

BUENAS PRÁCTICAS EN LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

1. Violencia en el ámbito laboral. Conceptos básicos

- 1.1. Introducción
- 1.2. ¿Qué se entiende por violencia en el ámbito laboral?
- 1.3. Clasificación de los tipos de violencia
- 1.4. Causas de la violencia en el trabajo
- 1.4. Consecuencias de la violencia en el ámbito laboral

2. Violencia física

- 2.1. Introducción
- 2.2. Tipos de violencia física
- 2.3. Causas de las conductas violentas y agresivas
- 2.4. Medidas preventivas

3. Violencia psicológica y acoso moral

- 3.1. Introducción
- 3.2. ¿En qué consiste el acoso moral o mobbing?
- 3.3. Tipos de acoso moral
- 3.4. Factores de riesgo para que se produzca el acoso moral
- 3.5. Consecuencias del acoso moral
- 3.6. Medidas preventivas
- 3.7. Algunas consideraciones sobre la violencia digital y el ciberacoso

4. Violencia sexual

- 4.1. ¿En qué consiste el acoso sexual en el trabajo?
- 4.2. Tipos de acoso sexual
- 4.3. Factores de riesgo
- 4.4. Reacción de las víctimas ante el acoso sexual
- 4.5. Medidas preventivas

1. VIOLENCIA EN EL TRABAJO. CONCEPTOS BÁSICOS

1.1. INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral son de los factores que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, afectando no solo a la salud de las personas si no también a las empresas y a las economías de los países.

Estos factores se definen como las condiciones presentes en una situación laboral relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea que pueden afectar a la salud del trabajador. Por lo tanto, entre ellos hay que incluir las relaciones que los trabajadores establecen con otras personas que, en ocasiones, pueden derivar en comportamientos violentos suponiendo un importante riesgo tanto para la salud y el bienestar de los trabajadores. Entre las tareas que presentan riesgo de violencia destacan los trabajos con bienes valiosos, los clientes conflictivos, las situaciones de aislamiento geográfico o la exposición a conflictos interpersonales, discriminación o conductas inadecuadas.

Desde la interrelación de las personas como factor de riesgo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es un riesgo significativo y grave, que debe de ser analizado, estudiado, corregido, y siempre que sea posible, eliminado. La disciplina que, desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales, aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas para evitar que impacten negativamente sobre el trabajador se denomina Psicología del trabajo.

1.2. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL?

A pesar de que no existe una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia

laboral incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o gestuales amenazantes, intimidatorias, injuriosas, abusivas o acosantes, capaces de dañar psicológicamente a la víctima.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su “Informe sobre la violencia y la salud” de 2002, define a la violencia como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” y a la violencia ocupacional como “aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”.

En 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dio un paso más y aprobó el Convenio N° 109 y la Recomendación N° 260 que reconocen el derecho de toda persona a un mundo de trabajo libre de violencia y acoso estableciendo un marco común para evitar esta situación basado en un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las cuestiones de género.

Según estas normas, “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”.

Por lo tanto, y tal como se ha visto anteriormente, la violencia en el mundo del trabajo puede ser:

- Física

Son actuaciones en las que se usa la fuerza física para producir daños físicos, psicológicos y/o sexuales. Incluye: agresión física sobre el trabajador, como

empujones, patadas, puñetazos, mordiscos, puñaladas, disparos, etc. O causar daños en propiedades de la organización o del personal.

- Psicológica

Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas. Intimidación, uso deliberado del poder, amenazas contra una persona o grupo para causar daño psicológico y moral. Incluye: Abuso verbal, gestual, intimidación, amenazas.. etc.

- Sexual

Aquí estarían incluidas, las agresiones sexuales, el chantaje sexual, los avances y comentarios sexuales no deseados, los comentarios despectivos sobre el sexo de la víctima, las insinuaciones y la exhibición de material

España ratificó este Convenio en mayo de 2022 comprometiéndose a aplicarlo en la legislación y en la práctica nacionales en el plazo de un año. Para ello es necesario:

- identificar y evaluar los riesgos de violencia y acoso en el trabajo
- tomar medidas preventivas para evitarlos
- informar y formar a los trabajadores sobre el tema

Y ¿Si existe violencia en el trabajo, pueden producirse algún tipo de acoso en el trabajo?

Si las conductas de violencia se realizan de forma reiterada, prolongada, bajo cierto abuso de poder por una parte, etc., se pueden producir procesos de exposición a distintos tipos de “acoso”. Se puede distinguir entre:

ACOSO LABORAL O ACOSO PSICOLÓGICO.

El Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo en la NTP 854 lo define como la “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente

jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

ACOSO DISCRIMINATORIO.

El artículo 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden social, define el acoso como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.

ACOSO SEXUAL.

En el artículo 7.1º de la L.O. 3/2007 de 23 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, se define como “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”. El segundo párrafo del mencionado precepto declara “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo”.

1.3. CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE VIOLENCIA

En función de quiénes sean las personas implicadas y la relación existente entre ellas, se pueden distinguir tres tipos de violencia en el trabajo:

TIPO 1: EXTERNA

Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Aunque su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, es el que tiene peores consecuencias para la víctima.

Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

TIPO 2: EXTERNA

En este caso si existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima.

Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece un servicio y surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios representando por tanto un riesgo constante para muchos trabajadores.

Ejemplos: seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados.

TIPO 3: INTERNA

El causante de la violencia tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Las acciones del agresor pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

1.4. CAUSAS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden ser inducidos por una serie de factores individuales, sociales y relacionados con el trabajo, Entre ellos destacan:

- Los peligros psicosociales
- La discriminación
- La cultura del lugar de trabajo
- Las situaciones laborales

Peligros psicosociales

Algunos de los peligros psicosociales que pueden contribuir al riesgo de violencia y acoso en el lugar de trabajo incluyen los siguientes:

- Las exigencias del trabajo (por ejemplo, cuando las tareas no se ajustan a los conocimientos y las capacidades del trabajador);
- El control de las tareas (por ejemplo, cuando los trabajadores pueden opinar poco o no pueden opinar sobre el modo de llevar a cabo su trabajo);
- El diseño de las tareas (por ejemplo, cuando las tareas que desempeñan los trabajadores son repetitivas o monótonas);
- La claridad de las funciones (por ejemplo, cuando las responsabilidades, las funciones y el grado de autoridad de los trabajadores no están claros);
- Las relaciones en el lugar de trabajo (por ejemplo, las críticas indebidas o inapropiadas, la exclusión en el trabajo, la falta de apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo, y la falta de retroalimentación y comunicación);
- Los estilos de liderazgo (por ejemplo, el estilo de liderazgo autocrático, que conlleva una participación limitada de los trabajadores en la toma de decisiones o el estilo de liderazgo de laissez-faire, que se caracteriza por una supervisión inadecuada o inexistente de los trabajadores);
- La justicia organizacional (por ejemplo, la falta de aplicación o la aplicación incoherente de las políticas y los procedimientos en el lugar de trabajo, inclusive los procedimientos de promoción de la carrera y los relativos a la contratación, así como la injusticia en la toma de decisiones);
- La gestión del cambio organizacional (por ejemplo, la reestructuración/reducción de plantilla; los cambios en la tecnología utilizada, los métodos de trabajo y/o la organización del trabajo, y la subcontratación);

Discriminación

La discriminación puede basarse en una serie de diferencias reales o percibidas, como por ejemplo la raza, el color, el sexo y el género, la religión, las opiniones políticas, la ascendencia nacional o el origen social, la condición de embarazo y las responsabilidades familiares, la edad, la discapacidad, el estado serológico o la situación migratoria.

En general, las mujeres se enfrentan a un mayor riesgo de violencia y acoso relacionados con el trabajo que los hombres. Y en particular, algunos grupos de mujeres tienden a ser más vulnerables a la violencia y el acoso sexuales, en particular las niñas y las jóvenes, las trabajadoras domésticas, las mujeres con seguridad en el empleo limitada, las mujeres migrantes y las mujeres que desempeñan ocupaciones en las que predominan los hombres y, más en general, las que se encuentran en situaciones en las que un gran número de ellas son supervisadas por un número reducido de hombres.

Cultura del lugar de trabajo

El riesgo de violencia y acoso también puede aumentar en una cultura del lugar de trabajo en la que existe una 'normalización' de la violencia y el acoso. Es decir, la violencia y el acoso se producen con tanta frecuencia que llegan a considerarse como un aspecto normal del trabajo cotidiano como, por ejemplo, los pasajeros que abusan verbalmente de los conductores de autobús o los clientes que acosan sexualmente a las camareras.

También se incrementa en los ambientes que no se cuestionan los comportamientos de discriminación e intimidación, y/o se tolera el abuso del alcohol o las drogas.

Algunas situaciones laborales

Por último, hay situaciones laborales comunes a varias ocupaciones que tienden a aumentar el riesgo de violencia y acoso en el trabajo. Entre ellas figuran el trabajo en solitario, el trabajo en contacto con el público, el trabajo con personas en situación difícil, el trabajo con objetos de valor y manejo de efectivo y el trabajo en lugares aislados o remotos, al atardecer y/o de noche.

1.5. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

Hay que tener en cuenta que determinadas situaciones violentas sufridas por un trabajador van a ser percibidas de diferente forma dependiendo por un lado del nivel, la intensidad o la intención, y por otra del factor de subjetividad de quien recibe la agresión. En cualquier caso, la violencia, en cualquiera de sus

manifestaciones, representa un ataque a la dignidad personal y/o laboral del trabajador.

Este ataque provoca una reacción de “defensa” natural que activa los estados de alerta y estrés para intentar mitigar el daño. En el caso de no conseguir defenderse con efectividad o de que esta situación se alargue en el tiempo, los efectos pueden ser tanto físicos como psicológicos.

Entre los problemas de salud mental destacan el miedo, la tristeza, la vergüenza, la impotencia, la ira, la indefensión, la fatiga crónica, la desesperación, la ansiedad, la depresión, los problemas de sueño, el síndrome de estrés postraumático (TEPT) y un mayor riesgo de suicidio.

Por su parte los trastornos físicos pueden abarcar desde la disminución de la fuerza física, a los trastornos musculoesqueléticos y un mayor riesgo de contraer enfermedades cardiovasculares).

La violencia y el acoso en el lugar de trabajo también pueden tener efectos perjudiciales para la salud mental y el bienestar de otras personas que no son víctimas propiamente dichas, como los testigos, los compañeros de trabajo, los pacientes y los clientes, así como los familiares y los amigos de las víctimas.

Por último, no podemos olvidar los costes que puede suponer para las empresas y para la sociedad en su conjunto por todo lo que supone de absentismo, consultas médicas, tratamiento, rehabilitación...

2. VIOLENCIA FÍSICA

2.1. INTRODUCCIÓN

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y la seguridad.

Pese a que las consecuencias psicológicas de los distintos tipos de violencia pueden resultar similares, la violencia física y la violencia psicológica se pueden estudiar por separado debido las características específicas que presenta la violencia física:

- 1- Contribuye al número de muertes y lesiones en el trabajo (en nuestra legislación es accidente de trabajo)
- 2- Se centra en lugares concretos como pueden ser los comercios minoristas y otras actividades relacionadas con los servicios
- 3- Se asocia con factores específicos del puesto de trabajo
- 4- Es más fácil de probar y perseguir que el hostigamiento psicológico

Como ya se ha visto en el capítulo anterior, una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la Californian Division of Occupational Safety and Health (Cal/OSHA). Esta clasificación divide los actos violentos en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas y son las que vamos a ver a continuación.

2.2. TIPOS DE VIOLENCIA

Violencia Tipo I

CARACTERÍSTICA FUNDAMENTAL	<p>El perpetrador no tiene relación con la organización de trabajo.</p> <p>Representa sucesos irregulares que pueden pasarle a cualquiera con una probabilidad mayor en un lugar de riesgo.</p>
AFFECTADOS	<p>Minoristas, trabajadores de almacenes de licores, gasolineras, comidas rápidas, supermercados; taxistas; guardias de seguridad</p>
MOTIVO	<p>Robo</p>
ARMAS EMPLEADAS	<p>Armas de fuego y armas blancas</p>



Violencia Tipo III

CARACTERÍSTICA FUNDAMENTAL	<p>El perpetrador tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar.</p>
AFFECTADOS	<p>Empleados, ex compañeros, superiores, ex jefes Ex cónyuges, antiguos amigos, parientes</p>
MOTIVO	<p>Búsqueda de revancha, ajuste cuentas</p>
ARMAS EMPLEADAS	<p>Sin definir</p>



Violencia Tipo II

CARACTERÍSTICA FUNDAMENTAL	<p>El perpetrador es el receptor de un servicio proporcionado por el trabajador.</p> <p>Los proveedores de servicios se encuentran en riesgo constante ya que surge de la interacción con receptores insatisfechos del servicio.</p>
AFFECTADOS	<p>Conductores de autobús, trabajadores de salud, sobre todo salud mental, proveedores de servicios sociales o seguridad pública, funcionarios de prisiones.</p>
MOTIVO	<p>Insatisfacción por el servicio</p>
ARMAS EMPLEADAS	<p>Objetos contundentes o agresión a mano (no suele haber intencionalidad previa). Por eso, la prevalencia de agresiones mortales es menor</p>



Hay que destacar que muchos puestos de trabajo tienen riesgo de padecer más de un tipo de violencia entre los que se han descrito. Por ejemplo, en los centros donde se atienden urgencias, es de esperar el tipo II, debido a clientes descontentos, pero también cabe el tipo I con motivo de robo de fármacos y, por qué no, el tipo III debido a, por ejemplo, un cónyuge o ex-cónyuge alterado por las supuestas relaciones más que profesionales de su actual o anterior pareja.

2.3. CAUSAS DE LAS CONDUCTAS VIOLENTAS Y AGRESIVAS

Los expertos indican que existen factores que, correspondiendo a ámbitos distintos, pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos.

En este sentido, se señalan algunas características referidas al entorno, al propio trabajo, a aspectos organizativos y al agente violento, dejando claro de antemano que, para el caso de las personas, el hecho de mostrar las características mencionadas no significa que vaya a ser violento.

EL ENTORNO

- Economías inestables
- Zonas social o económicamente deprimidas
- Zonas con alto índice de criminalidad

TRABAJO

- Trabajo en solitario
- Trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes
- Trabajos por la noche o hasta muy tarde o muy de madrugada
- Tener bienes valiosos en el lugar de trabajo
- Ejecutar servicios de seguridad
- Trabajar con público
- Desarrollar funciones de seguridad pública
- Retrasos, errores, incumplimientos

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

- Estilos de gestión rígidos, autoritarios, agresivos

- Presiones para incrementar la productividad, con pocos medios y escasas o nulas recompensas
- Despreocupación acerca de los problemas laborales de los trabajadores
- Percepción de los trabajadores de ser considerados como un instrumento más del proceso productivo
- Atención insuficiente al entorno físico y a las medidas de seguridad
- Conflictos laborales crónicos entre empresas y trabajadores

PERPETRADOR

- Inestabilidad psicológica
- Insatisfacción con servicio o producto
- Largas esperas
- Percepción de promesas incumplidas
- Abuso de drogas o alcohol
- Insatisfacción con el trabajo
- Historia de episodios violentos fuera del trabajo

2.4. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA FÍSICA EN EL TRABAJO

Aunque el impacto de un incidente violento es muy variable (influyen la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido la víctima) siempre generan una serie de consecuencias negativas sobre el trabajador y sobre sus compañeros que es necesario minimizar.

Hay que tener en cuenta que los incidentes violentos, a menudo, se caracterizan por ser repentinos y aterradores. Y en la mayoría de los casos son impredecibles.

Durante el incidente, e inmediatamente después, los afectados pueden sufrir una serie de disfunciones que, si no se detectan y manejan adecuadamente, pueden repercutir directamente tanto sobre la víctima como sobre la colectividad afectando a la moral, al clima de trabajo y a la eficacia de dicho trabajo. Algunas consecuencias negativas pueden no ser evidentes hasta que transcurra un cierto tiempo.

Las reacciones más comunes son:

- sentimientos de cólera o ira
- desconfianza general frente a personas extrañas
- ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse.
- miedo a reincorporarse al puesto de trabajo
- dificultades y ansiedad a la hora de tratar con los clientes o con el público
- miedo a ser reconocidos o seguidos por los agentes violentos
- sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad (por creer la víctima que ella contribuyó a la ocurrencia del incidente y que por ello es responsable del mismo)
- pérdida de confianza, problemas de concentración e incluso trastornos de la memoria.

Y asociado a todos ellos, se suele producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos del sueño, del apetito, etc.), incluyendo muchas veces un síndrome de estrés postraumático.

Todo lo descrito puede afectar a la vida profesional y también a la personal, por lo que es importante dar una respuesta rápida y profesional que ayude al trabajador a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo -lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia- y a largo plazo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

2.5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas preventivas que pueden adoptarse varían en función del tipo de establecimiento, del tipo de producto o servicio ofertado y del tipo de violencia que más probabilidad tiene de sufrir el lugar de trabajo. En este sentido, no pueden ser las mismas las que habrá que adoptar en un centro sanitario que en un pequeño comercio pero si hay una serie de medidas genéricas que pueden ser consideradas. Estas se refieren:

- Al entorno
- Al procedimiento de trabajo

-A sistemas de seguridad

MEDIDAS REFERENTES AL ENTORNO

- Disponer de una buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del asaltante,
- Ubicar a las personas que trabajan con cajas registradoras fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a tales trabajadores,
- Asegurarse de que en las cajas hay la cantidad mínima necesaria de dinero. Para ello el dinero sobrante ha de ser trasladado con frecuencia a zona segura,
- Prever el aumento, la acumulación de dinero en las cajas,
- Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes
- Colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores,
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso,
- Asegurarse que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras,
- Cambiar la disposición de las zonas de espera, haciendo de éstas zonas confortables,
- Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los asaltantes,
- Instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores tengan más riesgo,
- Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega, zonas de mayor riesgo.

MEDIDAS REFERENTES AL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

- Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día,
- Dar a los trabajadores información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo,
- Asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones,
- Dar a los trabajadores formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad en el trabajo,

- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente,
- Variar el número de veces que el dinero se lleva a zonas seguras o bancos, variar las rutas,... Usar servicios profesionales de transporte de dinero,
- Usar sistemas de compras sin dinero,
- Asegurarse que los trabajadores con más experiencia o menos vulnerables son usados en tareas con más riesgo,
- Rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo o doblar el número de personas para tareas de especial riesgo,
- En caso de trabajadores que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base,
- Utilizar alarmas personales,
- Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido,
- Formar en el manejo y reconocimiento de la violencia.

MEDIDAS REFERENTES A SISTEMAS DE SEGURIDAD

Se refiere a equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia. Debe tenerse en cuenta su proporcionalidad al riesgo y:

- Ser fáciles de usar,
- Los trabajadores han de estar entrenados en su uso: sólo serán prácticos y eficaces en la medida en que la plantilla sepa usarlos,
- Es útil que se dé a conocer al público la existencia de ciertas medidas de seguridad,
- Algunas de estas medidas (alarmas, sistemas de videovigilancia,...) precisan de un mantenimiento periódico para ser efectivas.

Si a pesar de las medidas preventivas se produjera algún tipo de incidente su impacto variará dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre la plantilla que es preciso tratar.

Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suelen producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.).

Todo ello puede afectar no sólo la vida profesional sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia y a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

Para finalizar, hay que tener en cuenta que al igual que en programas preventivos de otros tipos, es difícil que éstos lleguen a ser verdaderamente efectivos si no cuentan con la implicación y compromiso tanto de los gestores y de la dirección como de los propios empleados.

Por lo tanto, todos los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes (entendido en el sentido más amplio; pacientes, alumnos, consumidores,...) y trabajadores.

3. VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y ACOSO MORAL

3.1. INTRODUCCIÓN

Los tipos de conductas o actos de violencia psíquica en el trabajo que pueden afectar a la salud de los trabajadores suelen consistir en ataques a la víctima con medidas organizativas, agresiones verbales, críticas a sus relaciones sociales, rumores, amenazas de violencia física...etc

Estos comportamientos pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores y desestructuran el ambiente de trabajo impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

3.2. ¿EN QUÉ CONSISTE EL ACOSO MORAL O MOBBING?

El mobbing puede definirse como el proceso en el que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica y emocional sobre otra persona o personas intencionadamente, de manera sistemática y de forma prolongada en el tiempo.

En cualquier organización laboral la existencia de conflictos resulta algo esperable. Pueden deberse a cuestiones relacionadas con la organización del trabajo o bien con problemas de orden interpersonal. En cualquier caso, los conflictos son un acontecimiento habitual en la vida de relación entre las personas y gran parte de ellos acaban teniendo una resolución más o menos satisfactoria para las partes. Esta puede venir por distintas vías: por la modificación de alguna de las circunstancias que lo provocaban o bien porque el simple transcurso del tiempo haga que vayan remitiendo.

Pero esta resolución no siempre se produce. En ocasiones, es posible que alguno de esos problemas deje de tener un componente puntual y se convierta en algo crónico dando paso a una segunda fase en la que una de las partes implicadas comienza a adoptar un comportamiento hostigador.

Este ataque psicológico por lo general busca el desprestigio profesional de la otra persona y puede manifestarse a través de distintas actitudes y comportamientos. Las más habituales son:

- Acciones contra la reputación tanto profesional como personal del afectado por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él.....

- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima. Otra posibilidad es privarle de la realización de cualquier tipo de trabajo.

- No informar al afectado sobre distintos aspectos de su trabajo, ni de sus funciones y responsabilidades manteniéndole en una situación de incertidumbre.

- Hacer un uso hostil de la comunicación. Puede ser de una manera explícita mediante amenazas y críticas como de una manera implícita, sin dirigirle la palabra, haciendo caso a sus opiniones o ignorando su presencia. También se puede dar la utilización de la comunicación solo para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores y minimizando la de sus logros.

El problema en la práctica es detectar el inicio, ya que en muchas ocasiones estas actitudes pueden ser pasadas por alto debido a la subjetividad de los individuos del entorno o incluso de la propia víctima de los ataques.

Los mecanismos de negación naturales como forma previa de luchar contra el daño dificultan en muchos casos la detección de estos procesos, impidiendo prevenir su cronificación.

Por último, recordar que en el trabajo se pueden dar situaciones que no hay que confundir con conductas de acoso laboral: un conflicto puntual; críticas

constructivas, explícitas y justificadas; un hecho violento singular y puntual, sin prolongación en el tiempo; acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo; la presión legítima de exigir lo que se pacta; la supervisión-control así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal....

3.3. CLASIFICACIONES DEL ACOSO MORAL

En función de la relación jerárquica

Acoso vertical descendente (o *bossing*). El maltratador a nivel jerárquico se encuentra por encima de la víctima.

Acoso horizontal. Los acosadores o maltratadores se encuentran en la misma posición jerárquica que la víctima, es decir, son compañeros de trabajo.

Acoso vertical ascendente (o *mobbing inverso*). Se da cuando la víctima del acoso se encuentra por encima en la escala jerárquica (menos frecuente). Los subordinados no aceptan por alguna razón a la persona que han colocado a su cargo.

Acoso multidireccional. Se combinan dos o más de las anteriores tipologías. Por ejemplo: cuando tanto la dirección de la empresa como los propios trabajadores quieren provocar un despido.

En función de la motivación del acosador

Acoso laboral por motivos económicos. Dicha conducta forma parte de la estrategia del jefe o de la empresa, con un objetivo claramente económico.

- a) **Acoso laboral para provocar el despido voluntario.** Es el más habitual y es aquel en el que se quiere provocar la baja voluntaria del trabajador para ahorrarse el dinero de un despido improcedente.

b) **Acoso laboral maternal.** Acosar a una mujer que ha quedado embarazada para servir de ejemplo y amenaza al resto de sus compañeras, evitando así que accedan a una baja por maternidad.

Acoso laboral por conflictos personales. La víctima es maltratada debido a algún conflicto, discrepancia o discusión que la víctima ha tenido con su acosador o acosadores.

Acoso laboral por placer. La personalidad dominante y manipuladora de algunas personas las lleva a maltratar psicológicamente a otros, por pura diversión.

3.4. FACTORES DE RIESGO PARA QUE SE PRODUZCA ACOSO MORAL

El origen o el por qué del problema puede ser muy diverso. Puede ir desde fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza entre hostigadores y hostigado, hasta que este tipo de comportamientos constituyan una especie de “distracción” para los hostigadores. Pero el acoso moral se produce más fácilmente en unas situaciones que en otras siendo los factores organizacionales y los factores individuales los que más inciden en su aparición.

Los factores organizacionales

Las condiciones y la organización del trabajo por si mismas no determinan la existencia de una situación de acoso pero si pueden favorecer este riesgo, especialmente cuando se da alguna de estas circunstancias o carencias:

- La dirección ignora las diferencias individuales y atiende exclusivamente a la consecución de objetivos y metas.
- La ausencia de capacitación para gestionar personas y de preocupación por la salud y el bienestar en el trabajo de directivos, mandos intermedios y encargados.
- La falta de claridad en las órdenes de trabajo, la inexistente definición de objetivos, la falta de autonomía en el desempeño del puesto.
- Una información inadecuada para realizar correctamente un trabajo.

- La inseguridad en las condiciones de trabajo (temporalidad en la contratación, distribución irregular de jornada, salario variable...)
- La exigencia de realización de tareas que entran en conflicto con las normas y valores profesionales y personales.
- Las culturas organizacionales muy fuertes y exigentes que no aceptan ni toleran la aparición de variaciones y diferencias en el interior de las mismas.
- Un clima laboral falto de sistemas de apoyo y cohesión.
- La competitividad como forma de relación entre compañeros frente a potenciar el apoyo y el refuerzo (apoyo social).

Todas estas situaciones de riesgo pueden identificarse perfectamente y ser objeto de valoración en la Evaluación de riesgos psicosociales para, en su caso, poner las medidas correctoras necesarias para eliminarlos y así cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Los factores individuales

Aunque cualquiera puede verse afectado por este problema, hay determinados rasgos de personalidad que pueden favorecer la posibilidad de estar sometido a este tipo de situaciones. Puede ser el caso de:

- Personas con un alto valor ético y de responsabilidad. Son personas comprometidas y fieles a sus principios.
- Personas con dificultad para ser objetivas con el comportamiento ajeno, que valoran lo sentimental por encima de la razón.
- Los “distintos” por ideología, orientación sexual, origen étnico, discapacidad física o intelectual o que se muestran a los demás como más vulnerables.

No obstante, la forma en la que se enfrenta a la situación una persona está muy relacionada tanto con la solución efectiva del problema como con el nivel o la magnitud de consecuencias que desarrolla el afectado. En este sentido, no sólo entran en juego patrones de personalidad, sino los propios recursos de los que disponga la persona para hacer frente a esta situación, tanto en el entorno laboral como en el ámbito familiar o social. Los refuerzos sociales de compañeros o

amigos, la experiencia del trabajador o incluso sus posibilidades de empleabilidad, pueden ayudar a que los daños a la salud no sean tan graves.

3.5. CONSECUENCIAS DEL ACOSO MORAL

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos.

Consecuencias para el trabajador

En el caso del trabajador, el acoso va a tener efectos sobre su salud física y psicológica. Con frecuencia se observan:

- Deterioro importante de la autoestima.
- Experiencia de estrés permanente asociadas con alteraciones importantes en la salud.
- Erosión de la autoconfianza.
- Hiperactivación fisiológica (insomnio, inquietud, síntomas vegetativos como taquicardia, sudoración, temblores, etc.).
- Autoculpabilización.
- Trastornos de ansiedad.
- Trastornos del estado de ánimo (depresión mayor).
- Pérdida de motivación.
- Deterioro progresivo de las relaciones familiares.
- La persona puede manifestar una percepción intensa de pérdida de control.

La aparición e intensidad de estos síntomas dependerá del tipo de acoso que sufra la víctima, así como de sus circunstancias y características personales.

Consecuencias para la empresa

Absentismo laboral. El efecto más visible. Se producen bajas por enfermedad de larga duración, visitas a especialistas sanitarios, etc.

En muchos casos los acosados terminan por abandonar la organización.

Sobrecarga de trabajo. La sufren los compañeros que han de hacerse cargo del trabajo del compañero ausente por la baja.

Falta de personal. Muchos trabajadores se plantean abandonar la empresa cuando son objeto de acoso, comenzando a buscar otro empleo como mecanismo para afrontar la situación y reducir el estrés.

Bajo rendimiento: Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre compañeros, interfiere en las relaciones que se deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc.

Costes económicos. Asociados al absentismo por enfermedad, horas extras de otros compañeros, rotación y gastos de sustitución, (reclutamiento, selección y formación), impacto en la productividad y el rendimiento, compensaciones, litigios (abogados e indemnizaciones) y deterioro de la imagen social de la empresa.

3.6. MEDIDAS PREVENTIVAS

Las actividades preventivas para evitar el acoso laboral deben estar encaminadas a evitar la aparición de conflictos y, en el caso de que se produzcan, a solucionarlos con celeridad, con el fin de que no se enquisten ni se agraven con el tiempo.

Otras medidas a adoptar son:

- Establecer un compromiso ético por parte del empresario y de los trabajadores de impulsar un entorno libre de acoso, así como un protocolo formal de política para la empresa.
- Informar y formar a los trabajadores en materia de igualdad, acoso sexual o moral.

- Implicar a los trabajadores y representantes en la evaluación de riesgos y prevención del acoso psicológico, así como mejorar la responsabilidad y competencias formales de la dirección para la resolución de conflictos.
- Fomentar el trabajo en equipo, el trato respetuoso y el apoyo social.
- Diseñar canales de comunicación fluidos y eficaces entre los trabajadores de la empresa.
- Formar a directivos y mandos intermedios en técnicas de resolución y manejo de conflictos, en identificación de las situaciones y en habilidades sociales.
- Si se produce una situación de exposición, activar y usar el protocolo de actuación y proteger a la víctima.
- Dar apoyo médico o psicológico al trabajador, si procede.

3.7. ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA VIOLENCIA DIGITAL Y EL CIBERACOSO

La era digital ha cambiado nuestras formas de comunicación y de relacionarnos, incluido el entorno laboral. La pandemia y ciertas decisiones para abordarla como el teletrabajo, han acelerado este proceso. Aunque esta transformación indudablemente conlleva muchas ventajas para empresas y trabajadores, el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y el fomento de soluciones que nos mantienen hiperconectados también conlleva una serie de riesgos asociados a canales comunicativos no amables que permiten tanto una violencia psíquica puntual (intimidación digital puntual) como reiterada (ciberacoso). Estos riesgos se caracterizan por la facilidad con que la información se viraliza, por la dificultad de su retirada y por su continuidad y permanencia en el tiempo.

Al igual que en el mundo del trabajo presencial, las causas de esta comunicación hostil pueden ser variadas y las conductas constitutivas de ciberacoso pueden ser múltiples: enviar mensajes ofensivos o insultantes por la red, difusión de rumores falsos, distribución de fotografías o videos privados de contenido personal, a menudo sexual, suplantación de identidad de la víctima para realizar actos que perjudiquen su nombre o reputación, creación de webs y perfiles falsos

en redes en nombre de la víctima, frecuentemente con reclamos sexuales, etc.) pero además presentan una serie de características específicas.

- la celeridad de sus efectos nocivos por la rapidez de difusión y el número potencialmente ilimitado de destinatarios
- no hace falta que se repita en el tiempo ya que aunque el contenido solo se haya publicado una vez, se puede acceder muchas veces a él
- puede realizarse fuera del trabajo y de la jornada laboral
- amparándose en el supuesto anonimato, se da más entre personas compañeras e incluso a mandos o personas supervisoras o directivas
- cuando se realiza por redes o grupos de whatsapp, el efecto, en duración e intensidad, puede escapar al control de la persona autora
- las consecuencias son igual de graves que en el acoso presencial pero tiene el agravante del carácter intrusivo de los medios digitales. Ni el entorno familiar sirve de refugio ni el abandono de la empresa soluciona el problema porque la tecnología permite continuar con el hostigamiento
- Además, puede perjudicar (aún mas) gravemente a la reputación, imagen, privacidad y protección de datos de las personas víctimas.

En este contexto las empresas deberán tener en cuenta las particularidades del trabajo a distancia, especialmente del teletrabajo, en la configuración y aplicación de medidas contra el acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatoria y acoso laboral.

4. VIOLENCIA SEXUAL

4.1. ¿EN QUÉ CONSISTE EL ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO?

El acoso sexual en el trabajo supone una de las formas más agresivas de violencia hacia la persona que lo sufre y aunque existe la creencia de que solo afecta a las mujeres, los hombres también son víctimas de este fenómeno.

Según la Organización Internacional del Trabajo el concepto de acoso sexual laboral hace referencia a: *todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona respecto de un/una trabajador/a con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo, u hostil para él o ella.*

Por consiguiente, podrá ser perpetrado tanto por mandos directivos de la empresa como por otros trabajadores sin facultades directivas, e incluso por personas relacionadas con la víctima con motivo de su conexión con la empresa, como es el caso de sus clientes.

Las conductas y actitudes que caracterizan esta forma de acoso son muchas y a veces sutiles, sobre todo cuando hay testigos. Entre ellas podemos señalar:

- **Conductas no verbales:** miradas impúdicas, silbidos, gestos referidos a lo sexual, exhibición de dibujos, fotos, escritos etc., de carácter sexual o pornográfico.

- **Conductas verbales:** palabras e insinuaciones molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya aclarado que dicha insistencia es molesta, comentarios obscenos, etc.

-**Contacto físico no deseado.** Puede ir desde tocamientos innecesarios, pellizcos, palmadas o roces hasta el intento de violación y la coacción para mantener relaciones sexuales.

El problema es que muchas veces el comportamiento acosador no irrumpe de manera violenta sino que comienza lentamente con actitudes que pueden malinterpretarse y que tienden a pasarse por alto. La reiteración y el exceso de confianza inapropiado del acosador es lo que hace tomar más conciencia de lo que pasa y empezar a “responder” de alguna manera.

4.2. TIPOS DE ACOSO SEXUAL

Respecto a la tipología de acoso sexual, se puede distinguir entre acoso sexual de intercambio (también denominado chantaje sexual) y el acoso sexual ambiental.

El chantaje sexual se produce cuando el acosador, que será por lo general un miembro de la dirección o un superior jerárquico de la víctima, fuerza a un empleado a elegir entre someterse a sus requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo.

El acoso sexual ambiental se define por la producción de un entorno laboral «desagradable, intimatorio, hostil, ofensivo o humillante para el trabajador».

Se considera que para que exista un acoso sexual ambiental deben concurrir los siguientes elementos:

- Debe producirse una conducta de tipo verbal o físico manifestado en actos, gestos o palabras.
- Dicho comportamiento deberá ser percibido por el destinatario como indeseable. La existencia de consentimiento descartará la existencia de un acoso sexual.
- El comportamiento debe ser grave, es decir, suficiente para crear un ambiente radicalmente odioso o ingrato.

En ambos casos, ejerce un impacto muy negativo sobre el bienestar psicológico de la víctima y sobre su relación con el mundo laboral. No es necesario estar

expuesto a frecuencias altas de acoso sexual para experimentar sus consecuencias negativas.

4.3. FACTORES DE RIESGO

Además de los factores individuales y socioculturales hay que tener presente el factor organizacional, muy importante tanto desde el punto de vista preventivo como desde el punto de vista de la cronificación.

Cuando hay una queja al respecto y no se toma ninguna medida, se hace alianza con el agresor o no se investiga (normalmente todo para “evitar problemas”), lo que se consigue es reforzar el comportamiento del agresor, que no encuentra consecuencia de sus actos.

Por ello es importante que en las empresas exista un código de conducta ético que, de manera explícita, no permita ningún tipo de violencia en el trabajo y que indique las medidas a tomar cuando surge cualquier conducta inapropiada, haciendo frenar este tipo de comportamientos. Así, una organización intolerante al acoso generará un clima en el que las víctimas sentirán que pueden:

- decir directamente al acosador que cese en sus conductas
- poner en conocimiento de instancias superiores tales conductas sin temor a represalias.

Otros factores que pueden considerarse de riesgo lo constituyen los espacios de trabajo ocupados por personas de un único sexo, en los que entra a trabajar una persona del sexo contrario o si el tipo de tareas son predominantemente masculinas o femeninas (por ejemplo, las mujeres que trabajan en contextos predominantemente masculinos tienen más probabilidades de sufrir acoso sexual).

4.4. REACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS ANTE EL ACOSO SEXUAL

La secuencia de hechos, al igual que el cómo y cuándo se frenan, va a depender de la reacción de cada persona frente al acoso. No obstante, hay que tener

siempre en cuenta el impacto en la víctima y la falta de “tiempo de reacción” para asimilar lo que está pasando.

La mayoría de las veces es un proceso acumulativo, que va haciendo crecer el rechazo y el desagrado, y en el que la víctima no consigue pensar con tranquilidad como defenderse.

A lo largo de este proceso, van apareciendo síntomas desde el punto de vista emocional:

- Comportamientos de evitación
- Sentimientos de ansiedad
- Asco
- Dispersión de la atención
- Pérdida de autoestima
- Irritabilidad
- Incluso puede llegarse a la depresión en casos extremos.

Conforme pasa el tiempo la sensación de la víctima es que su dignidad ha sido atacada totalmente, sobre todo si no ve apoyos en su entorno, tanto personal como laboral.

La salud física también se ve resentida: trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras..... en definitiva, sintomatología física asociada a estrés.

La vergüenza hace que en la mayoría de los casos estos procesos se lleven en silencio, o tarden mucho en hacerlos patentes, ya que las víctimas temen el ser juzgadas o incomprendidas.

Tratar de evitar al acosador, como única respuesta, solamente tiene consecuencias negativas, ya que muchas veces el desempeño del trabajo obliga a interactuar o trabajar directamente con el acosador, elevándose el nivel estrés.

Por el contrario, a nivel individual, sería conveniente:

- Tener claro que se tiene derecho a ser respetada/o y no discriminada/o en el entorno laboral.
- Tomar la decisión de no callarse y denunciar verbalmente y por escrito a la empresa lo que está pasando.
- Negarse claramente frente al acosador.
- Apoyarse en asesores jurídicos para denunciar y en ayuda psicológica y sanitaria para restituir poco a poco la dignidad que se ha intentado destruir.

4.5. MEDIDAS PREVENTIVAS

La mejor manera de prevenir es evitar las posibilidades de que sucedan estos hechos y, para ello, lo mejor es intervenir sobre los factores de riesgo potenciales.

-Incluir en los **convenios colectivos** cláusulas referidas a las faltas y sanciones que se siguen por acoso moral, violencia o acoso sexual.

- Establecer en los **planes de igualdad bases que** dificulten el que puedan darse situaciones de acoso sexual.

- Implantar **protocolos de actuación** internos de la empresa para que en el caso de que ocurriera algún hecho de estas características, poder intervenir de diversas formas.

- Hacer una **Declaración de principios y códigos éticos de conducta** que de forma escrita pueden quedar reflejados en los estatutos internos de la empresa,

- **Incluir en la formación general todos los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales:**

- los factores que pueden desencadenarlos
- cómo identificarlos
- la importancia de la comunicación
- habilidades en el manejo de situaciones problema

habilidades para desempeñar liderazgo preservando el respeto a todos los trabajadores.

- Llevar siempre al **Comité de Seguridad y Salud** aquellas situaciones que crean ambientes hostiles en materia de acoso sexual para tomar medidas con prontitud.