

## Promover el empleo, proteger a las personas

La OIT es una agencia especializada de las [Naciones Unidas](#)

[Atajos](#) [Países](#) [Temas](#) [Sectores](#)

[Página principal](#) [Acerca de la OIT](#) [Noticias](#) [Eventos y reuniones](#) [Publicaciones](#) [Investigación](#) [Normas del trabajo](#)  
[Estadísticas y bases de datos](#) [Contáctenos](#)

[OIT inicio](#) [Acerca de la OIT](#) [Redacción de la OIT](#) [Noticias](#) Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice ...

# Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice informe de la OIT

La violencia en el trabajo aumenta en todo el mundo y en algunos países alcanza niveles de epidemia, de acuerdo con una nueva publicación de la OIT que se refiere a prácticas como la intimidación, el hostigamiento sistemático o mobbing, las amenazas por parte de compañeros psicológicamente inestables, el acoso sexual y los homicidios.

Comunicado de prensa | 14 de junio de 2006

GINEBRA (Noticias de la OIT) - La violencia en el trabajo aumenta en todo el mundo y en algunos países alcanza niveles de epidemia, de acuerdo con una nueva publicación de la OIT que se refiere a prácticas como la intimidación, el hostigamiento sistemático o mobbing, las amenazas por parte de compañeros psicológicamente inestables, el acoso sexual y los homicidios.

El estudio advierte que los costos de la violencia en el lugar de trabajo son enormes y pueden causar pérdidas millonarias debido a causas como el ausentismo o las licencias médicas.

El fenómeno también está presente en profesiones relacionadas como la enseñanza, los servicios sociales, los servicios de biblioteca y la atención sanitaria, que en el pasado parecían protegidas de los casos de violencia en el trabajo.

El nuevo estudio, [Violencia en el trabajo, tercera edición](#) ( [Nota 1](#) ), fue realizado por Vittorio Di Martino, experto internacional en problemas de stress y violencia en el trabajo, y por Duncan Chappell, ex presidente de la Revista de Salud Mental de New South Wales, en Australia, y del Tribunal Arbitral del Commonwealth, en el Reino Unido.

"La intimidación, el acoso, el hostigamiento y otras conductas similares pueden ser tan dañinos como la pura y simple violencia física", dicen los autores. "La inestabilidad de muchos tipos de empleos que es característica en estos tiempos genera enormes presiones en el lugar de trabajo, y vemos que estos signos de violencia aparecen cada vez con más frecuencia".

Los autores también se refieren a la creciente preocupación por el terrorismo y lo consideran "una de las nuevas facetas de la violencia en el lugar de trabajo... que contribuye con la ya volátil situación generada por una mezcla de agresiones".

## Tendencias regionales y costos

Un estudio realizado el 2000 entre los entonces 15 miembros de la Unión Europea mostró que la intimidación y el acoso eran prácticas extendidas en la región. Una encuesta realizada en 2002 en Alemania permitió estimar que más de 800.000 trabajadores eran víctimas de mobbing, que involucraba a un grupo de trabajadores practicando acoso psicológico contra un colega. En España se calculó que cerca de 22 por ciento de los funcionarios públicos eran víctimas de mobbing. En Francia, el número de acciones de agresión contra los trabajadores del transporte, incluyendo taxistas, subió de 3.051 en 2001 a 3.185 en 2002.

En Japón el número de casos presentados ante consejeros judiciales fue de 625.572 entre abril de 2002 y marzo de 2003. De estos, 5,1 por ciento, o cerca de 32.000, estuvieron relacionados con acoso e intimidación, mientras que de abril a septiembre de 2003, de las 51.444 consultas 9,6 por ciento estaban relacionadas con acoso e intimidación.

Según el estudio, en los países en desarrollo las mujeres, los migrantes y los niños están entre los trabajadores más vulnerables. En Malasia se registraron 11.851 casos de violación y tocamiento entre 1997 y mayo de 2001. La práctica extendida del acoso y del abuso sexual resultaban preocupantes de Sudáfrica, Ucrania, Kuwait y Hong Kong, China.

En Sudáfrica los trabajadores del sector de atención sanitaria son quienes suelen sufrir la mayor cantidad de casos de violencia laboral. Un estudio realizado durante un período de 12 meses demostró que 9 por ciento de aquellos empleados en el sector privado y 17 por ciento de los del sector público habían experimentado algún tipo de violencia física.

El informe dice que, en cambio, ha habido mejoras en los casos de Inglaterra y Gales y en el de Estados Unidos. En Inglaterra y Gales los 849.000 casos de violencia en el trabajo registrados entre 2002 y 2003, incluyendo 431.000 agresiones físicas y 418.000 amenazas, representaron una disminución frente a 1,3 millones registrados en un estudio anterior. En Estados Unidos, donde el homicidio es la tercera causa de muerte en el trabajo, el número de asesinatos ha bajado en años recientes, y la tendencia es similar en el caso de agresiones sin consecuencias fatales. El informe agrega que las mujeres representan aproximadamente 61 por ciento de los trabajadores víctimas de violencia, debido a su concentración en empleos considerados de alto riesgo para agresiones.

El costo de la violencia en el trabajo es elevado, pero resulta difícil de calcular. En países como Australia, los costos estimados para los empleadores van de los 6.000 a los 13.000 millones de dólares australianos. En otras zonas, como en la Unión Europea, hay una importante relación entre ausencias por enfermedad y violencia en el trabajo.

## En busca de soluciones

La necesidad de abordar el problema de la violencia en el trabajo ha generado una serie de estrategias de prevención novedosas y efectivas. El estudio destaca una serie de "prácticas exitosas" por parte de gobiernos locales y nacionales, empresas y sindicatos en diversos lugares del mundo donde se llevan a cabo políticas de "tolerancia cero" y programas de prevención.

De hecho, numerosos países han reconocido el problema de la violencia en su legislación sobre salud y seguridad. Argentina, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Polonia y Suecia adoptaron

recientemente nuevas leyes o enmendaron las normativas existentes para abordar la violencia en el trabajo.

La OIT también adoptó algunos Convenios sobre la protección de los trabajadores y la dignidad en el trabajo. En 2004, fue publicado un [Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno](#) ( Nota 2.) de la OIT que aborda la difusión y la gravedad de los actos de violencia en los sectores de servicios e industria. Por otra parte la OIT, junto con organizaciones como el Consejo Internacional de Enfermería, la Organización Mundial de la Salud e Internacional de Servicios Públicos, desarrollaron una serie de directrices para combatir la violencia en el trabajo en el sector de la salud.

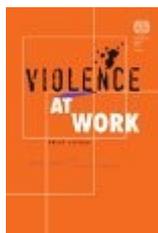
*Para más información o para adquirir una de estas publicaciones, por favor visite el sitio web /publ.*

---

Nota 1

Nota 2 - [La violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas para combatir este fenómeno](#), ISBN 92-2-315288-7, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 2004.

**Referencia:** OIT/06/33test data



Herramientas

Este contenido se encuentra disponible en

[English français italiano](#)

[D. Chappell and V. Di Martino, Violence at work. Third edition.](#)

**Vea también**

**Instrumento normativo**

[Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon \[pdf 115KB\]](#)

**Contacto para los medios**

[newsroom@ilo.org](mailto:newsroom@ilo.org)

[OIT inicio](#) [Acerca de la OIT](#) [Como funciona la OIT](#) [Departamentos y oficinas](#) [Seguridad y salud en el trabajo](#) [Base de conocimientos](#) [Normas y otros instrumentos](#) [Repertorios de recomendaciones prácticas](#) Workplace violence in services sectors and measures to combat this ...

# Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon

This code focuses on the prevention of workplace violence and its direct adverse consequences. The objective of this code of practice is to provide general guidance in addressing the problem of workplace violence in services sectors. The code is intended to serve as a basic reference tool for stimulating the development of similar instruments at the regional, national, sectoral, enterprise, organization and workplace levels, specifically targeted at and adapted to different cultures, situations and needs.

Descargar:

[Workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenonpdf - 0.1 MB](#)

The code covers such key areas of action on workplace violence as: policy; hazard identification; risk assessment; prevention and control; training; management and mitigation of the impact; care and support of workers affected; monitoring and evaluation. This code applies to all areas of economic activity in the public and private services sectors.

This code should be used to: develop practical responses at the workplace, enterprise, organization, sectoral, national, regional and international levels; promote processes of dialogue, consultation, negotiation and all forms of cooperation among governments, employers, workers and their representatives, as well as other concerned stakeholders as appropriate; give guidance in developing national laws, policies and programmes of action; in workplace, enterprise, organization and sectoral agreements; and in workplace policies and plans of action.

There are some consequences of workplace violence, which may include stress, although stress is a concept which, for some, is not clearly definable. For some parties, consideration of the prevention and aftermath of workplace violence is a human resources management issue, for others it is a safety and health issue.

The primary emphasis for governments, employers, workers and their representatives in dealing with these challenges is to establish and pursue a proactive approach taking into consideration the occupational safety and health management systems approach. Such systems seek to prevent problems through policy, organizing, planning, implementation, monitoring and review, with the aim of enhancing the work environment and organizational efficiency.

## Más información

### Documentos

[Psychosocial risks and work-related stress. Prevention of violence at work](#)

**Etiquetas:** calidad de la vida activa, acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo, educación y formación, sector terciario, restauración, industrias del espectáculo, sector financiero, hotelería, medios de comunicación de masas, servicios postales, servicios profesionales, servicios públicos, telecomunicaciones, turismo, comercio mayorista y minorista, actividad bancaria, transportes, asistencia médica, seguridad y salud en el trabajo, estrés



### Herramientas

Este contenido se encuentra disponible en

[español](#) [français](#)

[OIT inicio](#) [Acerca de la OIT](#) [Como funciona la OIT](#) [Departamentos y oficinas](#) [Seguridad y salud en el trabajo](#) [Base de conocimientos](#) [Normas y otros instrumentos](#) [Repertorios de recomendaciones prácticas](#) La violencia en el lugar de trabajo en el sector ...

# La violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla

El presente Repertorio se centra en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo y de sus consecuencias adversas directas. El presente Repertorio tiene por objeto facilitar pautas generales de orientación para tratar el problema de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios. Se ha elaborado con el afán de que sea una herramienta de referencia básica para promover la elaboración de instrumentos similares en los ámbitos regional, nacional, sectorial, de la empresa, de la organización y del lugar de trabajo orientados y adaptados específicamente a las distintas culturas, situaciones y necesidades. El presente Repertorio se aplica a todas las esferas de actividad económica en el sector de los servicios, públicos y privados.

Repertorio de recomendaciones prácticas | 15 de octubre de 2003

Descargar:

[La violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla.pdf - 0.1 MB](#)

El Repertorio abarca esferas tan fundamentales de acción frente a la violencia en el lugar de trabajo como: políticas; identificación de los riesgos; evaluación de los riesgos; prevención y control; formación; control y atenuación de las consecuencias; atención y apoyo a los trabajadores afectados; y supervisión y evaluación.

El presente Repertorio debería utilizarse con miras a: la elaboración de respuestas prácticas en todos los ámbitos: internacional, regional, nacional, sectorial, de la organización, de la empresa y del lugar de trabajo; la promoción del diálogo, la consulta, la negociación y todas las formas de cooperación entre gobiernos, empleadores y trabajadores y sus representantes, y otras partes interesadas, según proceda; la orientación a la hora de formular las leyes, las políticas y los programas de acción nacionales, los acuerdos laborales aplicables en el sector, la empresa, la organización y el lugar de trabajo, así como en las políticas y planes de acción.

Entre las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo cabe citar el estrés, aunque éste es un concepto que, según algunos, no puede definirse claramente. Algunas partes estiman que la violencia en el lugar de trabajo, tanto en lo que respecta a su prevención como a sus consecuencias, incumbe principalmente a la gestión de los recursos humanos. Otras, por el contrario, estiman que se trata de una cuestión de seguridad y salud en el trabajo.

Al abordar estos retos, los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y sus representantes destacan principalmente la necesidad de establecer y seguir un enfoque previsor basado en los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Dichos sistemas tienen por objeto, en primer lugar, evitar que surjan problemas, a través de políticas, organización, planificación, aplicación, supervisión y evaluación y encaminados a introducir mejoras en el entorno laboral y aumentar la eficiencia de la organización.

**Etiquetas:** calidad de la vida activa, acoso laboral, acoso sexual, violencia en el trabajo, educación y formación, sector terciario, restauración, industrias del espectáculo, sector financiero, hotelería, medios de comunicación de masas, servicios postales, servicios profesionales, servicios públicos, telecomunicaciones, turismo, comercio mayorista y minorista, actividad bancaria, transportes, asistencia médica, seguridad y salud en el trabajo, estrés

## La violencia en el trabajo: un problema mundial

GINEBRA (Noticias de la OIT) - Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra han señalado las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo, según indica la Oficina Internacional del Trabajo en un nuevo informe, basado en el estudio mundial más vasto que se haya realizado hasta ahora sobre la violencia en el trabajo.

Comunicado de prensa | 20 de julio de 1998

GINEBRA (Noticias de la OIT) - Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra han señalado las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo, según indica la Oficina Internacional del Trabajo en un nuevo informe, basado en el estudio mundial más vasto que se haya realizado hasta ahora sobre la violencia en el trabajo.

Según el informe de 156 páginas preparado por la OIT, *Violence at Work* ([Nota 1](#)), en los Estados Unidos alrededor de 1.000 personas son muertas cada año en entornos laborales. El homicidio se ha convertido en la principal causa de defunciones en el lugar de trabajo para las mujeres, y en la segunda para los varones.

El informe de la OIT se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala:

- Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales".
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.
- Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o "mobbing", es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos.

"Por ejemplo, un estudio realizado en 1994 por el Sindicato de Trabajadores del Sector Público del Canadá mostró que casi 70 por ciento de las personas consultadas consideraban que la agresión verbal era la principal forma de violencia que habían sufrido", señala la OIT.

La OIT preparó este informe con el objeto de aportar informaciones y análisis que permitan a "las

autoridades de los organismos estatales, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, los profesionales que se ocupan de seguridad y salud en el trabajo, los directivos encargados de la gestión de recursos humanos, los instructores y los trabajadores promover el diálogo y la formulación de políticas e iniciativas que apunten a repudiar la violencia y erradicarla inmediatamente del lugar de trabajo". En los últimos años, la OIT ha publicado varios informes y directrices sobre temas afines, como el estrés profesional, el acoso sexual y los problemas derivados del consumo abusivo de drogas y alcohol en el lugar de trabajo.

La OIT hace hincapié en las dificultades que existen para comparar los índices de violencia registrados en distintos países. Las estadísticas oficiales sobre homicidios, agresiones físicas y en particular sexuales, el acoso sexual y la violencia psicológica en el lugar de trabajo suelen ser inadecuadas, en el supuesto de que existan. No obstante, el informe de la OIT se basa en una gran encuesta realizada en 1996 entre trabajadores de 32 países, titulada *International Crime (Victim) Survey* [\(Nota 2\)](#), en la que se registraron las observaciones de estos trabajadores sobre lo que consideraban les había ocurrido en el lugar de trabajo.

Según los datos contenidos en esta encuesta, los trabajadores franceses son los más expuestos a convertirse en víctimas de actos de violencia en el lugar de trabajo: el 11,2 por ciento de los varones y el 8,9 por ciento de las mujeres denunciaron haber sido objeto de agresiones en el año anterior, mientras que 19,8 por ciento de las mujeres denunciaron "incidentes de carácter sexual" en el mismo período de doce meses.

Entre los datos relativos a algunos países comprendidos en la encuesta de 1996 figuran los siguientes: en Argentina, el 6,1 por ciento de los varones y el 11,8 por ciento de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que 16,6 por ciento de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual; en Rumania, dichos índices fueron de 8,7 por ciento, 4,1 por ciento y 10,8 por ciento; en Canadá, de 3,9 por ciento, 5,0 por ciento y 9,7 por ciento; en Inglaterra/País de Gales (considerados como una unidad), de 3,2 por ciento, 6,3 por ciento y 8,6 por ciento; por último, en los Estados Unidos, de 1,0 por ciento, 4,2 por ciento y 5,3 por ciento.

En 1996, una encuesta de la Unión Europea basada en 15.800 entrevistas celebradas en sus quince Estados miembros mostró que, el año anterior, el 4 por ciento de los trabajadores (seis millones) habían sido objeto de violencia física, 2 por ciento (tres millones), de acoso sexual, y 8 por ciento (doce millones de trabajadores), de intimidación y amedrentamiento.

## Violencia psicológica

En los últimos años, se han conocido nuevos antecedentes que demuestran las consecuencias y daños resultantes de la violencia no física, que suele denominarse "violencia psicológica". En ésta quedan comprendidos los siguientes comportamientos:

**Amedrentamiento** - El amedrentamiento en el lugar de trabajo está siendo citado con creciente frecuencia en las quejas sobre violencia laboral. Se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores. Concretamente, puede tratarse, por ejemplo, de:

- crear dificultades cotidianas a toda persona que pueda desempeñar mejor las funciones

profesionales del "amedrentador";

- alzar la voz o gritar sistemáticamente al dar instrucciones al personal subalterno;
- imponer el "amedrentador" sus puntos de vistas como única manera correcta de realizar las tareas;
- negarse a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece su confianza;
- mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales.

Algunas investigaciones efectuadas en el Reino Unido determinaron que el 53 por ciento de los trabajadores han sido víctimas de amedrentamiento y persecución en el trabajo y que 78 por ciento han presenciado comportamientos de tal índole. Las consecuencias para las personas afectadas pueden ser extremadamente negativas.

Un estudio realizado en Finlandia sobre los efectos del amedrentamiento en los empleados municipales ha puesto de manifiesto, por ejemplo, que el 40 por ciento de los trabajadores perseguidos se consideraban sometidos a un estrés "intenso" o "muy intenso", que 49 por ciento experimentaban un agotamiento inhabitual en su ocupación y que 30 por ciento se sentían "a menudo" o "constantemente" nerviosos.

**Intimidación y hostigamiento colectivo** - Un problema que se agrava cada vez más en Alemania, Australia, Austria, Dinamarca, Estados Unidos, Reino Unido y Suecia es la práctica conocida como "mobbing" o intimidación y hostigamiento psicológico que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador que convierten en blanco de su hostilidad. Entre las formas que reviste este comportamiento, figuran, por ejemplo: la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra; "hacer el vacío" a un trabajador, desalentando todo contacto social con éste; o la propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar. Se ha estimado que el hostigamiento psicológico es un factor coadyuvante en 10 a 15 por ciento de los suicidios en Suecia.

"En los nuevos modelos de análisis de la violencia en el trabajo se ponen en un pie de igualdad sus manifestaciones físicas y las psicológicas, y se reconoce plenamente la importancia que tienen los actos de violencia menos graves", dice Vittorio Di Martino, uno de los autores del informe de la OIT.

## El trabajo solitario

En todo el mundo se observa un aumento del número de personas que trabajan por sí solos, fenómeno originado por la creciente automatización de los procesos de trabajo, la subcontratación de tareas, el teletrabajo, el trabajo en redes y las nuevas formas de empleo independiente. El trabajo individual no es necesariamente más peligroso que otras formas de empleo, pero en efecto pone a los trabajadores en situaciones de vulnerabilidad particular. Así ocurre, por ejemplo, con:

- **Las personas que trabajan solas en pequeñas tiendas, estaciones de servicio y kioscos** - Estos trabajadores suelen ser considerados "blancos fáciles" por los delincuentes. En los Estados Unidos, los trabajadores de gasolineras y estaciones de servicio figuran en cuarto lugar entre las ocupaciones más expuestas a agresiones mortales.

- **Quienes trabajan solos fuera de los horarios habituales** - El personal de los servicios de limpieza, mantenimiento y reparaciones está particularmente expuesto al riesgo de agresiones físicas o sexuales.
- **Los conductores de taxi, categoría de trabajadores individuales que es sobradamente la más expuesta a la violencia** - Los turnos de noche son los más peligrosos para los choferes, así como para otras profesiones, y la ebriedad de los clientes es un factor que favorece y precipita los actos de violencia. Un estudio hecho en Australia en 1990 reveló que, con respecto a la comunidad en general, los taxistas estaban 28 veces más expuestos al riesgo de agresiones no sexuales y 67 veces más expuestos a robos con violencia.

Entre los países cuya situación el informa analiza en más detalle figuran:

### **Estados Unidos**

Una importante serie de estimaciones sobre el número de agresiones no mortales registradas en el lugar de trabajo es aportada por la Encuesta Nacional sobre Criminalidad y Víctimas de la Violencia (NCVS), vasto estudio de hogares realizado sobre un universo de más de 100.000 personas de 12 o más años de edad. Las estadísticas de la NCVS muestran que, de 1987 a 1992, casi un millón de personas fueron agredidas cada año en su trabajo, y que dichas agresiones representaron el 15 por ciento del total de agresiones denunciadas en el país. El 16 por ciento de las agresiones cometidas en el lugar de trabajo provocaron lesiones corporales.

En los Estados Unidos, la violencia en el trabajo se concentra en algunas ocupaciones. Entre los taxistas se observa la tasa más elevada de fallecimientos por homicidio en el ejercicio de la profesión. En el comercio de detalle y las actividades de servicios se registran más de la mitad de los homicidios en el lugar de trabajo, así como el 85 por ciento de las agresiones no mortales.

En este país, un promedio de 20 trabajadores son asesinados en el lugar de trabajo cada semana.

### **Reino Unido**

Una encuesta efectuada por el Consorcio Británico de Comerciantes Detallistas estableció que en el período financiero 1994-1995, en el sector de la venta al por menor fueron agredidas físicamente más de 11.000 personas y 350.000 fueron objeto de amenazas e insultos en el lugar de trabajo.

Una gran parte de las agresiones físicas - 59 por ciento - se produjeron mientras el personal trataba de impedir robos. Las demás fueron obra de personas que causaban desórdenes (16 por ciento), asaltantes (10 por ciento), clientes disgustados (5 por ciento) y personas bajo la influencia del alcohol o de drogas (5 por ciento).

El riesgo de violencia física se calculó en 5 agresiones por 1.000 trabajadores; el de amenazas, en 35 por 1.000, y el de violencia verbal, en 81 por 1.000.

### **Japón**

La grave recesión económica se ha traducido en grandes reducciones de personal. Estas medidas han puesto fin a una de las tradiciones laborales japonesas, a saber, que los trabajadores podían aspirar razonablemente a permanecer en una empresa durante toda su vida activa. El fin de la seguridad del empleo y de los sistemas de antigüedad ha dado lugar a un incremento de las tácticas de amedrentamiento en perjuicio del personal de oficina y los profesionales.

El Sindicato de Administradores y Directivos de Tokio abrió una permanencia telefónica para atender casos de persecución, la que registró más de 1.700 consultas en dos breves períodos, en junio y octubre de 1996. El estrés era el principal motivo de queja, y muchas personas afirmaban necesitar un tratamiento mental de urgencia. Entre quienes llamaban había familiares de trabajadores que se habían suicidado o habían intentado hacerlo.

### **Alemania**

Una extensa encuesta nacional realizada en Alemania en 1991 por el Instituto Federal de Salud y Seguridad en el Trabajo reveló que el 93 por ciento de las mujeres interrogadas habían sido objeto de acoso sexual en su trabajo durante su vida activa.

### **Filipinas**

La migración laboral ha sido desde hace mucho tiempo una característica del mercado de trabajo filipino. Según estadísticas acopiadas en este país, más de la mitad de los trabajadores filipinos en el extranjero son mujeres. Muchas están ocupadas en el servicio doméstico y en el sector del espectáculo. Diversos estudios han establecido que, con excesiva frecuencia, una proporción muy elevada de estas trabajadoras sufren agresiones relacionadas con su empleo.

"Muchas trabajadoras se quejan de "maltrato", término genérico que engloba comportamientos como tirar el cabello de la afectada, propinarle golpizas, golpearle las manos con un objeto, quemar su piel, golpearle la cabeza contra un muro, arrojarle encima líquidos tóxicos o químicamente peligrosos, etc.", indica el informe de la OIT. "Por regla general, el empleador retiene el pasaporte del trabajador migrante, como una manera de asegurar su sumisión".

## **Causas de la violencia en el lugar de trabajo**

El informe indica que la violencia en el entorno de trabajo se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empleadores.

"Rechazamos la idea de que la violencia en el lugar de trabajo obedezca únicamente a factores personales", dice el Sr. Di Martino. "Nunca lograremos prevenirla o ponerle coto si nos basamos sólo en esta premisa".

## **El costo de la violencia en el lugar de trabajo**

Según la OIT, los actos de violencia provocan una alteración inmediata y a menudo duradera de las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto. En los empleadores recae el costo directo del trabajo perdido y de la necesidad de mejorar las medidas de seguridad. Entre los costos indirectos se pueden citar la menor eficiencia y productividad, la reducción de la calidad de los productos, la pérdida de prestigio de la empresa y la disminución del número de clientes.

Al respecto, valga indicar que, según una encuesta del Instituto Nacional de Seguridad en el Lugar de Trabajo de los Estados Unidos, el costo total de la violencia en el trabajo fue en este país de 4.000 millones de dólares en 1992. En Canadá, de acuerdo con datos de la Comisión de

Compensación Laboral de Columbia Británica, las solicitudes de indemnización por pérdida de salario presentadas por el personal hospitalario a raíz de actos de violencia se han incrementado en 88 por ciento desde 1985. En Alemania, se ha calculado que el costo directo de la violencia psicológica en una empresa con 1.000 trabajadores se eleva a 112.000 dólares (200.000 DM) al año, mientras que los costos indirectos son de 56.000 dólares.

## Cómo reaccionar ante la violencia

El informe de la OIT propone hacer frente a la violencia en forma multifacética, aplicando medidas:

- **preventivas**, que tomen en consideración las raíces de la violencia y no sólo sus efectos;
- **específicas**, dado que cada forma de violencia exige remedios distintos;
- **múltiples**, en el sentido de que se necesita combinar diferentes tipos de respuesta;
- **inmediatas**, es decir, hay que establecer con anticipación un plan de intervención inmediata para contener los efectos de la violencia, análogo a las intervenciones en caso de agresión terrorista;
- **favorables a la participación** de todas las personas directa o indirectamente afectadas, incluidos los familiares, los directivos de la empresa, los colegas y las propias víctimas;
- **a largo plazo**, habida cuenta de que las consecuencias de la violencia también se manifiestan a largo plazo y que, por ende, las medidas coyunturales no bastan.

Según la OIT, se va afirmando la idea de que para actuar contra la violencia se necesitan enfoques globales. En lugar de buscar una única solución aplicable a cada problema y situación, deberían analizarse todos los factores generadores de violencia y explorarse estrategias variadas. Las acciones contra la violencia en el lugar de trabajo suelen ser restringidas, circunstanciales y mal definidas.

Nota 1:

*Violence at Work* de Duncan Chappell y Vittorio Di Martino. Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998. ISBN 92-2-110335-8. Precio: 25 francos suizos (sólo en inglés).

Nota 2:

*1996 International Crime (Victim) Survey*, encuesta del Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia. De próxima publicación, 1998.

| Región/<br>País          | Agresiones físicas |         | Incidentes sexuales |
|--------------------------|--------------------|---------|---------------------|
|                          | Hombres .....      | Mujeres | Sólo mujeres        |
| <b>Europa occidental</b> | 3.6                | 3.6     | 7.0                 |
| Austria                  | 0.0                | 0.8     | 0.8                 |
| Inglaterra y Gales       |                    |         |                     |
| Escocia                  | 3.2                | 6.3     | 8.6                 |
| Irlanda del Norte        | 3.1                | 2.6     | 6.2                 |

|                                     |      |     |      |
|-------------------------------------|------|-----|------|
| Finlandia                           | 2.3  | 3.7 | 6.0  |
| Francia                             | 3.1  | 4.3 | 6.6  |
| Países Bajos                        |      |     |      |
| Suecia                              | 11.2 | 8.9 | 19.8 |
| Suiza                               | 3.6  | 3.8 | 7.6  |
| <b>Países en transición</b>         |      |     |      |
| Albania                             | 1.7  | 1.7 | 3.5  |
| Ex República Yugoslava de Macedonia | 4.3  | 1.6 | 4.8  |
| Georgia                             |      |     |      |
| Hungría                             | 2.0  | 1.4 | 3.0  |
| Kirguistán                          | 0.4  | 0.4 | 0.8  |
| Letonia                             |      |     |      |
| Mongolia                            | 0.8  | 0.5 | 1.4  |
| Polonia                             | 1.7  | 0.9 | 2.1  |
| República Checa                     |      |     |      |
| Rumania                             | 0.6  | 0.0 | 0.5  |
| Rusia, Federación de                | 2.5  | 3.4 | 5.3  |
| Yugoslavia (República Federal)      |      |     |      |
| <b>América del Norte</b>            | 1.0  | 0.8 | 1.5  |
| Canadá                              | 1.4  | 1.6 | 2.8  |
| Estados Unidos                      |      |     |      |
| <b>América Latina</b>               | 0.9  | 1.3 | 1.9  |
| Argentina                           | 1.9  | 0.8 | 2.3  |
| Bolivia                             |      |     |      |
| Brazil                              | 8.7  | 4.1 | 10.8 |
|                                     | 0.4  | 0.5 | 0.9  |

|               |     |      |      |
|---------------|-----|------|------|
|               | 3.2 | 2.4  | 5.8  |
|               | 2.5 | 4.6  | 7.5  |
|               | 3.9 | 5.0  | 9.7  |
|               | 1.0 | 4.2  | 5.3  |
|               | 1.9 | 3.6  | 5.2  |
| Costa Rica    | 6.1 | 11.8 | 16.6 |
| <b>Asia</b>   |     |      |      |
| Filipinas     | 0.4 | 0.9  | 1.3  |
| Indonesia     | 0.2 | 0.4  | 0.8  |
| <b>África</b> |     |      |      |
| Sudáfrica     | 0.8 | 1.4  | 2.2  |
| Uganda        | 0.4 | 1.0  | 1.3  |
| Zimbabwe      | 0.5 | 0.8  | 1.0  |
|               | 0.3 | 1.1  | 1.5  |
|               | 2.3 | 1.9  | 3.7  |
|               | 0.7 | 0.7  | 1.3  |
|               | 3.2 | 4.3  | 7.2  |
|               | 3.0 | 0.7  | 2.6  |

Fuente: *International Crime (Victim) Survey, 1996.*

**Referencia:** OIT/98/30test data