotas, bromas sexuales o de género y las novatadas a los trabajadores nuevos o más jóvenes.
- Identificar las normas sociales y de género perjudiciales existentes o los estereotipos de género y raciales que podrían dar lugar a la violencia y el acoso basados en discriminación.
- Observar cómo interactúan entre sí los gerentes, los supervisores, los trabajadores y otras personas, ya que una mala comunicación, malas relaciones y problemas culturales o comunitarios pueden provocar tensiones en el lugar de trabajo.
- Realizar encuestas anónimas a los trabajadores sobre incidentes o comportamientos que hayan causado malestar y situaciones que tenían el potencial de volverse más violentas.
- Realizar encuestas a clientes y consumidores/usuarios y analizar los comentarios para identificar áreas problemáticas, por ejemplo, la prestación del servicio y los tiempos de espera.
- Observar el estilo de liderazgo de la organización.
- Consultar las normas y directrices del sector que puedan poner de relieve los factores de riesgo del sector en cuestión (Safe Work Australia 2021a).

4.4.2. Evaluación de riesgos

Una vez identificados los peligros, los empresarios deben evaluar los riesgos asociados, en consulta con los trabajadores, para determinar la probabilidad de que alguien pueda verse afectado por los peligros y el riesgo de violencia y acoso derivado. Para ello, será útil tener en cuenta lo siguiente:

- ¿Quién o qué grupo de la fuerza de trabajo podría verse afectado?
- ¿Ya ha ocurrido antes, sea en este lugar de trabajo o en otro?
- Si ya ha ocurrido, ¿con qué frecuencia ocurre?
- ¿Cuál es su impacto potencial?
- ¿Cuán grave puede ser el daño (leve, grave o mortal)?¹⁰

Existen diferentes herramientas de evaluación de riesgos diseñadas para identificar y evaluar los riesgos de violencia y acoso laborales. Consulte el anexo 1 para ver ejemplos de herramientas de evaluación de riesgos. Es importante reconocer que los factores de riesgo suelen estar interrelacionados y que pueden presentarse de manera simultánea.

4.4.3. Prevención y control de riesgos

Luego de identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados, el siguiente paso es adoptar medidas para prevenir o controlar los riesgos. La medida de control más eficaz es eliminar el peligro (y, en consecuencia, su riesgo asociado); por ejemplo, es posible eliminar los riesgos asociados a la manipulación de dinero en efectivo en un estacionamiento público introduciendo un sistema de pago electrónico. Si no es posible eliminar el peligro, se puede minimizar el riesgo aplicando una serie de medidas de control adaptadas a las necesidades de la empresa y de los trabajadores.

¹⁰ Adaptado de SafeWork SA, 2018.

El entorno físico de trabajo, las medidas de seguridad y los sistemas y procedimientos de trabajo pueden afectar la probabilidad de que se produzcan actos de violencia y acoso y la forma en que los trabajadores pueden responder a los incidentes. Algunos ejemplos de medidas en el entorno físico para prevenir la violencia y el acoso relacionados con el trabajo son las cerraduras y las alarmas, los procedimientos de registro de visitantes y las líneas de ayuda para los trabajadores.

Para prevenir la violencia y el acoso psicológicos, se deben tener en cuenta medidas ambientales y organizativas. Por ejemplo, se deben definir con claridad los requisitos de cada puesto de trabajo, y se debe solicitar de manera periódica retroalimentación de los trabajadores sobre sus funciones, responsabilidades y carga de trabajo. Hay que proporcionar a los trabajadores los recursos, la información y la capacitación que necesitan para desempeñar sus responsabilidades de manera eficaz y segura. También se deben fomentar el trabajo en equipo y la cooperación (OIT 2020, p. 60).

Además, las jerarquías institucionales y el abuso de las relaciones de poder pueden contribuir a la violencia psicológica. Por lo tanto, deben establecerse medidas para brindar capacitación a los directivos y supervisores; por ejemplo, capacitación sobre diversidad e inclusión, y el apoyo y la tutoría que necesitan para ser líderes positivos. Asimismo, la organización debe garantizar que los líderes actúen con prontitud cuando vean o tomen conocimiento de situaciones de violencia y acoso en el trabajo. Como ya se ha señalado, es posible desalentar la violencia y el acoso psicológicos, en especial la intimidación (*bullying*), con buenas prácticas de gestión y una comunicación eficaz (OIT 2004).

Al elaborar las medidas de control de riesgos, es importante consultar a los trabajadores y a los comités de SST, si los hay. La participación de los trabajadores y otras personas en el desarrollo de las medidas de control probablemente dé lugar a medidas más eficaces y de uso generalizado.

4.4.4. Monitoreo y revisión de las medidas de control de riesgos

El monitoreo y la revisión pueden ayudar a los empresarios a garantizar que las medidas de prevención y control de riesgos funcionan según lo previsto, y también pueden servir para identificar posibles mejoras. La revisión de las medidas de control de riesgos puede incluir un examen del entorno físico, las funciones y las tareas del trabajo, y debe llevarse a cabo:

- después de que se denuncie un incidente de violencia y acoso, ya que esto puede ayudar a identificar y abordar los factores subyacentes, entre ellos, si deben ajustarse las medidas de control de riesgos;
- cuando los trabajadores o sus representantes indiquen que las medidas de control de riesgos son ineficaces o no son tan eficaces como deberían;
- cuando lo recomiende el responsable de SST;
- cuando se produzca un cambio significativo en el lugar de trabajo que pueda introducir peligros y riesgos nuevos o diferentes, incluidos cambios en el entorno laboral, o en las tareas, sistemas, procesos o procedimientos de trabajo;
- a intervalos regulares, por ejemplo, de manera anual.

Además de los registros y datos existentes, pueden utilizarse encuestas anónimas para recabar información de la fuerza de trabajo, los clientes, consumidores o usuarios de los servicios, sobre la eficacia de las medidas de control y mitigación de riesgos, incluidos los procedimientos de denuncia. La encuesta puede ser específica o integrarse en las encuestas existentes a los trabajadores o a los clientes. La realización de este tipo de encuestas puede enviar un importante mensaje a la fuerza de trabajo y a terceros relacionados: que la empresa está comprometida a controlar y mitigar los riesgos de violencia y acoso, y que responderá de manera eficaz a las quejas. Las encuestas también pueden utilizarse para monitorear diversos aspectos del riesgo de violencia y acoso, como se indica en el cuadro 1.

► Cuadro 1: Ejemplos de preguntas de encuesta relacionadas con el riesgo de violencia y acoso

Tema	Ejemplos de preguntas de encuesta
Conocimiento y sensibilización	► ¿Sabe dónde encontrar nuestra política y código de conducta sobre el lugar de trabajo que abarca la violencia y el acoso? ► ¿Hasta qué punto comprende nuestras políticas sobre el lugar de trabajo relacionadas con la prevención y eliminación de la violencia y el acoso? ► ¿Ha recibido capacitación sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo y cómo afrontarlos? ► ¿En qué medida está preparado(a) para afrontar una situación de acoso o violencia? ► ¿Sabe cómo informar sobre cualquier inquietud relacionada con la violencia y el acoso en el trabajo?
Seguridad y vigilancia	► ¿Ha sido alguna vez acosado o víctima de un incidente violento en el trabajo? En caso su respuesta sea afirmativa, ¿lo denunció? ► ¿Ha sido alguna vez testigo de acoso o de un incidente violento en el lugar de trabajo? En caso su respuesta sea afirmativa, ¿lo denunció? ► ¿En qué medida le preocupan la violencia y el acoso en nuestro lugar de trabajo? ► ¿Se siente seguro en el trabajo? ► ¿Cree que los riesgos de violencia y acoso en el lugar de trabajo han aumentado, han disminuido o se han mantenido igual en el último año?
Control de riesgos y medidas de mitigación	► ¿Cree que las medidas existentes para controlar y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo son eficaces? ► En caso su respuesta sea negativa, ¿qué aspecto es ineficaz o qué tan ineficaces son las medidas? ► ¿Qué otros pasos o medidas deberían adoptarse para hacer más seguro nuestro lugar de trabajo?
Cultura empresarial y liderazgo	► ¿En qué medida cree que la dirección está comprometida con prevenir y responder a la violencia y el acoso? ► ¿Demuestran los altos directivos su compromiso con la lucha contra la violencia y el acoso?

Fuente: adaptado de European Bank for Reconstruction and Development, IFC y CDC Group plc, 2020.

Al revisar las medidas de control de riesgos, se debe evaluar si es necesario implementar nuevas medidas de control para mejorar la seguridad de los trabajadores, en comparación con el impacto potencial de realizar cambios en el entorno físico de trabajo, las políticas o los procedimientos de trabajo, o proporcionar información o capacitación adicionales. Es importante garantizar que las medidas de control de riesgos que se implementen no introduzcan nuevos peligros o riesgos para la seguridad y la salud.

Llevar un registro de las denuncias de violencia y acoso y de las medidas adoptadas puede ser útil para analizar las tendencias e identificar los factores de riesgo sistémicos. Los registros con información identificadora deben ser confidenciales.

4.4.5. Trato con terceros

La violencia y el acoso por parte de terceros pueden crear un entorno inseguro para los empresarios y los trabajadores. Las medidas preventivas deben abordar la violencia y el acoso de terceros en el lugar de trabajo. Aunque existen diferencias entre sectores y organizaciones en lo que respecta a la violencia por parte de terceros que enfrentan los trabajadores en diferentes ocupaciones y lugares de trabajo, las buenas prácticas y las medidas para abordarlas son comunes para todos los entornos laborales:

- aumentar la sensibilización y la comprensión del problema entre los trabajadores, los clientes, los consumidores/usuarios de los servicios y las autoridades públicas (tales como los organismos de salud y seguridad);
- evaluar adecuadamente los riesgos de violencia de terceros en diferentes lugares de trabajo y funciones laborales, modificando, si es necesario, el diseño del lugar de trabajo para crear un entorno más seguro;

- capacitar a gerentes y trabajadores sobre cómo prevenir o gestionar los problemas, incluidas técnicas para evitar o gestionar los conflictos;
- proporcionar herramientas adecuadas para salvaguardar a los empleados, por ejemplo, canales de comunicación y monitoreo, y medidas de seguridad como cerraduras y cámaras de seguridad;
- establecer políticas y sistemas de monitoreo, denuncia e investigación de incidentes, y proporcionar apoyo a las víctimas (European Federation of Public Service Unions 2010).

Las actividades de prevención de la violencia y el acoso deben integrarse en los procedimientos cotidianos, como la comprobación de la iluminación, las cerraduras y las cámaras de seguridad. Los empresarios también deben proporcionar a su personal instrucciones y capacitación sobre cómo calmar de manera eficaz las situaciones hostiles que involucren a clientes, pacientes, consumidores/usuarios, pasajeros y cualquier persona a la que presten un servicio.

► Recuadro 18. Ejemplos de medidas de prevención contra el riesgo de violencia y acoso por parte de terceros hacia conductores de transporte público

- Instalar barreras fijas o desmontables, como rejillas, entre los conductores y los pasajeros.
- Bloquear la zona más cercana al conductor para garantizar una distancia segura con relación a los pasajeros.
- Instalar cámaras de seguridad para grabar las actividades dentro del vehículo y así desalentar comportamientos violentos.
- Instalar sistemas de comunicación por radio y de coacción fiables para que los conductores puedan solicitar ayuda de manera segura.
- Instalar dispositivos de seguimiento del vehículo, como sistemas GPS, para localizar a los conductores en problemas.
- Mejorar la iluminación del interior del vehículo de manera que permita al conductor estar atento al comportamiento de los pasajeros.
- Limitar las transacciones en efectivo y proporcionar zonas de almacenamiento seguras para el dinero en efectivo.
- Utilizar señalizaciones para orientar las acciones de los pasajeros, tales como:
 - hay tolerancia cero con las agresiones y la violencia;
 - se cuenta con cámaras de seguridad;
 - el conductor tiene una cantidad limitada de dinero en efectivo;
 - no hablar con el conductor mientras el vehículo está en movimiento;
 - los pasajeros deben bajar del vehículo por las puertas traseras (cuando corresponda);
 - todo incidente se informará a las autoridades competentes;
- Capacitar a los conductores para que puedan calmar los comportamientos agresivos (señales de agresión, estrategias de comunicación verbal y no verbal).

Fuente: adaptado de Safe Work Australia, 2021a.

4.5 Procedimientos de queja y denuncia

Debe existir un mecanismo interno de queja y denuncia de fácil acceso, seguro, justo y eficaz, así como un sistema de resolución de conflictos para que los trabajadores o cualquier tercero puedan denunciar o buscar ayuda ante cualquier incidencia de violencia y acoso en el lugar de trabajo. Una vez creados el mecanismo de queja y los procedimientos de denuncia, es necesario implementarlos y comunicarlos de manera adecuada a todas las partes interesadas. Recientemente, varios países han tomado medidas para incluir procedimientos específicos en caso de violencia y acoso, incluidas la creación de comités internos específicos o la provisión de mecanismos de denuncia anónima.

► Recuadro 19. Ejemplos de procedimientos de denuncia de violencia y acoso en la legislación o en las directrices nacionales

En **Gabón**, el artículo 6 de la Ley de Lucha contra el Acoso Laboral en el Lugar de Trabajo, de 2016, establece: “El empleado, funcionario o aprendiz que se considere víctima de acoso moral o sexual puede informar, de manera confidencial, a los representantes del personal, al empresario, a los servicios de inspección general o a los servicios de inspección laboral”.

En **México**, en marzo de 2020, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social emitió un modelo de protocolo para abordar y erradicar la violencia en el trabajo. El modelo de protocolo define los procedimientos o mecanismos para proporcionar asistencia a las presuntas víctimas de violencia en el lugar de trabajo, para identificar las instancias competentes que pueden brindar apoyo en estos temas, y para promover en la organización una cultura de igualdad de género y un entorno laboral que contribuya a eliminar la violencia en el lugar de trabajo.

En el **Reino Unido**, las directrices técnicas publicadas por la Comisión de Igualdad y Derechos Humanos en 2020 recomiendan a los empresarios establecer sistemas de denuncia que acepten denuncias anónimas. Al aceptar denuncias anónimas, estos sistemas pueden captar quejas que, de otro modo, quedarían sin ser denunciadas. Esto puede alentar a los denunciantes a dar la cara y llevar a algún tipo de medida, así no sea posible realizar una investigación completa. Las directrices también recomiendan a los empresarios que se aseguren de que haya trabajadores capacitados que puedan apoyar al denunciante en el proceso de presentación de la denuncia.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que exige a los empresarios establecer un mecanismo o procedimiento interno para hacer frente a la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

► **Recuadro 20. Un procedimiento de denuncia bien establecido como parte de los esfuerzos de una empresa por crear un lugar de trabajo seguro: el ejemplo de HBL en Pakistán e Indonesia**

HBL, Pakistán, el mayor banco del sector privado de Pakistán, que cuenta con más de 17 000 empleados, introdujo su Política Antiacoso en 2010. Como parte del mecanismo de implementación de la política, los empleados disponen de varios canales para denunciar el acoso, tanto en calidad de víctimas como de testigos. “Speak Up” (hablar en voz alta) es una dirección de correo electrónico gestionada por el departamento de recursos humanos del banco. Las denuncias recibidas, según su tipo, se transmiten al departamento de medidas disciplinarias o al Comité de Investigación Antiacoso, para que se tomen las medidas necesarias. El Comité de Investigación y el equipo que participa en la gestión de los casos de acoso han recibido capacitación sobre los procedimientos pertinentes.

Además, la línea de ayuda de recursos humanos del banco, que por lo general se utiliza para informar sobre cuestiones cotidianas en materia de recursos humanos, puede utilizarse para solicitar orientación sobre cómo abordar cuestiones relacionadas con el acoso o para presentar denuncias. Otro canal es el gerente de relaciones de recursos humanos, con el que el personal puede discutir un incidente o una denuncia. Por último, de acuerdo con la política de denuncias del banco, los empleados tienen la opción de denunciar incidentes de manera anónima al departamento de cumplimiento del banco, y las denuncias son luego derivadas al departamento de recursos humanos.

En **Indonesia**, 38 empresas suscribieron una política de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso con sus respectivos sindicatos, demostrando su compromiso conjunto de rechazo a cualquier forma de violencia y acoso en el mundo del trabajo. La política impulsa el establecimiento de un mecanismo conjunto de denuncia para gestionar las quejas sobre violencia y acoso sexual, y destaca que las víctimas de violencia y acoso tienen derecho a presentar denuncias y a recibir protección plena en términos de seguridad, privacidad y apoyo psicológico.

Fuente: IndustriALL, 2022, *Indonesian unions sign zero-tolerance policy on violence and harassment with companies* (Los sindicatos indonesios suscriben con las empresas una política de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso), IFC, 2018, *Advancing Gender Diversity through Effective Anti-Harassment Mechanisms. Case study: HBL Banking and Financial Services, Pakistan. December* (Avances en la diversidad de género mediante mecanismos eficaces contra el acoso. Estudio de caso: HBL Banking and Financial Services, Pakistán. Diciembre).

Los procedimientos de denuncia deben incluir todas las opciones y a quién debe remitirse la denuncia. Es fundamental crear un proceso para recibir e investigar las denuncias de manera coherente, justa y eficaz. Las denuncias deben hacerse por escrito y presentarse a la persona designada.

4.5.1. Alentar la presentación de denuncias

A menudo, la violencia y el acoso en el trabajo no son denunciados, ya que los trabajadores pueden ser reacios a hacerlo. Esto ocurre en particular si no confían en que se tomarán medidas respecto a la denuncia y se respetarán sus derechos de confidencialidad, o si creen que la denuncia de un incidente podría tener efectos negativos en su trabajo o en su futuro laboral.

Los empresarios deben crear entornos propicios en los que los trabajadores se sientan seguros para hablar de sus inquietudes sobre la violencia y el acoso, o para denunciar los incidentes. Para promover la denuncia de la violencia y el acoso, deben desarrollarse procedimientos de denuncia y queja en colaboración con los trabajadores o sus representantes y comunicarlos a toda la fuerza de trabajo. Los empresarios deben establecer procedimientos de denuncia accesibles y garantizar que los trabajadores sepan cómo y a quién denunciar las amenazas o actos de violencia y acoso. Los empresarios deben alentar a los trabajadores a realizar dichas denuncias tan pronto como sea posible luego de producida la amenaza o incidente.

Para que el procedimiento de denuncia sea eficaz, no debe esperarse que los trabajadores informen únicamente a su supervisor o gerente inmediato. Deben tener la oportunidad de comunicar sus

inquietudes por medio de múltiples canales, incluido el departamento de recursos humanos. Los trabajadores deben ser conscientes de que pueden retirarse de situaciones que presentan un riesgo de daño grave e inminente, y que pueden hacerlo sin temor a ser sancionados por ello¹¹.

Todas las quejas y denuncias deben ser atendidas con prontitud. Las personas encargadas de su gestión deben ser neutrales, haber sido capacitadas, tener perspectiva de género y ser competentes para llevar a cabo las tareas y actuar con la discreción requerida para proteger la dignidad y la privacidad de las partes involucradas, sin comprometer la transparencia y la imparcialidad de la investigación. El mecanismo de denuncia también debe proteger a los denunciantes (incluidos los informantes) y a los testigos contra represalias (OIT 2020, p.62).

4.5.2. Respuesta y gestión de las denuncias

Para dar una respuesta eficaz a cualquier queja y denuncia de violencia y acoso en el trabajo, debe haber procedimientos claros, y estos deben seguirse. Aunque el mecanismo de denuncia puede formar parte del mecanismo de reclamaciones de la empresa, las denuncias de violencia y acoso deben tratarse con precaución y cuidados adicionales debido a la sensibilidad, la privacidad y la vulnerabilidad de las partes involucradas, en especial si el presunto autor es el gerente o supervisor del denunciante.

4.5.3. Acercamientos informales

En algunos casos, puede ser posible enmendar las cosas de una manera informal, dependiendo de la gravedad del incidente. En ocasiones, las personas no son conscientes de que su comportamiento no es bien recibido y una conversación informal puede llevar a una mayor comprensión y a un acuerdo para que cese dicho comportamiento. Los trabajadores pueden optar por hacerlo ellos mismos, o pueden necesitar el apoyo del área de personal, de un gerente, de un representante de los trabajadores o de un consejero.

4.5.4. Investigación oficial

Los empresarios deben tomar en serio las denuncias de violencia y acoso e investigarlas con prontitud y objetividad para determinar su causa y tomar las medidas oportunas. Algunas conductas y comportamientos, como las agresiones físicas, las agresiones sexuales y el acoso, son también delitos penales que deben denunciarse a partes externas y a las autoridades, como la policía o los organismos reguladores de la SST, tal como exigen las leyes o los reglamentos. En estos casos, la seguridad y el bienestar de la víctima, o de cualquier otra persona involucrada, incluidos los informantes y los compañeros de trabajo, deben ser siempre la prioridad.

Cuando un tercero o un informante presenta una denuncia o una queja de acoso, los empresarios también deben investigar para determinar si la denuncia es genuina y tomar medidas en consecuencia.

Al investigar un incidente o una denuncia, es importante hacer lo siguiente:

- consultar con los trabajadores y entrevistar a los testigos para recabar información y pruebas;
- mantener la confidencialidad de la información recolectada y garantizar la privacidad de las partes involucradas;
- revisar las medidas de prevención y control de riesgos para evaluar su eficacia, y determinar si es necesario mejorarlas o sustituirlas por nuevas medidas de control de riesgos;
- ser neutral, objetivo y justo, sin sesgos de ningún tipo;
- llevar un registro de las denuncias de incidentes, las investigaciones y las medidas adoptadas, de modo que puedan establecerse y revisarse las tendencias como parte de la gestión de riesgos.

11 Artículo 10(g) del Convenio núm. 190 sobre la violencia y el acoso y artículo 13 del Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155).

4.5.5. Confidencialidad

Se debe mantener la confidencialidad de todas las partes involucradas a lo largo de toda la investigación. El empresario no debe revelar los nombres del denunciante o del presunto autor, excepto cuando ello sea necesario para investigar, adoptar medidas correctivas o cuando sea requerido por ley. El artículo 10(c) del Convenio núm. 190 exige la protección de la intimidad y la confidencialidad, en la medida de lo posible y según corresponda, y especifica que no se abusará de los requisitos de intimidad y confidencialidad.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que exige a los empresarios mantener la confidencialidad en el tratamiento de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

► Recuadro 21. Ejemplos de legislación que exige a los empresarios respetar la confidencialidad cuando se presenta una denuncia

En **Luxemburgo**, el artículo L.245-6(2) del Código de Trabajo, en su modificatoria de 2016, establece que “la delegación del personal, y el representante de la igualdad, si lo hay, están facultados para asistir y asesorar al trabajador objeto de acoso sexual. Están obligados a respetar la confidencialidad de los hechos de los que tengan conocimiento a este respecto, salvo que la persona acosada los exima de ello”.

En **Sudán del Sur**, el artículo 7 de la Ley del Trabajo de 2017 exige que las políticas en el lugar de trabajo incluyan disposiciones específicas sobre el hecho de que “el empresario no revelará el nombre de un denunciante o las circunstancias relacionadas con la denuncia a persona alguna, excepto cuando dicha revelación sea necesaria para investigar la denuncia o tomar medidas disciplinarias en relación con ella”.

Fuente: OIT, 2021a.

El empresario debe tomar todas las medidas razonables para garantizar la confidencialidad y la seguridad de la información recabada durante la investigación. Para crear un entorno en el que los trabajadores se sientan seguros para hablar de su experiencia de violencia y acoso, el empresario debe proporcionar pruebas de esa seguridad, lo que puede incluir brindar asesoría y orientación al denunciante, la víctima, el presunto autor y los testigos durante la investigación, y mantener el asunto en estricta confidencialidad.

No obstante, garantizar la confidencialidad no debe impedir que las partes involucradas busquen apoyo, por ejemplo, mediante un programa de asistencia al empleado, o que lleven a una persona o a un representante de apoyo a una reunión.

4.5.6. Protección contra represalias

Una de las razones principales por las que una víctima se abstiene de denunciar la violencia y el acoso es el miedo a represalias. El Convenio núm. 190 exige protección contra cualquier forma de victimización o represalia contra los denunciantes, las víctimas, los testigos y los informantes. Proteger a los denunciantes de represalias es un elemento fundamental de una denuncia, un procedimiento de denuncia y un mecanismo de resolución de conflictos seguros y eficaces. Es vital garantizar que las víctimas o los denunciantes no sigan siendo victimizados y castigados, y proteger a los denunciantes, víctimas, testigos e informantes contra posibles represalias. Esto incluye mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante, proporcionar una licencia u organizar un traslado a otro lugar de trabajo o ubicación, al mismo tiempo que se garantiza que los acuerdos logrados no sean considerados o equivalgan a medidas punitivas para la víctima o el denunciante.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que protege contra represalias a los denunciantes, las víctimas, los testigos o los informantes.

► **Recuadro 22. Ejemplos de leyes y reglamentos que ofrecen protección contra represalias**

En **Costa de Marfil**, el artículo 5 del Código de Empleo de 2015 establece que ningún empleado o persona que se encuentre en capacitación o realizando prácticas puede ser sancionado, despedido o sometido a consecuencias indebidas en relación con cuestiones relativas al empleo, incluida la contratación y otros términos y condiciones, por negarse a sufrir actos de acoso moral o sexual, así como por haber testificado sobre dichos actos o haberlos denunciado.

En **Japón**, la Ley contra el Acoso Laboral incluye una disposición que prohíbe a los empresarios despedir a los empleados que denuncien casos de acoso o tratar a dichos trabajadores de cualquier manera desfavorable por denunciarlos.

En **Níger**, el artículo 122 del Decreto N.º 2017-682/PRN/MET/PS en el reglamento del Código de Trabajo (10 de agosto de 2017) establece que “Ningún trabajador podrá ser sancionado, ni sometido a discriminación, por haber sido testigo de actos de acoso sexual o por haberlos denunciado”.

Fuente: OIT, 2021a.

4.5.7. Asistencia y reparación para las víctimas

El empresario debe proporcionar el apoyo y la asistencia necesarios a las víctimas, incluidas las víctimas de agresiones físicas o sexuales, acoso sexual o intimidación reiterada¹². Para facilitar su recuperación, el empresario puede considerar la posibilidad de proporcionar una asistencia continua, que puede incluir una sesión informativa y una licencia remunerada o no remunerada mientras la víctima se recupera de la lesión o el trauma y busca atención médica, tratamiento o rehabilitación, si es necesario. Los empresarios también pueden derivar a la víctima a servicios de asesoramiento para que reciba tratamiento y apoyo psicológicos. El Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 incluyen principios y orientaciones sobre las medidas de asistencia y los servicios para los denunciantes y las víctimas de violencia y acoso¹³.

12 El artículo 10(b)(v) del Convenio núm. 190 menciona “medidas de asistencia jurídica, social, médica y administrativa para los querellantes y a las víctimas”. Los servicios de asistencia deben tener en cuenta el género, en particular en caso de violencia y acoso por razón de género. Véanse el artículo 10(e), y el párrafo 17 de la Recomendación núm. 206.

13 Artículo 10(b)(v) y 10(e) del Convenio núm. 190 y párrafo 17 de la Recomendación núm. 206.

► **Recuadro 23. Servicios de asistencia contra violencia por razón de género proporcionados por una empresa: Bioparques de Occidente, México**

Bioparques de Occidente emplea a 4360 trabajadores en Jalisco, y las mujeres representaban el 38 por ciento de su fuerza de trabajo en 2020. Desde 2013, Bioparques ha tomado medidas para garantizar la seguridad de sus trabajadores, como la publicación de un código de ética, el establecimiento de un mecanismo de reclamación, la adopción de una política de prevención de riesgos psicosociales y la provisión de una serie de servicios de asistencia en el lugar de trabajo.

Durante y después de cualquier investigación relacionada con violencia de género o acoso sexual, se brinda asistencia multisectorial a la víctima. Cada complejo de alojamiento cuenta con un equipo de trabajadores sociales, psicólogos, médicos y puntos focales en materia de acoso sexual, preparados para prestar asistencia inmediata. Un trabajador social o un psicólogo proporciona ayuda para acceder a los servicios pertinentes (como atención médica y consejería) y mantiene la comunicación tanto con los afectados como con los proveedores de servicios. En algunos casos, Bioparques proporciona al afectado acceso a un psicólogo, que puede ayudar a diseñar una respuesta a la medida. La empresa también ofrece un apoyo similar a cualquier miembro de la comunidad local que sufra de explotación y abuso sexual perpetrado por uno de sus trabajadores. Los servicios de asistencia se ofrecen de manera adicional a cualquier tipo de asistencia proporcionada por el gobierno. Los trabajadores sociales de Bioparques ayudan a los trabajadores a identificar y acceder a los servicios gubernamentales pertinentes y los acompañan a presentar una denuncia, si el trabajador solicita dicho apoyo.

Fuente: IFC, 2020, *Case study: Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry, Mexico. Exploring client approaches to gender-based violence prevention and response* (Estudio de caso: Bioparques de Occidente Agrobusiness and Forestry, México. Explorando los enfoques de los clientes hacia la prevención y respuesta a la violencia de género).

Además de la asistencia proporcionada por los empresarios, existen servicios de asistencia externos o recursos jurídicos a disposición de las víctimas, como reincorporación, indemnización por daños y perjuicios, prestaciones por accidentes de trabajo y asistencia financiera por honorarios y costos legales incurridos¹⁴.

► **Recuadro 24. Ejemplos de leyes y reglamentos que ofrecen servicios de asistencia y reparación a víctimas de violencia y acoso**

En **Italia**, el Tribunal Constitucional dictaminó en enero de 2021 que todas las víctimas de acoso y violencia de género tienen derecho a asistencia jurídica gratuita*.

En Puerto Rico (Estados Unidos de América), la Ley N.º 83-2019 otorga 15 días de licencia en caso de acoso sexual en el trabajo.

En Dinamarca, el acoso sexual y la violencia en el trabajo están incluidos en el seguro de accidentes laborales, que se encarga de indemnizarlos, y son supervisados por la Oficina de Inspección Laboral, que forma parte de la Autoridad Danesa del Entorno Laboral**.

Notas: * *Giurisprudenza Penale*, 2021, "Reati contro la libertà sessuale e ammissione della persona offesa al patrocinio a spese dello Stato a prescindere dalle condizioni reddituali: depositata la sentenza della Corte Costituzionale (1 del 2021)", 12 de enero; ** *Eurofound*, 2015, *Violence and Harassment in European Workplaces: Extent, Impacts and Policies*.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que ofrece apoyo y asistencia a las víctimas de violencia y acoso.

14 Artículo 10 del Convenio núm. 190 y párrafos 14 y 15 de la Recomendación núm. 206.

4.5.8. Medidas correctivas y sanciones

El empresario debe asegurarse de que no se produzcan retrasos innecesarios entre la recepción de la denuncia, la realización de la investigación, la elaboración del informe y la adopción de medidas¹⁵. Si la investigación corrobora la denuncia o reporte de violencia y acoso, el empresario debe adoptar las medidas oportunas contra el autor, sea este un empleado o un tercero, revisar los riesgos que condujeron al incidente y eliminarlos o minimizarlos si es posible. En el caso de delitos más graves, como la agresión y el acoso sexual, que podrían constituir delitos penales, el empresario debe alertar a las autoridades policiales y judiciales.

Al tomar medidas, el empresario debe asegurarse de que toda sanción o acción disciplinaria impuesta sea apropiada y esté de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables, el convenio colectivo o el contrato de trabajo del individuo.

En algunos países se han introducido disposiciones que imponen a los empresarios la obligación legal de tomar medidas frente a las denuncias de violencia y acoso en el trabajo, incluida la denuncia a las autoridades policiales y judiciales cuando la violencia y el acoso tienen relevancia penal.

► Recuadro 25. Ejemplos de leyes y reglamentos que exigen a los empresarios tomar medidas frente a la violencia y el acoso

En las **Filipinas**, el artículo 19 de la Ley de Espacios Seguros de 2018 prevé multas en caso de incumplimiento de las disposiciones relacionadas con los deberes preventivos de los empresarios o en caso de que estos no tomen medidas frente a los actos de acoso sexual por razón de género denunciados y cometidos en el lugar de trabajo.

En Gabón, la Ley de Lucha contra el Acoso Laboral de 2016 (art. 10) establece que “sin perjuicio de las sanciones penales previstas por la legislación aplicable, todo autor de acoso moral o sexual en el lugar de trabajo o durante el trabajo, incurre en importantes sanciones disciplinarias de conformidad con las leyes aplicables”.

En Irak, la Ley de Trabajo de 2015 (art. 11-2) establece que “Serán castigados con prisión por un periodo no superior a seis meses y con una multa no superior a un millón de dinares o con cualquiera de las dos sanciones, quienes infrinjan las disposiciones de los artículos contenidos en este capítulo relativos al trabajo infantil, la discriminación, el trabajo forzoso y el acoso sexual, según corresponda”.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que exige a los empresarios tomar medidas o imponer sanciones al autor de la violencia y el acoso.

¹⁵ Artículo 10(d) del Convenio núm. 190 y párrafo 19 de la Recomendación núm. 206. La Recomendación núm. 206 especifica que “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”.

► Cuadro 2. Buenas prácticas para responder a la violencia y el acoso en el trabajo

Principio	Medida
Accesibilidad del mecanismo de queja	Debe existir un mecanismo interno de denuncia y queja fácilmente accesible, seguro, justo y eficaz, así como un sistema de resolución de conflictos para que todos los trabajadores o cualquier tercero puedan denunciar o buscar ayuda ante cualquier incidencia de violencia y acoso en el trabajo.
Actuar con prontitud para investigar	Las denuncias/quejas deben abordarse de una manera rápida, razonable y dentro de los plazos establecidos. Se debe informar a las partes interesadas del tiempo probable que tomará responder a la denuncia/queja y mantenerlas informadas de los avances, para que tengan la seguridad de que esta no ha sido ignorada.
Tratar todos los asuntos con seriedad	Todas las denuncias/quejas deben tomarse seriamente y evaluarse en función de su contenido.
Mantener la confidencialidad	Debe mantenerse la confidencialidad de todas las partes involucradas. Los detalles del asunto solo deben ser conocidos por aquellos directamente afectados.
Garantizar la equidad	El presunto acosador debe ser tratado como inocente a menos que se demuestre que las acusaciones son ciertas. Las acusaciones deben ser presentadas a la persona en cuestión, y se le debe dar la oportunidad de dar explicaciones. Se debe explicar a todas las partes involucradas que existe una instancia para la revisión de las decisiones.
Ser profesional	Las personas que se encargan de la denuncia/queja deben estar capacitadas y ser competentes para llevar a cabo dichas tareas, y actuar con la discreción necesaria para proteger la dignidad y la privacidad de las partes involucradas, sin obstaculizar la investigación.
Ser neutral	La imparcialidad hacia todos los involucrados es fundamental, y las personas deben ser tratadas con imparcialidad durante todo el proceso. La persona encargada de la denuncia/queja no debe haber estado directamente involucrada en el caso, y debe evitar cualquier tipo de sesgo.
Tener en cuenta las cuestiones de género	Deben ponerse a disposición mecanismos de reclamación y resolución de conflictos, asistencia, servicios y reparación que tengan en cuenta las cuestiones de género y sean seguros y eficaces.
Apoyar a todas las partes	Una vez que se ha presentado una denuncia o queja, se debe informar a las partes involucradas sobre la asistencia que se encuentra disponible. Esto puede incluir programas de asistencia al trabajador, o el derecho a tener una persona de apoyo presente en las entrevistas o reuniones; por ejemplo, un representante de SST, un representante del sindicato o un compañero de trabajo.
No victimizar	Es importante garantizar que ninguna persona que denuncie la violencia y el acoso en el lugar de trabajo sea victimizada por hacerlo. La persona acusada de violencia y acoso en el lugar de trabajo (y los testigos) también deben ser protegidos de una mayor victimización.
Proporcionar apoyo a la víctima	Debe prestarse apoyo y asistencia a la víctima, como licencias (sean estas remuneradas o no), asistencia médica y derivación a servicios de asesoramiento.
Proteger contra posibles represalias	Debe establecerse un mecanismo para proteger a los denunciantes (incluidos los informantes) y a los testigos para evitar represalias.
Tomar las medidas adecuadas	Si la investigación concluye que la denuncia/queja de violencia y acoso está justificada, los empresarios deben tomar las medidas adecuadas contra el autor, que puede ser un empleado o un tercero, revisar los riesgos que condujeron al incidente y eliminarlos o reducirlos.
Comunicar el proceso y sus resultados	Todas las partes deben ser informadas del proceso, de su duración y de lo que pueden esperar que ocurra durante y al final de este. Si el proceso se retrasa por alguna razón, las partes deben ser informadas del retraso y de cuándo se espera que se reanude el proceso. Por último, deben explicarse a las partes los motivos por los que se han adoptado (o no) las medidas.
Llevar registros	Se debe registrar lo siguiente: ► la persona que ha realizado la denuncia/queja, la fecha y la persona a la que se ha presentado la denuncia/queja; ► los detalles del problema denunciado; ► las medidas adoptadas para responder al problema; ► cualquier otra acción requerida: qué, cuándo y quién la llevó a cabo. También hay que llevar registros de las conversaciones, reuniones y entrevistas, detallando quiénes estuvieron presentes y los resultados acordados.

4.6 El deber de colaboración de los trabajadores y sus representantes

Al igual que los empresarios, los trabajadores tienen la responsabilidad de prevenir y abstenerse de ejercer violencia y acoso en el mundo del trabajo (véase el artículo 9(a)-(d) del Convenio núm. 190). Los trabajadores y otros interesados tienen el deber general de velar por su propia seguridad y salud, así como por la de otras personas que puedan verse afectadas por sus acciones en el trabajo. Además, los trabajadores y sus representantes desempeñan un papel fundamental a la hora de cooperar con los empresarios en la elaboración e implementación de una política sobre la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

Además, los trabajadores tienen la responsabilidad y la obligación de respetar las leyes y la legislación nacionales, de cumplir con las políticas de la empresa en el lugar de trabajo y de colaborar con el empresario en los programas de prevención, incluida la participación en actividades de sensibilización y la asistencia a cursos de capacitación. Los trabajadores también deben denunciar los incidentes de violencia y acoso y proporcionar la información pertinente, e incluso testificar durante las investigaciones por mala conducta. En la legislación laboral o de SST de algunos países se han introducido disposiciones que prohíben a los trabajadores cometer actos de violencia y acoso, o que imponen a los trabajadores la obligación de cooperar con las iniciativas de la empresa para prevenir la violencia y el acoso.

► Recuadro 26. Ejemplos de leyes y políticas que prohíben a los trabajadores cometer actos de violencia y acoso

En **Ecuador**, el artículo 46(j) del Código del Trabajo, modificado en 2017, establece que el trabajador tiene prohibido cometer actos de acoso laboral hacia un compañero, hacia el empresario, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa.

En **Granada**, la Política Nacional de SST de 2019 establece, entre otras, las siguientes responsabilidades para los trabajadores: “Cooperar con el empresario en su cumplimiento de la Ley, los reglamentos o las políticas de SST. Tener un cuidado razonable y no poner en peligro de manera imprudente su propia seguridad y salud o la de otros. [...] Informar de los problemas de salud y seguridad, incluidos los factores psicosociales y el estrés laboral, los accidentes, los incidentes o los cuasi accidentes al representante de salud y seguridad elegido”.

En las **Filipinas**, el artículo 18 de la Ley de Espacios Seguros de 2018 establece que los empleados y compañeros de trabajo tienen el deber de:

- a. Abstenerse de cometer actos de acoso sexual por razón de género;
- b. Desalentar las conductas o los actos de acoso sexual por razón de género en el lugar de trabajo;
- c. Proporcionar asistencia emocional o social a los compañeros de trabajo, colegas o pares que sean víctimas de acoso sexual por razón de género;
- d. Denunciar los actos de acoso sexual por razón de género presenciados en el lugar de trabajo.

Fuente: OIT, 2021a.

La OE debe incluir aquí la disposición pertinente de la legislación nacional que prohíbe a los trabajadores cometer actos de violencia y acoso o que imponen a los trabajadores el deber de colaborar.

► Capítulo 5: El papel de las organizaciones empresariales y de empleadores en la prevención y eliminación de la violencia y el acoso en el trabajo

Las organizaciones empresariales (OE) son actores clave en los esfuerzos para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo. A nivel mundial, la mayoría de los empresarios apoyaron la adopción del Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206, la inclusión de un entorno laboral seguro y saludable como principios y derechos fundamentales en el trabajo, así como los demás convenios que abordan de manera directa e indirecta la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

Al reconocer y aceptar el caso de negocios a favor de prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo, un número cada vez mayor de OE está tomando iniciativas al respecto; por ejemplo, la adopción de políticas en el lugar de trabajo; el desarrollo de directrices y herramientas para ayudar a sus miembros a abordar, prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el trabajo; y la participación en diálogos a nivel nacional e internacional para erradicar la violencia y el acoso. Además, los responsables máximos de las OE han declarado y expresado su apoyo al Convenio núm. 190 para garantizar que los lugares de trabajo estén libres de violencia y acoso.

“El Convenio núm. 190 ofrece protección a todos, incluidos los que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Los empresarios pueden desempeñar un papel fundamental en la prevención y el tratamiento de la violencia y el acoso, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo”.

► **Sergio Ortiz-Luis Jr.**, presidente
de la Confederación de Empresarios de Filipinas

“La Federación de Empresarios de Kenia se compromete a garantizar que todos los lugares de trabajo en Kenia estén libres de violencia y acoso y que los trabajadores se sientan seguros y productivos”.

► **Jacqueline Mugo**, directora ejecutiva
de la Federación de Empresarios de Kenia

“La violencia y el acoso en el trabajo, en cualquiera de sus formas, son malos para las empresas. Afectan el desempeño de la víctima, las relaciones y la productividad. Hacemos un llamado a los líderes empresariales, al gobierno y a los empresarios para que enfrenten con firmeza cualquier incidente de este tipo”.

► **Alieu Secka**, director general
de la Cámara de Comercio e Industria de Gambia

En este capítulo se presentan ejemplos de iniciativas o medidas que las OE pueden adoptar para ayudar a sus empresas miembros a abordar, prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el lugar de trabajo.

5.1. Información y asesoramiento

Proporcionar información y asesoramiento es una de las funciones clave de las OE. Aunque la violencia y el acoso en el trabajo pueden formar parte de la problemática de SST en el lugar de trabajo, enfrentar y gestionar este fenómeno puede resultar complejo debido a que se trata de un tema sensible, en especial en lo que respecta a la violencia y el acoso por razón de género o al impacto de la violencia doméstica. Por lo tanto, un punto de partida fundamental para que las OE apoyen a sus miembros es la sensibilización y el suministro de información y asesoramiento pertinentes.

A un nivel básico, las empresas desearán conocer qué puede constituir violencia y acoso en el lugar de trabajo, cómo pueden producirse, las leyes y reglamentos aplicables, el marco jurídico internacional y su impacto en los empresarios y las empresas, las responsabilidades de los empresarios, así como las políticas gubernamentales más recientes sobre el tema. Por lo tanto, las OE pueden elaborar materiales de orientación, como guías para empresarios y herramientas para apoyar y ayudar a los miembros a comprender estos temas y sus obligaciones. Por ejemplo, el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), la Confederación General de Empresas de Marruecos (CGEM) y la Confederación de Empleadores de la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN) han publicado guías para empresarios sobre violencia y acoso en 2021.

Las OE también pueden proporcionar asesoramiento en persona o en línea o utilizar plataformas en línea para facilitar el intercambio de ideas entre sus miembros y compartir información sobre asuntos de interés, retos y buenas prácticas. De este modo, se ayuda a las empresas a adoptar medidas proactivas para enfrentar y prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Las empresas pueden aprender mucho unas de otras. Las OE pueden recabar, documentar y difundir ejemplos de buenas prácticas entre sus miembros.

5.2. Sensibilización y capacitación

Además de proporcionar información pertinente, las OE pueden cumplir un papel destacado en la sensibilización y la capacitación sobre cómo prevenir la violencia y el acoso en el trabajo, ya sea como capacitaciones independientes o como parte de capacitaciones en materia de SST, en especial cuando así lo exige la ley. La capacitación no solo contribuirá a sensibilizar a los miembros y a que estos comprendan cómo prevenir y mitigar el riesgo de violencia y acoso en el trabajo, sino que puede convertirse en un servicio generador de ingresos que fortalezca a la organización y atraiga a nuevos miembros.

La colaboración estratégica entre las OE y el gobierno, las organizaciones de trabajadores y otras partes interesadas en promover un lugar de trabajo libre de violencia y acoso puede adoptar muchas formas. Por ejemplo, pueden organizar de manera conjunta campañas de sensibilización, elaborar una declaración conjunta, distribuir carteles y folletos, y organizar talleres, simposios, seminarios, seminarios web y programas de divulgación para los empresarios a nivel nacional. Esto no solo sensibilizará a los empresarios, sino que fomentará el diálogo y la colaboración entre la OE, las partes interesadas y sus miembros.

La OE debe esforzarse por lograr que la capacitación, las actividades de sensibilización y los programas lleguen a todos sus miembros, en especial a las pequeñas y medianas empresas que podrían tener menos conciencia, recursos y capacidad para implementar medidas de prevención de la violencia y el acoso en el trabajo.

► **Recuadro 27. Ejemplos de acciones de OE en materia de prevención de la violencia y el acoso**

En **Dinamarca**, los interlocutores sociales y la Autoridad del Entorno Laboral lanzaron en 2019 una campaña para prevenir el acoso sexual y las conductas inaceptables y ofensivas en el lugar de trabajo. Tras la modificación en 2018 de la Ley de Igualdad de Trato entre Hombres y Mujeres, los interlocutores sociales y la Autoridad del Entorno Laboral aunaron esfuerzos para lanzar la campaña “¿Cuál es el límite?”, que puso en la mira la prevención del acoso sexual. El objetivo de la campaña es prevenir conductas inaceptables y ofensivas en el lugar de trabajo y, con ello, crear un entorno laboral y lugares de trabajo libres de acoso sexual¹.

En **Ecuador**, la Cámara de Industrias y Producción ha tomado medidas contra la violencia por razón de género. En particular, en octubre de 2020, lanzó una campaña integral sobre la prevención y eliminación de la violencia contra las mujeres en el trabajo, en el hogar, en la escuela y en la sociedad (“Más unidas, más protegidas”). Muchas empresas miembro también han adoptado códigos de conducta/ética que prohíben todo tipo de violencia y acoso contra las mujeres en el trabajo².

En **Singapur**, el Asesoramiento Tripartito sobre la Gestión del Acoso Laboral sirve como una guía práctica para que empresarios y empleados puedan prevenir y gestionar mejor el acoso en el lugar de trabajo. Esta destaca la importancia de la gestión proactiva y se centra en las medidas preventivas para garantizar un lugar de trabajo seguro y propicio. También sugiere pasos clave y medidas de reparación que los empresarios y las personas afectadas pueden adoptar para responder al acoso cuando este se produce³.

Notas:

1 HR Global lawyers, Ius Laboris, 2019, “Working Environment Authority and social partners collaborate on sexual harassment prevention campaign in Denmark”. 11 de noviembre. Disponible en <https://iuslaboris.com/insights/working-environment-authority-and-social-partners-col-laborate-on-sexual-harassment-prevention-campaign-in-denmark/>

2 Portal Diverso, 2020, “Fundación CIPEM lanza campaña de prevención de violencia contra la mujer”, 6 de octubre.

3 Singapur, Ministerio de Trabajo, 2015, Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment (Asesoramiento Tripartito sobre la Gestión del Acoso Laboral).

5.3. Promoción de buenas prácticas y cumplimiento de leyes y reglamentos

El reconocimiento de las buenas prácticas es cada vez mayor y allana el camino para eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Además de promover el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, las OE pueden alentar a las empresas a crear un lugar de trabajo libre de violencia y acoso, y las empresas pueden tomar medidas proactivas para prevenir y eliminar tales prácticas y promover las buenas prácticas empresariales, en consonancia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y en apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el Objetivo 5 (Igualdad de género) y el Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)¹⁶. A través de las actividades mencionadas —sensibilización; suministro de información, asesoramiento y capacitación; realización de campañas de sensibilización; e intercambio y difusión de buenas prácticas— las OE desempeñan un papel más amplio en la promoción de las buenas prácticas empresariales y el cumplimiento de las leyes y reglamentos.

16 Meta 8.8 de los ODS: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. Meta 5.2.1: Eliminar la violencia contra las mujeres y las niñas: Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y niñas en los ámbitos público y privado, incluida la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

5.4. Asesoramiento y representación legal

Los empresarios tienen la obligación de proporcionar y mantener un lugar de trabajo seguro, lo que incluye un lugar de trabajo libre de violencia y acoso. Por lo tanto, deben tomar medidas proactivas para prevenir la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, lo que incluye la implementación de la política del lugar de trabajo, la investigación de la denuncia, la adopción de medidas adecuadas contra el autor, y garantizar que la incidencia no se repita. Además de proporcionar a sus empresas miembros la información, la orientación y la capacitación pertinentes, las OE pueden prestarles servicios de asesoramiento y representación profesional, por ejemplo, cuando se denuncia un incidente, cómo responder y manejar el caso de manera profesional, como llevar a cabo la investigación, entrevistar a los testigos, preparar los informes de la investigación y decidir qué medidas deben tomarse contra el autor. Todo ello requiere de conocimientos técnicos especializados, ya que la respuesta que se da al incidente puede incrementarse hasta llegar a un tribunal o a una audiencia judicial, por lo que debe gestionarse de manera adecuada (tanto en lo que respecta al procedimiento como al mérito de la causa) y de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables y el convenio colectivo, para asegurar que el empresario cumpla con su obligación y que toda medida adoptada sea justa y equitativa.

Por ejemplo, si el empresario despidió al autor por supuesta mala conducta, y este no está satisfecho con la medida y lleva el caso a un tribunal alegando un despido injusto, la OE puede proporcionar el asesoramiento necesario y, con sujeción a los requisitos jurídicos, representar al empresario para demostrar que el despido es justo y equitativo.

5.5. Influencia en las políticas

Como representantes de la voz y los intereses de los empresarios del sector privado en el país, las OE cumplen un papel fundamental en la colaboración con el gobierno en materia de reforma legislativa y desarrollo de políticas. En asuntos tripartitos, las OE desempeñan un papel fundamental en la colaboración con el gobierno y los trabajadores en las decisiones de ratificación de los convenios de la OIT, incluido el Convenio núm. 190 sobre la violencia y el acoso. Para realizar contribuciones útiles al gobierno, las OE tienen que comprender y valorar plenamente el Convenio núm. 190, ser conscientes de las brechas existentes entre la legislación nacional y el Convenio, y evaluar las necesidades, inquietudes y retos de las empresas en relación con la implementación del Convenio.

► Recuadro 28. Promoción del Convenio núm. 190 por parte de la Confederación de Empresarios de Filipinas

La Confederación de Empresarios de Filipinas, junto con sus socios empresariales y los integrantes de los sindicatos, emitieron una declaración bipartita en un Foro de Líderes en agosto de 2021 con el fin de lanzar una campaña para generar conciencia, de manera conjunta y por separado, entre empresarios y trabajadores, y realizar una serie de consultas para escuchar sus opiniones acerca de cómo el Convenio núm. 190 configurará el entorno político en Filipinas y cómo se aplicarán de manera eficaz las leyes y políticas, en caso sea ratificado.

Fuente: <https://ecop.org.ph/joint-statement-of-the-leaders-forum-on-ilo-convention-190-on-violence-and-harassment-in-the-world-of-work/>

5.6. Diálogo social

Un diálogo social significativo entre empresarios y trabajadores puede ser una herramienta eficaz para promover y fortalecer el bienestar físico y mental de la fuerza de trabajo, lo que incluye la prevención y eliminación de la violencia y el acoso en el trabajo (OIT 2020, p. 42). Muchos casos de violencia y acoso en el lugar de trabajo pueden evitarse mejorando las relaciones en el lugar de trabajo y creando una cultura de entendimiento, confianza y respeto mutuos, en la que toda la fuerza de trabajo pueda trabajar de manera colaborativa en un entorno feliz, seguro y saludable.

El diálogo social, incluida la negociación colectiva y la cooperación en el lugar de trabajo, ayuda a mejorar la eficacia de las políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para prevenir la violencia y el acoso, lo que aumenta el nivel de apropiación y compromiso del personal. Las organizaciones de trabajadores y los empresarios utilizan los procesos de negociación colectiva y cooperación en el lugar de trabajo para abordar la violencia y el acoso en el trabajo, lo que incluye el desarrollo y la implementación de políticas y programas de prevención.

► Recuadro 29. Ejemplos de convenios colectivos que abordan la violencia y el acoso en el mundo del trabajo

Los interlocutores sociales europeos firmaron en 2007 el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo, cuyo objetivo es aumentar la sensibilización de los empresarios, los trabajadores y sus representantes en relación con la identificación, la prevención y la gestión de la violencia y el acoso en el trabajo. Como parte de la implementación del acuerdo, han elaborado una *Guía conjunta sobre la prevención del acoso y la violencia en el trabajo*.

La Federación de Trabajadores Mineros de Myanmar inició un diálogo social con los empresarios y recomendó añadir una cláusula al convenio colectivo para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo.

Fuente: OIT, 2020.

Las OE pueden desempeñar un papel importante en la promoción del diálogo social entre sus miembros, a nivel nacional, regional, sectorial o empresarial. También pueden representar a sus miembros en las negociaciones colectivas a diferentes niveles. Se pueden utilizar diversos enfoques, por ejemplo, el convenio colectivo o las políticas en el lugar de trabajo pueden incluir declaraciones de principios y requisitos, lo que puede a su vez incluir disposiciones que definan los elementos de la violencia y el acoso, y especifiquen los programas de prevención, la gestión de riesgos, las actividades de sensibilización y capacitación, los procedimientos en el lugar de trabajo, los mecanismos de denuncia y recopilación de información, y la asistencia psicológica y de otro tipo para las víctimas.

Es innegable que la planificación e implementación de estrategias exitosas y eficaces para prevenir la violencia y el acoso en el trabajo es un reto, pero si los empresarios, los trabajadores y las partes interesadas trabajan juntos, pueden contribuir a lograr el objetivo común de lugares de trabajo libres de violencia y acoso.

► Referencias bibliográficas

- ACAS (Advisory, Conciliation and Arbitration Service). 2014. A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work.
- Au, Shiu-Yik, Ming Dong y Andreanne Tremblay. 2022. "How Much Does Workplace Sexual Harassment Hurt Firm Value?", *SSRN*, 25 de enero.
- Deloitte. s. f. "Well-being: A new cornerstone for ESG strategy and reporting. Part 1". Disponible en https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/human-capital/ca-consulting-human-capital-Eminence_Final_Paper_One_EN_AODA.pdf.
- Does, S., S. Gundemir y M. Shih. 2018. "Research: How sexual harassment affects a company's public image". *Harvard Business Review*, 11 de junio.
- European Bank for Reconstruction and Development, International Finance Corporation (IFC) y CDC Group plc. 2020. *Addressing Gender-Based Violence and Harassment: Emerging good practice for the private sector*. Disponible en <http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/f1645167-7eff-439b-922b-7656c75320ab/>.
- European Federation of Public Service Unions. 2010. "European Social Dialogue: Multi-Sectoral Guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work. EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, Euro Commerce, CoESS". 16 de julio. Disponible en http://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Final_Multi_sectoral_guidelines_-_20_07_10.pdf.
- Human Resource Management International Digest*. 2018. "Leadership style and workplace hostility: Do passive leaders foster increased hostility and sexual harassment?" 26(5): 30-32.
- International Finance Corporation (IFC) y Social Accountability International (SAI). 2010. *Measure and Improve Your Labour Standards Performance: Performance Standard 2 Handbook for Labor and Working Conditions* (Nueva York).
- Kerber, R., y J. DiNapoli. 2021. "BlackRock adds diversity target for US boardrooms", *Reuters*, 18 de diciembre. Disponible en <http://www.reuters.com/markets/us/blackrock-adds-diversity-target-us-boardrooms-2021-12-14/>.
- Lexicology. 2022. "ESG in Focus: An overview of recent litigation and regulatory developments", 23 de junio.
- Disponible en <http://www.reuters.com/markets/us/blackrock-adds-diversity-target-us-boardrooms-2021-12-14/>.
- OIT. 2004. Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Ginebra.
- . 2020. Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Ginebra.
- . 2021a. *Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206*. Ginebra.
- . 2021b. Making Decent Work a Reality for Domestic Workers: Progress and Prospects Ten Years after the Adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189).
- Rokonuzzaman, Md., y Md. Mizanuar Rahman. 2011. "Workplace Harassment and Productivity: A Comprehensive Role of Strategic Leadership". *Journal of General Education*, vol. 1, diciembre, pp. 42-50. Disponible en https://moam.info/workplace-harassment-and-productivity_5b806e83097c47d0028b463f.html.

Safety Counselling Inc. s. f. "The benefits of a workplace violence prevention programme". Disponible en <https://safetycounselling.com/the-benefits-of-a-workplace-violence-prevention-program>.

Safe Work Australia. 2021a. Preventing workplace violence and aggression: National guidance material. Enero.

———. 2021b. Preventing workplace sexual harassment: National guidance material. Enero.

SafeWork SA. 2018. "Work-Related Violence: Preventing and responding to work-related violence". Government of South Australia, mayo.

Saskatchewan. 2022. Harassment Prevention: An employer's guide for developing a harassment prevention policy.

Sonnemaker, Tyler. 2021. "2020 brought a wave of discrimination and harassment allegations against major companies like Amazon, McDonald's, and Pinterest. These are some of the year's high-profile legal battles". *Insiders*. 1 de enero. Disponible en <http://www.businessinsider.com/every-company-that-was-sued-discrimination-and-harassment-lawsuits-2020-2021-1>.

Spiggle, Tom. 2021. "What Activision Blizzard's Sexual Harassment and Discrimination Lawsuit Tells Us About Company Culture." *Forbes*. 12 de agosto. Disponible en <http://www.forbes.com/sites/tomspiggle/2021/08/12/what-activision-blizzards-sexual-harassment-and-discrimination-lawsuit-tells-us-about-company-culture/?sh=1e2bfc0e2275>.

WorkSafe Victoria. 2020. [A guide for employers: Work-related violence](#).

► Anexo 1: Listas de herramientas, recursos y materiales de orientación seleccionados pertinentes para la violencia y el acoso en el mundo del trabajo

► Recursos y materiales de orientación de la OIT

N.º	Título
1.	How to promote disability inclusion in programmes to prevent, address and eliminate violence and harassment in the world of work (2021) (Cómo promover la inclusión de la discapacidad en los programas para prevenir, abordar y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo)
2.	Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206 (2021) (Violencia y acoso en el mundo del trabajo: Guía sobre el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206)
3.	Safe and healthy working environments free from violence and harassment (2020) (Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso)
4.	Policy Brief on sexual harassment in the entertainment industry (2020) (Informe de políticas sobre el acoso sexual en el sector del entretenimiento)
5.	Workplace Stress: A collective challenge (2016) (El estrés en el lugar de trabajo: un reto colectivo)
6.	The SOLVE training package: Integrating health promotion into workplace OSH policies (2012) (El paquete de formación SOLVE: Integración de la promoción de la salud en las políticas de SST en el lugar de trabajo)
7.	Stress Prevention at Work Checkpoints. Practical improvements for stress prevention in the workplace (2012) (Puntos de control de la prevención del estrés en el trabajo. Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo)
8.	Code of practice on safety and health in agriculture (2010) (Código de buenas prácticas en materia de seguridad y salud en la agricultura)
9.	Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector (2005) (Directrices marco para abordar la violencia laboral en el sector de la salud)
10.	Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon (2003) (Violencia laboral en el sector servicios y medidas para combatir este fenómeno)
11.	Guidelines on occupational safety and health management systems, ILO-OSH 2001 (Directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, OIT-SST 2001)
12.	The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment (2001) (El costo de la violencia/estrés en el trabajo y los beneficios de un entorno laboral libre de violencia/estrés)
13.	Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace (2001) (Guía para la prevención del estrés y la violencia en el lugar de trabajo)
14.	Violence at work - A major workplace problem (Violencia en el trabajo – Un importante problema laboral)
15.	What can be done about violence at work? (¿Qué se puede hacer contra la violencia en el trabajo?)

► Otros recursos, hojas informativas, modelos de políticas, materiales de denuncia y orientación

N.º	Título	Publicado por
1.	Preventing workplace violence and aggression guide (Guía para la prevención de la violencia y las agresiones en el lugar de trabajo)	Safe Work Australia, 2021
2.	Heads Up: Workplace Bullying (Heads Up: Intimidación en el lugar de trabajo)	Beyond Blue, Australia
3.	Harassment Prevention: An employer's guide for developing a harassment prevention policy (Prevención del acoso: guía del empresario para elaborar una política de prevención del acoso)	Saskatchewan, 2022
4.	Workplace harassment and violence (Acoso y violencia en el lugar de trabajo)	Gobierno de Alberta, Canadá
5.	Violence and Harassment Policy (Política sobre violencia y acoso)	WSPS, Canadá
6.	Manual de procedimiento de denuncia y sanción del maltrato y el acoso laboral y sexual	DIFROL, Chile
7.	E-guide to managing stress and psychosocial risks (Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales)	EU-OSHA
8.	► IOE Helping employers: Manage risks from violence to staff (IOE ayuda a los empresarios: gestión de riesgos de violencia contra el personal) ► IOE Factsheet on Understanding and Addressing Violence at Work (Hoja informativa de IOE sobre la comprensión y el tratamiento de la violencia en el trabajo)	IOE
9.	Addressing Gender-Based Violence and Harassment Emerging Good Practice for the Private Sector (Hacer frente a la violencia y el acoso por razón de género. Buenas prácticas emergentes para el sector privado)	EBRD, CDC, IFC, 2020
10.	Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a empresas de la República Mexicana	STPS, México
11.	A-Z topics and industry bullying: Tools and resources for businesses and workers to help guide you in preventing bullying in the workplace (Temas de la A a la Z y acoso laboral: Herramientas y recursos para empresas y trabajadores que lo guiarán en la prevención del acoso laboral) ► Preventing and responding to bullying at work: Good Practice Guidelines (Prevención y respuesta al acoso laboral: guía de buenas prácticas) (marzo de 2017) ► Preventing and Responding to Bullying at Work: Advice for small businesses (Prevención y respuesta al acoso laboral: consejos para pequeñas empresas) (febrero de 2017)	WorkSafe Nueva Zelanda
12.	Bullying, Harassment and Discrimination (Intimidación, acoso y discriminación)	Employment NZ, Nueva Zelanda
13.	Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment (Asesoramiento tripartito sobre la Gestión del Acoso Laboral)	MOM, Singapur
14.	Asociación Española contra el Acoso Laboral y la Violencia en el Ámbito Familiar	AECAL, España
15.	► Mobbing, violencia física y acoso sexual ► Violencia en el trabajo	INSST, España
16.	Preventing workplace harassment and violence. Joint guidance implementing a European social partner agreement (Prevención del acoso y la violencia en el lugar de trabajo. Directrices conjuntas para la implementación de un acuerdo europeo de interlocutores sociales)	ACAS, BIS, CBI, HSE, PPE, TUC, Reino Unido
17.	A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work (Guía para directivos y empresarios: la intimidación y el acoso en el trabajo)	ACAS, Reino Unido
18.	► Example policy on work-related violence (Ejemplo de política sobre la violencia relacionada con el trabajo) ► Violence at work: a guide for employers (Violencia en el trabajo: Guía para los empresarios) ► Example violent incident report form (Ejemplo de formulario de denuncia de incidentes violentos)	HSE, Reino Unido

N.º	Título	Publicado por
19.	Preventing sexual harassment at work: a guide for employers (Prevención del acoso sexual en el trabajo: Guía para empresarios)	Equality and Human Rights Commission, 2020, Reino Unido
20.	Sample Incident Report Form (Modelo de formulario de reporte de incidentes)	OSHA, Estados Unidos de América
21.	What HR Can Do About Cyberbullying in the Workplace (Lo que los RR. HH. pueden hacer frente al ciberacoso en el lugar de trabajo)	SHRM

► Ejemplos de herramientas de evaluación de riesgos

N.º	Título	Publicado por
1.	Sample workplace harassment and violence risk assessment tool (Ejemplo de herramienta de evaluación de riesgos de acoso y violencia en el lugar de trabajo)	Gobierno de Canadá
2.	Work-Related Violence: Preventing and responding to work-related violence Appendix 1 – Work-related violence risk assessment tool (Violencia laboral: prevención y respuesta a la violencia laboral. Anexo 1 – Herramienta de evaluación del riesgo de violencia laboral)	SafeWork SA, 2018
3.	Code of Practice: Violence and aggression at work (Código de prácticas: Violencia y agresión en el trabajo) Página 14-22, Risk Management Examples: Hazard identification and risk assessment form (Ejemplos de gestión de riesgos: Formulario de identificación de peligros y evaluación de riesgos)	COSH, Departamento de Minas, Reglamentos Industriales y Seguridad, Gobierno de Australia Occidental
4.	A guide for employers: Work-related violence Appendix A – Work-related violence risk control measures selection tool (Una guía para los empresarios: Violencia relacionada con el trabajo. Anexo A – Herramienta de selección de medidas de control de riesgos de violencia laboral)	WorkSafe Victoria, 2020
5.	Workplace Features Assessment Tool (Herramienta de evaluación de las características del lugar de trabajo)	Employment Nueva Zelanda
6.	Workplace violence: Risk Assessment Process (Violencia en el lugar de trabajo: proceso de evaluación de riesgos)	WorkplaceNL, 2019
7.	Guide: Preventing Violence in the Workplace (Guía: Prevención de la violencia en el trabajo). Páginas 14-22.	SAFE Work Manitoba, 2016

► Anexo 2: Lista de normas laborales internacionales que protegen a los trabajadores contra situaciones en las que podría haber violencia y acoso

La siguiente lista de Convenios y Recomendaciones pertinentes de la OIT y sus descripciones asociadas se han extraído de Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso (OIT, 2020), y La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: Guía sobre el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 (OIT, 2021). [\[La OE puede incluir aquí una lista de leyes y reglamentos nacionales que protegen a los trabajadores, de manera directa o indirecta, contra la violencia y el acoso en el trabajo\].](#)

1. Convenios fundamentales de la OIT y protocolos y recomendaciones asociados

Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (núm. 155), Recomendación (núm. 164), 1981 y Protocolo de 2002

- El Convenio núm. 155 define el término “salud” en relación con el trabajo; esta “abarca no solo la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y que están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo” (artículo 3(e)).
- También establece los principios básicos para una política y una estrategia a nivel nacional y empresarial para la implementación de medidas de prevención y protección de la SST.
- La Recomendación núm. 164 establece que deben adoptarse medidas en el marco de la política nacional de SST para la prevención de “tensiones físicas o mentales provocadas por las condiciones de trabajo y perjudiciales para la salud” (párrafo 3(e)).
- La Recomendación núm. 164 también señala las obligaciones de los empresarios para garantizar que la organización del trabajo, en especial en lo que respecta a las horas de trabajo y las pausas de descanso, no afecte de manera negativa a la seguridad y la salud en el trabajo. Obliga a los empleadores a adoptar todas las medidas razonables y factibles con miras a eliminar toda “fatiga física o mental excesiva” (párrafo 10(g)).

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

- El Convenio núm. 187 insta a la mejora activa y continua de la seguridad y la salud en el trabajo para prevenir lesiones, enfermedades y muertes en el trabajo mediante el desarrollo de sistemas, políticas y programas nacionales.
- Pide a los Estados miembros que promuevan e impulsen, en todos los niveles pertinentes, el derecho de los trabajadores a un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Establece que el programa nacional promoverá el desarrollo de una “cultura nacional de prevención en materia de seguridad y la salud” (artículo 5, apartado 2(a)), que define como una cultura en la que se respeta “en todos los niveles [...] el derecho a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable”.
- El programa nacional también debe dar amplia difusión y contribuir a la protección de los trabajadores mediante la eliminación de los peligros y riesgos del trabajo o su reducción al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, con miras a prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo y promover la seguridad y salud en el trabajo (artículo 5, apartado 2(b)).

Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), y Protocolo de 2014 sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105)

El Convenio núm. 29 define el trabajo forzoso u obligatorio como “todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la **amenaza de una pena cualquiera** y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente” (art. 2, apartado 1). La “amenaza de una pena” debe entenderse en un sentido muy amplio, que abarca sanciones penales, así como diversas formas de coacción, como violencia física, coacción psicológica y retención de documentos de identidad¹⁷.

Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182), y Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138)

- Las peores formas de trabajo infantil incluyen intrínsecamente la violencia física y psicológica y el acoso (Convenio núm. 182, art. 3(a)-(d)).
- La posible exposición a la violencia y al acoso es relevante para identificar el trabajo peligroso (Convenio núm. 138, Art. 3(1); Convenio núm. 182, art. 3(d)).¹⁸

Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)

- El Convenio núm. 111 exige la implementación de una política nacional de igualdad con miras a eliminar cualquier discriminación en el empleo y la ocupación basada en la raza, el color, el sexo, la religión, la opinión política, la extracción nacional o el origen social.
- El acoso sexual¹⁹ se considera una forma grave de discriminación por razón de sexo que entra en el ámbito de aplicación del Convenio (art. 1)²⁰.

2. Convenios y recomendaciones técnicos de la OIT

Convenio (núm. 161) y Recomendación (núm. 171) sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985

El Convenio núm. 161 describe las funciones y los objetivos de los servicios de salud en el trabajo, que deben asesorar al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sobre los requisitos para establecer y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable, a fin de favorecer “una salud física y mental óptima en relación con el trabajo” y también para adaptar el trabajo “a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental” (artículo 1(a)).

Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales, 2002 (núm. 194)

La Recomendación núm. 194 prevé la revisión y actualización periódicas de la lista de enfermedades profesionales de la OIT. La lista de la OIT, actualizada en 2010, abarca ahora los trastornos mentales y del comportamiento, incluido el trastorno de estrés postraumático (TEPT) y “otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a los factores de riesgo que resulten de las actividades laborales y el(los) trastorno(s) mental(es) y del comportamiento contraído(s) por el trabajador”²¹.

17 OIT, 2012, Giving Globalization a Human Face: General Survey on the Fundamental Conventions Concerning Rights at Work in Light of the ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization (Dar un rostro humano a la globalización: Estudio general sobre los convenios fundamentales relativos a los derechos en el trabajo a la luz de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa), 2008, ILC.101/III/1B.

18 Ibíd.

19 Además del acoso sexual, también se incluyen el acoso racial y otros “acosos basados en discriminación”, según la [Observación General 2019 de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones \(CECAR\)](#). El acoso racial se produce cuando una persona es objeto de conductas físicas, verbales o no verbales, o de otro tipo basadas en la raza que atentan contra su dignidad o que crean un entorno de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para el destinatario.

20 Ibíd 4.

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

Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169)

El artículo 20(3) establece que los trabajadores pertenecientes a pueblos indígenas deben gozar de protección contra el acoso sexual.

Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181)

El apartado 1 del artículo 8 pide que se adopten medidas para proporcionar una protección adecuada a los trabajadores migrantes contratados o colocados en el territorio de un Estado miembro por agencias de empleo privadas y para impedir que sean objeto de abuso.

Convenio sobre el trabajo marítimo, 2006 (MLC, 2006), enmendado en 2016

- La pauta B4.3.1 exige que la autoridad competente garantice que se tengan en cuenta las implicaciones del acoso y la intimidación para la salud y la seguridad.
- La pauta B4.3.6 establece que, con respecto a las investigaciones, se debe considerar la inclusión de los problemas derivados del acoso y la intimidación.

Recomendación sobre el VIH y el Sida, 2010 (núm. 200)

El párrafo 14(c) exige que se tomen medidas en el lugar de trabajo o a través de él para reducir la transmisión del VIH y mitigar sus repercusiones, entre otras cosas, garantizando acciones para “velar por la prevención y la prohibición de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo”.

Convenio (núm. 189) y Recomendación (núm. 201) sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011

- El artículo 5 exige a los Estados miembros que adopten medidas para garantizar que las trabajadoras y los trabajadores domésticos gocen de una protección eficaz contra toda forma de abuso, acoso y violencia.
- El párrafo 7 de la Recomendación núm. 201 se refiere al establecimiento de mecanismos para proteger a las trabajadoras y los trabajadores domésticos contra el abuso, el acoso y la violencia, incluida la creación de mecanismos de denuncia accesibles, la garantía de que todas las denuncias se investiguen y procesen adecuadamente, y el establecimiento de programas para la reubicación y rehabilitación de los trabajadores domésticos sometidos a abuso, acoso y violencia.

Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204)

El párrafo 11(f) pide la adopción de un marco político global, que debe incluir “la promoción de la igualdad y la eliminación de todas las formas de discriminación y de violencia, incluida la violencia de género, en el lugar de trabajo”.

Recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, 2017 (núm. 205)

El párrafo 15(e) establece: “En sus respuestas a la discriminación derivada de conflictos o desastres o agravada por estos, y al tomar medidas para promover la paz, prevenir las crisis, posibilitar la recuperación y potenciar la resiliencia, los Miembros deberían: [...] e) prevenir y sancionar todas las formas de violencia por razones de género, con inclusión de la violación, la explotación sexual y el acoso sexual, y proteger y dar apoyo a las víctimas”.

► Anexo 3: Modelo de política empresarial en materia de violencia y acoso

La plantilla de muestra ha sido adaptada de la “Plantilla de política de discriminación, violencia y acoso” de la Caja de herramientas sobre igualdad de género y eliminación de la discriminación, la violencia y el acoso, de la Confederación de Empleadores de la ASEAN, que se publicó en 2021. **[Las empresas pueden utilizar esta plantilla como guía, o como un borrador que debe ser negociado, modificado y discutido con los representantes de los trabajadores durante el desarrollo de la política del lugar de trabajo, si es pertinente].**

La declaración de principios

[Nombre de la empresa] se compromete a crear y mantener un entorno de trabajo agradable, diverso e inclusivo, seguro y saludable. **[Nombre de la empresa]** reconoce el impacto adverso de la violencia y el acoso para nuestra gente y no tolera ningún tipo de violencia y acoso, ya sea directo o indirecto, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género. **[Nombre de la empresa]** tratará todos los incidentes con seriedad y confidencialidad, e investigará de manera justa y exhaustiva y sin demora todas las denuncias que se presenten.

[Nombre de la empresa] reconoce que, para enfrentar y prevenir de manera eficaz la violencia y el acoso en el trabajo, es nuestra responsabilidad compartida abstenernos de cometer tales conductas, establecer programas y medidas de prevención, y denunciar cualquier incidencia de violación.

¿A quiénes se aplica esta política?

Se espera que los trabajadores, independientemente de su puesto, cumplan con esta política y se aseguren de que no se produzcan conductas prohibidas. Cualquier persona que desee presentar una queja contra un empleado de **[Nombre de la empresa]**, o un tercero relevante (como un cliente o una parte interesada externos) puede hacerlo en virtud de esta política. Se tomarán medidas disciplinarias contra cualquier empleado que infrinja esta política. En función de la gravedad de la infracción, las medidas disciplinarias pueden incluir una advertencia verbal o escrita, la suspensión, el despido y posibles cargos penales y acciones legales.

Los gerentes y supervisores que, a sabiendas, permitan o cometan cualquier acto de violencia, acoso o represalia, incluido el hecho de no informar de inmediato sobre dicha mala conducta a recursos humanos (RR. HH.), infringen esta política y pueden ser objeto de medidas disciplinarias.

¿Qué son la violencia y el acoso?

[Incluya la definición de las leyes y reglamentos nacionales, si las hubiera] o

La violencia y el acoso abarcan una amplia variedad de acciones y comportamientos inaceptables y no deseados, e incluyen la violencia y el acoso por razón de género que puede esperarse razonablemente que cause ofensa, humillación u otros daños físicos o psicológicos a una persona.

La violencia y el acoso por razón de género se refieren a “la violencia y el acoso dirigidos a las personas a causa de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a las personas de un sexo o género concreto, e incluyen el acoso sexual”.

Ejemplos de conductas y comportamientos prohibidos

[Nombre de la empresa] prohíbe la violencia y el acoso de cualquier tipo, incluidos el físico, el psicológico y el sexual, en persona, por correspondencia o por medios electrónicos, de manera aislada o reiterada, leve o grave, y tomará las medidas oportunas e inmediatas para prevenir tales casos, así como para dar respuesta a las quejas o a la toma de conocimiento sobre violaciones de esta política.

Los siguientes ejemplos de violencia y acoso tienen un carácter orientativo y no son excluyentes a la hora de determinar si ha habido una violación de esta política:

La **violencia física** incluye agresiones como empujar, agarrar, dar un empujón, poner una zancadilla, dar una bofetada, morder, arañar, golpear, dar una patada o lanzar un objeto.

La violencia y el acoso psicológicos incluyen lo siguiente:

- comportamientos de acoso e intimidación, como gritar, amenazar, insultar, hacer comentarios hirientes, utilizar lenguaje ofensivo o cualquier forma de abuso verbal;
- burlarse de un subordinado o compañero de trabajo, lo que incluye a su familia, su sexualidad, su identidad de género, su raza o su cultura, su educación o su situación económica;
- hacer comentarios despectivos sobre la discapacidad de una persona o burlarse de ella;
- fijar objetivos y plazos imposibles o tareas sin sentido que no tienen relación alguna con el trabajo;
- cambiar deliberadamente las horas de trabajo o el horario para incomodar a un trabajador específico;
- ocultar deliberadamente información vital para el desempeño eficaz del trabajo;
- rehuir, excluir o marginar a un subordinado o compañero de trabajo excluyéndolo o impidiéndole trabajar con otras personas o participar en actividades relacionadas con el trabajo.

La violencia y el acoso sexual incluyen lo siguiente:

- agresión sexual, violación, exposición indecente, acoso o comunicaciones obscenas;
- contacto físico no deseado, incluyendo palmaditas, pellizcos, cosquillas, caricias, besos, abrazos, toqueteos, roces, arrinconamientos o tocamientos inapropiados;
- hacer preguntas indiscretas sobre la vida privada o el cuerpo de un empleado;
- hacer comentarios insultantes o bromas sobre la identidad de género u orientación sexual de alguien;
- pedir una cita repetidamente a pesar de ser rechazado;
- pedir un favor sexual a cambio de una promesa de trabajo o ascenso;
- compartir o mostrar imágenes, videos, protectores de pantalla o carteles sexualmente explícitos;
- enviar mensajes de correo electrónico o de texto sexualmente explícitos.

Cualquier persona puede ser víctima de violencia y acoso, independientemente de su sexo y del sexo del acosador, y del cargo que ocupe. Toda forma de violencia y acoso está prohibida, tanto si tiene lugar dentro de las instalaciones de **[Nombre de la empresa]**, como si ocurre fuera de ellas, lo que incluye eventos sociales, viajes de negocios, sesiones de capacitación o conferencias a las que asistan los empleados por indicación de **[Nombre de la empresa]**.

Las interacciones corteses, mutuamente respetuosas, consensuadas, agradables y no coercitivas, que son apropiadas y aceptables y bienvenidas por ambas partes, no son consideradas violencia ni acoso.

No se consideran acoso las decisiones cotidianas de la dirección, los comentarios y consejos legítimos sobre asignaciones de trabajo, incluidos los comentarios negativos de los gerentes y supervisores sobre el desempeño laboral o las conductas relacionadas con el trabajo, la aplicación de las políticas de la empresa o las medidas disciplinarias impuestas que se apliquen de manera razonable y respetuosa.

Derechos y responsabilidades de los trabajadores

- Los trabajadores tienen derecho a trabajar sin violencia ni acoso, y tienen derecho a retirarse en caso de peligro inminente.
- Se espera que los trabajadores traten a todos con respeto y no cometan ningún acto de violencia y acoso.
- Se espera que los trabajadores cumplan con esta política, así como con cualquier normativa interna, incluidas las relativas a la seguridad y la salud en el trabajo.
- Los trabajadores deben denunciar cualquier incidente de violencia y acoso a su gerente o al personal designado en el departamento de RR. HH.
- Se espera que los trabajadores cooperen en la investigación de todo incidente de violencia y acoso.
- Toda persona que participe en el proceso de investigación debe mantener confidencialidad de la información.

Derechos y responsabilidades de la dirección

- La dirección de [Nombre de la empresa] garantizará, en la medida de lo razonablemente posible, que ninguna persona sea objeto de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género.
- La dirección adoptará, en la medida de lo posible, medidas preventivas para evitar la violencia y el acoso, incluida la gestión de los riesgos y el suministro de información y capacitación a los empleados.
- La dirección actuará e investigará cualquier queja o denuncia de violencia y acoso de manera rápida, justa y confidencial junto con el área de recursos humanos (si se cuenta con ella).
- La dirección espera la plena colaboración de todos los empleados para denunciar o aportar pruebas y brindar información durante el proceso de investigación.
- La dirección tomará medidas contra cualquier persona que someta a otra a violencia y acoso.
- Toda la información recabada será tratada con estricta confidencialidad. La dirección no revelará el nombre de un denunciante o las circunstancias de una denuncia, excepto cuando la revelación sea necesaria para investigar la denuncia, se requiera para tomar medidas correctivas o así lo exija la ley.
- La dirección se asegurará de que el denunciante, la víctima o los testigos no sean victimizados y estén protegidos contra represalias.

Denuncias maliciosas

[Nombre de la empresa] trata todas las quejas con seriedad. La presentación de una queja de buena fe no se utilizará en ningún caso contra el empleado ni tendrá un impacto adverso en su situación laboral. Sin embargo, la presentación de denuncias infundadas o malintencionadas constituye un abuso de esta política, será tratada como una infracción y puede dar lugar a medidas disciplinarias contra el denunciante.

Confidencialidad y protección contra represalias

Todas las denuncias e investigaciones se tratarán de manera confidencial, y la información se revelará estrictamente en función de que exista la necesidad de conocerla. No se victimizará a nadie por presentar una denuncia y se tomarán las medidas adecuadas para garantizar que los denunciantes, las víctimas y los testigos estén protegidos contra represalias durante y después de la investigación. Toda la información relativa a una denuncia o investigación se guardará en archivos seguros en el área de recursos humanos.

Procedimiento de denuncia

[Nombre de la empresa] ha establecido el siguiente procedimiento para presentar una denuncia de violencia y acoso. El mecanismo de denuncia es accesible para todos, incluidas las personas con discapacidad. Trataremos todos los aspectos del procedimiento con confidencialidad, imparcialidad y equidad. Cualquier persona que sea víctima de violencia y acoso, que conozca o sea testigo de la incidencia, debe presentar una queja o denuncia formal o anónima a la persona designada [incluya el cargo y departamento del responsable].

1. Al recibir la denuncia, [Nombre de la empresa] llevará a cabo la investigación, incluidas entrevistas con el denunciante, la víctima y el presunto acosador.
2. Se proporcionará a la víctima información sobre asistencia y servicios esenciales, incluidos [incluya aquí los servicios de derivación ofrecidos].

Mecanismo informal de denuncia

Si la víctima desea tratar el asunto de manera informal, la persona designada:

- dará la oportunidad al presunto acosador de responder a la denuncia;
- se asegurará de que el presunto acosador entiende el mecanismo de denuncia;
- facilitará la discusión entre ambas partes para lograr una resolución informal que sea aceptable para el denunciante, o remitirá el asunto a un mediador designado dentro de la empresa para resolverlo;
- se asegurará de que se conserve un registro confidencial de lo sucedido;
- realizará un seguimiento tras el resultado del mecanismo de denuncia para asegurarse de que el comportamiento ha cesado.

Mecanismo formal de denuncia

Si la víctima quiere presentar una denuncia formal o si el mecanismo informal de denuncia no ha producido un resultado satisfactorio, el mecanismo formal de denuncia está disponible para resolver el asunto.

La persona designada iniciará una investigación formal y mantendrá su independencia y objetividad, y respetará los derechos tanto de la persona que ha presentado la denuncia como de la persona presuntamente responsable de la violencia y el acoso.

La persona que lleve a cabo la investigación:

- entrevistará por separado a la víctima y al presunto acosador;
- entrevistará a los testigos y a otras terceras partes relevantes;
- analizará la información y la declaración de los testigos para decidir si el incidente o los incidentes ocurrieron;
- elaborará un informe en el que se detallen las investigaciones, las conclusiones y las medidas recomendadas.

Si la denuncia está justificada:

- adoptará las medidas oportunas contra el acosador, y la reparación adecuada para la víctima;
- informará a las partes de las conclusiones de la investigación y de las medidas que se adoptarán;
- realizará un seguimiento para asegurarse de que la conducta o el comportamiento ha cesado;
- llevará un registro de toda la investigación y de las medidas adoptadas;
- garantizará la confidencialidad de todos los registros relativos al asunto.

Mecanismo externo de denuncia

Una persona que haya sido objeto de violencia y acoso también puede presentar una queja legal formal fuera de la empresa. Puede hacerlo a través de [incluya el mecanismo externo de denuncia, como el tribunal de trabajo o el defensor del pueblo].

Asistencia a las víctimas

[Nombre de la empresa] proporcionará la asistencia y la facilitación necesarias a las víctimas para que se recuperen/rehabiliten de cualquier lesión o traumatismo sufrido.

Sanciones y medidas disciplinarias

Cualquier persona que haya cometido actos de violencia y acoso será objeto de medidas disciplinarias que pueden incluir una advertencia verbal o escrita, la suspensión o el despido.

En el caso de faltas graves, como agresiones físicas o sexuales que puedan constituir un delito, [Nombre de la empresa] también informará a la policía y a las autoridades competentes para que investiguen y tomen las medidas pertinentes.

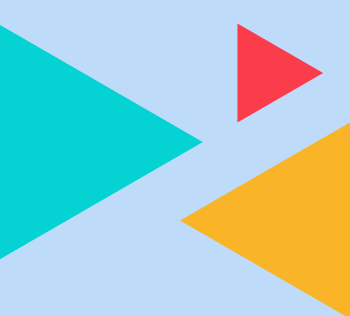
Implementación de la política

[Nombre de la empresa] se asegurará de que esta política se difunda ampliamente entre todas las personas pertinentes. Esta se incluirá en el manual del personal. Todos los nuevos empleados recibirán una capacitación obligatoria sobre el contenido de esta política como parte de su incorporación a la empresa.

[Nombre de la empresa] podrá exigir a los empleados que asistan de manera periódica a un curso de actualización sobre el contenido de esta política. Es responsabilidad de cada gerente/a asegurarse de que él/ella y todos sus empleados conocen la política.

Monitoreo y evaluación

[Nombre de la empresa] reconoce la importancia de monitorear esta política de violencia y acoso para evaluar su eficacia en la prevención y eliminación de la violencia y el acoso en el lugar de trabajo. Los supervisores, gerentes y responsables de tratar los casos de violencia y acoso informarán sobre el cumplimiento de esta política, incluyendo el número de incidentes, cómo se abordaron y cualquier recomendación realizada.



► **Contacto:**

Organización Internacional del Trabajo

Route des Morillons 4
CH-1211 Ginebra 22
Suiza

**Oficina de Actividades para los Empleadores
(ACT/EMP)**

www.ilo.org/actemp
actemp@ilo.org