

Consecuencias del acoso sexual hacia *hostess* de los restaurants del área de San Ángel en la CDMX

Zelinka Samsel Zenil
zelinkasamselz@hotmail.com
Javier Becerril Isidro
jbecerril@up.edu.mx

RESUMEN

El acoso sexual es un problema que afecta a muchas mujeres alrededor del mundo y del cual se habla poco por tratarse de un tema sensible; sin embargo, la realidad es que puede desencadenar problemas psicológicos y físicos en una persona que pueden afectar, incluso, su vida laboral. El objetivo de esta investigación es conocer el acoso sexual que han sufrido las mujeres que trabajan como *hostess* en los restaurantes del área de San Ángel de la Ciudad de México, y si aquel puede provocar depresión e influir en su vida personal y laboral.

Para esta investigación se consideró una muestra de cuarenta mujeres, quienes trabajan en veinte restaurantes de la zona, con el fin de comprobar la hipótesis: el acoso que sufren las *hostess* detona depresión que impacta en su calidad de vida y su desempeño laboral.

El área de San Ángel fue seleccionada por su popularidad y por la gran cantidad de restaurantes que se encuentran en esta zona.

En el desarrollo de este trabajo se encontró que el acoso sexual ocasiona repercusiones negativas en la vida personal

de las *hostess*, provocando síntomas de depresión que son malinterpretados por las mismas víctimas como períodos breves de tristeza o desgano en sus actividades.

Palabras clave: *hostess*, acoso sexual, depresión.

CONSEQUENCES OF SEXUAL HARASSMENT TOWARDS HOSTESS OF THE AREA OF SAN ANGEL RESTAURANTS IN MEXICO CITY

ABSTRACT

Sexual harassment is a problem that affects many women around the world and which is little spoken because it is a sensitive issue; however, the reality is that it can trigger psychological and physical problems in people that can even affect their working life. The aim of this research is to know the sexual harassment suffered by women who work as *hostess* in the restaurants of the area of San Angel of Mexico City, and if such behavior may cause depression and influencing their personal life and work.

In order to verify the hypothesis: *the harassment suffered by the hostess triggers depression impacting on their quality of life and their job performance*, it has been considered a sample of 40 women for this research, who work in 20 restaurants in the area.

San Angel area was selected because of its popularity and by the large number of restaurants located in this area.

In the development of this paper it was found that sexual harassment causes a negative impact on the personal life of the *hostess*, causing depression symptoms that are misinterpreted by the victims themselves as short-term sadness or listlessness in their activities.

Keywords: *hostess*, sexual harassment, depression.

INTRODUCCIÓN

El acoso sexual es un fenómeno actual y grave que, en ocasiones, es ignorado por ser un tema sensible o por miedo a las represalias que puedan manifestarse. Sin embargo, es un problema que puede desencadenar trastornos psicológicos y físicos en la persona que lo padece, por lo que debe de ser identificado.

Se define como:

“Comportamiento de tono sexual tal como contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales-verbales o de hecho. Este tipo de conducta puede ser humillante y puede constituir un problema de salud y de seguridad; es discriminatoria cuando la mujer tiene motivos suficientes para creer que su negativa podría causarle problemas en el trabajo, en la contratación o el ascenso inclusive, o cuando crea un medio de trabajo hostil” [Organización Internacional del Trabajo, (s.f)].

Según Piñuel y Zabala (2002), en el acoso sexual siempre hay dos partes involucradas: el activo, quien realiza las agresiones, y el pasivo, quien las recibe. Ahora bien, este comportamiento puede clasificarse según el grado de acoso; acoso de carácter leve: suele involucrar comentarios y chistes con connotación sexual, se presentan insinuaciones, halagos sexuales sobre el cuerpo de la persona, preguntas sobre su vida sexual, entre otros; acoso de carácter grave: suele haber contacto físico, como tocamientos, acercamientos, abrazos o besos; acoso de carácter muy grave: existe el contacto físico sexual.

También puede dividirse según el tipo de conducta:

- **Acoso *quid pro*:** es el tipo de acoso donde a la víctima se le promete un beneficio laboral, ya sea aumento de sueldo, de puesto, renovación de contrato, entre otras, a cambio de que acceda a comportamientos de connotación sexual. Es un abuso de autoridad por parte de la persona con una posición de poder. Siempre va acompañado de chantaje y este puede ser explícito, implícito, con pérdida de derechos laborales y sin pérdida de derechos laborales.
- **Explícito:** es directo y pide un favor sexual a cambio.
- **Implícito:** cuando a la víctima se le solicita un favor sexual y ésta se niega, se empieza a dar cuenta que se le ofrecen las mismas oportunidades a personas similares para que la persona se sienta mal y en algún punto acceda.
- **Pérdida de derechos laborales:** el directivo cumple la amenaza y si no se accede a la proposición sexual, este puede tomar acciones como el despido, no aumentar el salario o puesto, etcétera.
- **Sin pérdida de derechos laborales:** el directivo no cumple su amenaza y deja que la víctima siga trabajando (Piñuel y Zabala, 2002).

Todas las mujeres son propensas a sufrir acoso sexual sin importar nivel socioeconómico, raza, edad u otros factores relacionados; sin embargo, la Herramienta Multimedia para la Detección y Control de Riesgos Psicosociales en la Pyme dictamina que hay factores que hacen más vulnerables a cierto tipo de mujeres que a otras, como son; mujeres inmigrantes, homosexuales, jóvenes, de reciente incorporación a la vida laboral y mujeres con discapacidad (Instituto de la Mujer, 2006).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estipula que el acoso sexual: “Suele tener consecuencias relacionadas con el estrés, traumas emocionales, ansiedad, depresión, nerviosismo, baja autoestima, trastornos de sueño, hipertensión y problemas intestinales.” [Organización Internacional del Trabajo, (s.f)].

Para comprender la magnitud de este fenómeno en México, a continuación se dan a conocer algunas cifras difundidas por diferentes periódicos a lo largo de los años.

En el 2012 el periódico *Excélsior* dio a conocer que “en México, 1.4 millones de mujeres padecen acoso sexual en el trabajo, esto es, el 10% de la población económicamente activa” (*Excélsior*, 2012).

En el 2017, un artículo de *CNN* reveló que “en la Ciudad de México, el 96% de las mujeres encuestadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía había experimentado algún tipo de violencia sexual en espacios públicos” (*CNN*, 2017).

El periódico *Publimetro* confirmó que “en 2014, se realizó un total de 224 denuncias por acoso sexual ante la Dirección del Trabajo. El 2015 fueron 291 y el 2016 fueron 276. Sin embargo, este 2017 ya van 850 denuncias realizadas” (*Publimetro*, 2017).

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación es evaluar el acoso sexual que pueden llegar a sufrir las mujeres que trabajan como *hostess* de los restaurantes del área de San Ángel de la Ciudad de México, con un cheque promedio de \$300-\$500 y si es que dicho fenómeno puede provocarles depresión y afectar su desempeño laboral.

Entre los objetivos particulares se encuentran: conocer qué es el acoso sexual; saber cómo es el trabajo de una *hostess*; investigar cómo se presenta el acoso sexual en su trabajo y qué tan recu-

rente suele ser en las mujeres que ocupan este puesto; identificar las consecuencias que puede tener el acoso sexual en la vida personal y laboral de las mujeres; conocer qué otros fenómenos actuales propician el acoso sexual.

Se propone la hipótesis correlacional: el acoso sexual detona depresión, afectando la vida personal y laboral de las mujeres que trabajan como *hostess* en los restaurantes del área de San Ángel, de la Ciudad de México, con un cheque promedio de \$300-\$500. Se cuenta con dos variables, la dependiente que es la depresión, y la independiente que es el acoso sexual.

MARCO TEÓRICO

El acoso sexual es considerado como un tipo de violencia de género, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como:

“Todo acto de violencia de género que resulte o pueda resultar en sufrimiento físico, sexual o daño psicológico o sufrimiento a la mujer, incluidas las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en público o en la vida privada” (Organización Mundial de la Salud, 2018).

La violencia de género ha pasado de ser un problema privado a ser un problema social muy relevante y presente durante los últimos años, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2018) manifiesta que a lo largo de la vida de una mujer se vivirá al menos un episodio de violencia de género. De ahí que se pueda afirmar que el acoso sexual puede generarse en un ambiente donde la violencia está presente, exponiendo a las mujeres y volviéndolas vulnerables.

Catherine A. MacKinnon (1979), de la Universidad de Yale, menciona que el acoso sexual se vincula al enfoque sociocultural. La autora postula que es ocasionado por las diferencias de poder entre un hombre y una mujer afirmando que:

“Las explicaciones socioculturales concordaban con el “modelo feminista de dominio”, que situaba los orígenes del acoso sexual en la sociedad patriarcal. Para este modelo, el acoso sexual se percibe como una consecuencia del proceso de socialización de sexo y es un mecanismo por el que los hombres afianzan el poder y el dominio sobre las mujeres tanto en la sociedad como en el trabajo. Los defensores de este modelo enfatizan el hecho de que el sexo es un indicador claro que muestra las posibilidades de acoso, basándose en la prueba empírica de que las mujeres experimentan más acoso que los hombres” (Mackinnon, 1979).

MacKinnon detalla que el acoso sexual es una consecuencia de los hombres que aseguran el poder y dominio en la sociedad y en el trabajo, un fenómeno enmascarado con el nombre de machismo. Siendo así, la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, lo puntualiza como:

“Es el conjunto de actitudes y comportamientos que violentan injustamente la dignidad de la mujer en comparación con el varón.” (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres , 2016).

Por su parte, Wilfrido Orozco Pantaleón (2008), de la Universidad de Veracruz, publicó el artículo: “Sobre el machismo en México y su esencia”, dando a conocer distintas posturas en la sociedad

mexicana con el fin de formar conciencia respecto a este tema. A lo largo de su publicación hace hincapié en la desigualdad entre el hombre y la mujer. Actualmente las luchas contra la violencia de género son cada vez más exhaustivas, puesto que es un tema que afecta a la economía, la sociedad, el ámbito político, la religión y la cultura en la que nos desarrollamos.

Para Orozco Pantaleón el machismo en México se refiere a:

“El hombre quien establece las reglas del juego. Este hombre, lleno de mitos sociales y familiares es quien, en definitiva, hace valer sus “derechos” a costa del sacrificio de su mujer y de sus hijos” (Orozco Pantaleón, 2008).

En un esquema más local afirma que:

“La sociedad en nuestro país ha tenido un impacto cultural muy marcado, en el sentido que, aunque la nación tiene matices propios, participa del machismo como herencia de la tradición occidental. México con regularidad es catalogado como un país en el cual impera el machismo, hombres denominados a sí mismos como “machos” que no se doblegan ante nada ni nadie” (Orozco Pantaleón, 2008).

Con relación al estudio de MacKinnon (1979) y la importancia del enfoque sociocultural y el apoyo del artículo de Orozco Pantaleón, se deduce que México aún es regido bajo un enfoque machista. Respecto al acoso sexual, el escrito de este último indica que actualmente la ideología de la mujer se ha dejado influenciar por la mercadotecnia basada en la estética, al afirmar que:

“El sexo femenino siempre ha sido visto como la imagen bonita, el lado estético de todo aquello que pueda ser motivo de lucro: en los comerciales de TV, páginas en Internet,

publicidad visual en medios impresos, efectos sonoros en la radio, los recursos son infinitos como lo son los productos a exponerse para su venta.”

El acoso laboral también puede manifestarse en el llamado *mobbing*, palabra que viene del verbo en inglés *to mob* que significa “atacar con violencia”, que es un acto que generalmente va asociado a un grupo que ataca a un individuo, pero también puede ser de individuo a individuo. Las principales características del *mobbing* suelen ser la limitación de la comunicación y el contacto social, desprestigiar a la persona delante de sus compañeros y comprometer la salud física y mental. Para considerarlo como *mobbing* debe cumplir con la regla de las tres “C”, es decir: “Que sea constante, que sea contra alguien y que sean con intención” (Piñuel y Zabala, 2002).

El *mobbing* se puede presentar en cualquier tipo de empresa y las consecuencias son la alta rotación de personal y el descenso de la productividad. La víctima puede sufrir una alteración en su equilibrio emocional, aparición de enfermedades nerviosas y la autoexclusión del mundo laboral o suicidio (Gobierno de Aragón: Departamento de Economía, Hacienda y Empleo., s.f).

Comprendiendo las características del *mobbing*, y resaltando que puede traer consecuencias emocionales como “enfermedades nerviosas”, es posible inferir que puede ser un factor que desencadene la depresión. El autor de *Mobbing* o acoso laboral José Vicente Rojo Cervera lo define como:

“Los ataques pretenden de manera clara y determinante que el acosado se dé por vencido y abandone su puesto de trabajo o a la empresa, sin tener que despedirlo, sino porque la persona acosada no aguanta más” (Rojo & Cervera, 2005).

Por otra parte, las *hostess* o *hosts*, son quienes se encargan de ser la primera impresión que tiene el cliente hacia un restaurante. Deben conocer las ubicaciones de las mesas y su distribución, también se encargan de recibir al comensal y guiarlo a su mesa, así como de las reservaciones.

Según OCC Mundial (2017), una organización que funciona como bolsa de trabajo encargada de ser el vínculo entre el empleado y el empleador, las *hostess* deben poseer una actitud de servicio, facilidad de palabra, buena imagen y presentación física. Dentro de los requisitos más comunes encontramos que algunos restaurantes buscan a mujeres con cierta estatura, generalmente 1.65 m, edades entre 20 y 35 años, que tengan conocimiento de algún otro idioma, contar con la preparatoria terminada o alguna licenciatura trunca.

Conforme al Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones del INEGI, el puesto de *hostess* se encuentra en el apartado de trabajadores en la promoción de ventas y modelos, donde se describen las ocupaciones dentro de esta clasificación como: “posan como modelos de arte, moda o publicidad, o muestran, dan a conocer y a probar o degustar diferentes artículos o productos en establecimientos comerciales y afines para promover su venta” (INEGI, 2011).

La *hostess*, al ser el primer contacto con el cliente, se relaciona e interactúa con él. Es un puesto que se encuentra en el subgrupo de edecanes, según el INEGI “los trabajadores clasificados en este grupo unitario se encargan de atender y guiar a las personas a los sitios reservados o asignados en restaurantes, clubes, en eventos y espectáculos culturales, recreativos, sociales y similares” (INEGI, 2011).

Dentro de sus funciones se encuentran:

“Recibir y verificar las listas de asistencia o reservaciones de los clientes, invitados o asistentes de restaurantes, centros nocturnos, congresos, eventos culturales, sociales y similares. Guiar a las personas a los sitios reservados para ellas –mesas, asientos, salas de congresos, ceremonias, reuniones, conferencias– o en recorridos especiales. Verificar la disponibilidad de lugares en restaurantes y centros nocturnos para asignar lugar a los clientes en lista de espera. Asegurarse que los clientes en lista de espera se encuentren cómodos y atendidos. Realizar otras funciones afines” (INEGI, 2011).

Al conocer las características deseadas que buscan los empleadores para contratar *hostess*, se deduce que en su mayoría son puestos ocupados por mujeres, que específicamente deben ser jóvenes y contar con una buena presentación, amables y muy atentas, lo que podría llegar a confundirse con actitudes de coqueteo. Estas características hacen que las empleadas sean mucho más vulnerables al acoso sexual, tanto por parte de los clientes como de algún otro empleado o compañero de la empresa.

Enlazando el perfil laboral de una *hostess*, mencionado anteriormente, se infiere que son contratadas bajo el esquema de “imagen bonita” o “motivo de lucro”. Los restaurantes buscan perfiles de mujeres atractivas con el fin encubierto de atraer clientes.

Un estudio realizado por la Universidad Iberoamericana y el Colegio Mexiquense afirma que hay tres características que hacen que las empleadas del sector turismo sean más vulnerables al acoso sexual. La primera hace referencia al servicio que proveen, dado que su obligación es ser amables y atentas con los clientes. “Algunas expresaron que, en ocasiones, esto llevaba a que los

hombres “mal entendieran” sus sonrisas y buen trato, como signo de que ellas estaban dándole entrada a este tipo de actitudes” (Covarrubias Feregrino & Pederzini Villarreal, 2014).

Covarrubias Feregrino y Pederzini Villarreal también expresan que otra razón es la imagen que deben tener las empleadas, cuyo uniforme, en ocasiones, suele ser llamativo y descubierto, esto para atraer clientes. Mientras tanto, otro rasgo de vulnerabilidad suele ser la venta de alcohol en estos establecimientos. “Varias empleadas indicaron que esto exacerba el acoso y la impertinencia de los clientes” (Covarrubias Feregrino & Pederzini Villarreal, 2014).

En el mismo tenor, existe un estudio publicado por *Harvard Business Review* el cual se centra en los efectos de un físico atractivo. El 75% de las mujeres entrevistadas mencionaron haber sufrido acoso sexual por lo menos alguna vez en el trabajo, refiriendo que “es el costo por ser atractivas”, hablando por ellas mismas y otras colegas (Johnson, Kirk, & Keplinger, 2016). Ambos estudios demuestran que las *hostess* son muy vulnerables a sufrir acoso sexual.

Al comprender los distintos conceptos relacionados con el acoso sexual, se concluye que es algo que se practica sin el consentimiento de una persona, por lo que se requiere conocer qué tipo de consecuencias puede haber tras el abuso de la intimidad de la víctima. Para ello nos centramos en un trastorno común pero desconocido a la vez: la depresión y todas sus secuelas.

Es necesario hacer especial énfasis en la depresión, trastorno mental conocido por ser “la asesina silenciosa”, puesto que es uno de los principales problemas de salud, que se calcula afecta a 300 millones de personas en el mundo (Organización Mundial de la Salud, 2017).

La depresión se considera una amenaza real para la salud mental, física y emocional, porque afecta diversas áreas. A nivel conductual se refiere a la pérdida de interés sobre las tareas cotidianas, la interacción social y la falta de atención en el aseo y aspecto personal. A nivel cognitivo, encontramos los problemas de concentración, memoria, pensamientos negativos e incluso ideas de muerte. A nivel emocional, el sentimiento de fracaso, irritabilidad, auto desprecio y culpabilidad. A nivel motivacional, predomina la falta de fuerza de voluntad. Por último, a nivel somático, surgen alteraciones en el sueño, en el apetito, las personas tienden a subir o a bajar de peso, padecen cansancio extremo, y, sobre todo, molestias físicas. Para determinar si una persona presenta un cuadro sintomático alineado con la depresión “se requiere que los síntomas se mantengan durante al menos dos semanas, y que provoquen un malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas de la actividad personal” (Vázquez Torres, Otero, Blanco, & J., 2015).

Un episodio depresivo puede durar solamente tres meses, pero la mayoría se extiende hasta doce meses y muy pocos casos se convierten en depresión crónica (Vázquez Torres, Otero, Blanco, & J., 2015).

Existen múltiples causas que provocan depresión, tales como: la herencia; factores hormonales, con un mayor riesgo para las mujeres; enfermedades vasculares, y factores biográficos, como experiencias traumáticas, fracasos o pérdidas. Esta condición suele coexistir con otras enfermedades o dar pie a que aparezcan. The National Institute of Mental Health afirma que las enfermedades más comunes son los trastornos de ansiedad, estrés postraumático, trastorno obsesivo compulsivo, pánico, fobia social y ansiedad generalizada. Estos trastornos suelen ir acompañados de depre-

sión, especialmente el trastorno de estrés postraumático, ya que la depresión se vuelve recurrente debido a que la persona revive el suceso (The National Institute of Mental Health, 2009).

Existen numerosos patrones de depresión, el National Institute of Mental Health (2009) manifiesta cada uno de ellos.

- El trastorno depresivo grave: impide que la persona se desarrolle con normalidad, diversos síntomas coexisten entre sí, suele presentarse una vez en la vida, pero la persona puede reincidir.
- El trastorno distímico: imposibilita a la persona a tener un desarrollo normal en su vida diaria, el episodio depresivo es de larga duración y se considera distímico cuando dura de dos años en adelante.
- La depresión psicótica: se acompaña de una enfermedad psicótica, detonando una ruptura de la realidad con alucinaciones y delirios.
- El trastorno afectivo estacional: el episodio depresivo se manifiesta durante los meses de invierno por la falta de luz, desaparece al comienzo de la primavera.
- La depresión posparto: se diagnostica en mujeres que acaban de dar a luz recientemente. "Se calcula que del 10 al 15% de las mujeres padecen depresión posparto luego de dar a luz".

Un artículo publicado por BMC Public Health (BioMed) (2015), que estudia la relación del ambiente laboral y los síntomas de depresión, habla sobre cómo los síntomas depresivos son resultados potenciales de un mal funcionamiento en el ambiente laboral. El objetivo del estudio realizado es demostrar que entre estos dos factores hay una relación; se mostró que

la alta demanda psicológica, la intimidación, el desequilibrio en las recompensas por el esfuerzo, el mal clima organizacional, la injusticia y conflictos con los superiores, son los factores que más influyen en el padecimiento (Töres, Hammarström, & Aronsson, 2015).

Los resultados del estudio citado en el párrafo anterior demuestran que las malas condiciones de trabajo tienen un efecto similar en cuadros depresivos entre hombres y mujeres. Sin embargo, afirma que las mujeres padecen mayor tensión laboral que los hombres. Ésta puede ser una razón por la cual las mujeres tienen mayor prevalencia en síntomas depresivos y, en consecuencia, con efectos más duraderos. Por ello es importante detectar la depresión cuando está en sus inicios, así la persona puede sanar más fácil y rápidamente, sin que dicho padecimiento coexista con otra enfermedad que podría poner en riesgo su vida o su estabilidad emocional (Töres, Hammarström, & Aronsson, 2015).

El factor hormonal juega un papel muy importante en el cuadro depresivo de una mujer. Día a día las hormonas desequilibran los pensamientos y comportamientos, esto suele ser más evidente durante la adolescencia, embarazo y menopausia. Cada mes, las mujeres tienen un desequilibrio hormonal muy notorio, y éste puede agravar un episodio depresivo.

“Investigadores han demostrado que las hormonas afectan directamente las sustancias químicas del cerebro que regulan las emociones y los estados de ánimo. Por ejemplo, las mujeres son particularmente vulnerables a la depresión luego de dar a luz, cuando los cambios hormonales y físicos junto con la nueva responsabilidad por el recién nacido, pueden resultar muy pesados” (The National Institute of Mental Health, 2009).

El percatarse de la aparición de un episodio depresivo juega un papel muy importante en la vida de una mujer; también es importante conocer más conceptos que pueden contribuir a la aparición de este trastorno, como es el caso de la violencia de género hacia las mujeres; así como las sanciones que existen contra este tipo de agresiones que viven las mujeres día con día.

Retomando el tema de la violencia de género, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe dio a conocer, a través de un estudio realizado en el 2016, que el acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral y educativo es una de las formas en las que la violencia contra las mujeres se manifiesta en mayor grado en América Latina y el Caribe, siendo una conducta invisibilizada y naturalizada (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2016).

No obstante, durante los últimos años, estos países han logrado avanzar en la creación de normas e iniciativas de políticas públicas que enfrenten la violencia contra las mujeres, pero el acoso sexual ha tenido menor presencia en los debates regionales de las Naciones Unidas.

Después de 1990, 13 países de América Latina y dos del Caribe, obtuvieron normas contra el acoso sexual. Dentro de estos países se encuentran Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. A pesar de que México figura en la lista de países que han implementado acciones en contra del acoso sexual, el estudio generado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe enfatiza lo siguiente:

“Transcurridos más de 20 años desde las primeras leyes, persiste un insuficiente desarrollo de protocolos para la denuncia, fiscalización y seguimiento de los casos, así como la producción de conocimiento en relación con el

fenómeno en nuestra región” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2016).

Con base en los datos mencionados, es posible entender que aún nos encontramos en vías de desarrollo para detener el acoso sexual en su totalidad; sin embargo, este cambio avanza paulatinamente. Es por ello que resulta relevante conocer las sanciones que existen en México ante este problema.

En el 2016 se avalaron nuevas reformas para castigar el acoso sexual laboral. La Comisión de Trabajo y Previsión Social de la Cámara de Diputados, aprobó incluir en La Ley Federal del Trabajo el concepto de “Acoso Sexual o *Mobbing*” ya que son considerados como violación a los derechos de los trabajadores. Actualmente, el Código Penal Federal indica lo siguiente en el artículo 259 Bis:

“Al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días de multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizare los medios o circunstancias que el encargo le proporcione, se le destituirá de su cargo.” (Código Penal Federal, (s.f))

El pasado 31 de agosto del 2016, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción de Hostigamiento Sexual. Su objetivo es implementar los procesos para prevenir y sancionar las conductas que atenten contra la dignidad de las personas. Este protocolo fue elaborado por la Secretaría de la Función Pública, la Secretaría de Goberna-

ción y el Instituto Nacional de las Mujeres (Instituto Nacional de las Mujeres, 2016).

En el 2017, se dio a conocer que la Policía Federal cuenta con un comité especializado para atender acoso y violencia sexual laboral, fundamentando por la Constitución Política de México y los tratados internacionales sobre la igualdad de género. Así fue como, a través del Consejo Federal de Desarrollo Policial, el 9 de diciembre de 2016 se publicó un acuerdo por el cual se especializa al Comité Técnico de Substanciación “C” del Consejo Federal de Desarrollo Policial de la Policía Federal. Dicho documento dictamina lo siguiente:

“el Consejo Federal de Desarrollo Policial de la Policía Federal, designa al Comité Técnico de Substanciación “C”, a efecto de que substancie aquellos procedimientos administrativos por incumplimiento a los requisitos de permanencia o por infracciones al régimen disciplinario. Para que puedan tomar acción cuando se presenten las siguientes conductas: acoso laboral, acoso sexual, hostigamiento, discriminación, violencia de género y cualquier otra forma de agresión contra las mujeres” (Policia Federal, 2016).

Debido a que en nuestro país el acoso sexual es un acto que tiene consecuencias legales, se puede comprender la relevancia del objeto de estudio de la presente investigación.

Es así que, tomando en cuenta la información anteriormente expuesta, se procederá a explicar la delimitación de la investigación. La selección de la zona de San Ángel, específicamente restaurantes con un cheque promedio de \$300 a \$500 pesos, se realizó a partir del análisis del artículo publicado por la revista *México*

Desconocido, publicación que busca que los mexicanos conozcan sitios de interés dentro de su país, titulado “Diez barrios mágicos para redescubrir la Ciudad de México”. La publicación hace especial énfasis en los sitios que ofrecen entretenimiento y exclusividad alrededor de la ciudad.

Dentro de estos barrios mágicos, en el puesto número tres encontramos a San Ángel, que “ubicado al sur de la Ciudad de México, conserva un aire elegante y señorial, que entremezcla casonas antiguas, historia, leyendas, arte y gastronomía” (México Desconocido, 2016). Es considerado como el albergue de la clase alta mexicana y uno de los lugares de moda para concurrir los fines de semana, por estar rodeado de importantes museos como el Centro Cultural San Ángel y la Casa Estudio Diego Rivera y Frida Kahlo, y restaurantes de alto renombre como el San Ángel Inn. A su vez se estableció el cheque promedio antes mencionado para demostrar que la presencia del acoso sexual no va ligada a un nivel socioeconómico.

MÉTODOLÓGÍA

Debido a que “en México, 1.4 millones de mujeres padecen acoso sexual en el trabajo, esto es, el 10 por ciento de la población económicamente activa” (*Excélsior*, 2012), para recabar la información y analizar los resultados se utilizaron dos instrumentos. El primero fue un análisis estadístico descriptivo, el cuestionario. Se seleccionó este método debido a que el acoso sexual es un tema del que, en ocasiones, a las mujeres les resulta muy difícil hablar. El segundo instrumento fue un análisis cualitativo por medio de la historia de vida, donde se les pidió a las mujeres que relataran su experiencia como *hostess*.

Para determinar a los sujetos de investigación se utilizó un muestreo aleatorio simple, con el fin de lograr que el estudio fuese lo más representativo posible. La muestra involucró a cuarenta mujeres que laboran en veinte restaurantes diferentes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados más relevantes:

- El 62.5% de las encuestadas considera que la opción de grado de acoso que más se asemeja a su caso son los “piropos, miradas lascivas, chistes sexuales, preguntas sobre tu vida sexual, comentarios sexuales sobre tu cuerpo”.
- El 25% señaló la casilla de “insinuaciones, besos, acorralamientos, abrazos y tocamientos” y solamente el 12.5% seleccionó “relaciones sexuales, forzarte a hacer algo de connotación sexual sin tu consentimiento, chantaje por un favor sexual”, mientras que 15.6% escogió la opción de “todas las anteriores”. Estos resultados permiten determinar que el acoso sexual es un asunto recurrente y tal vez más frecuente e intenso de lo que se podría suponer. Para la formulación de la pregunta se utilizó como referencia la clasificación de acoso sexual según el comportamiento, expuesta por Piñuel y Zabala autor de “Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”.

Al momento de averiguar la perspectiva de cada *hostess*, se hallaron resultados significativos, la pregunta ¿Para ti qué es el acoso sexual? arroja las siguientes respuestas: “faltarle el respeto a mi intimidad”, “insinuarte o forzarte a hacer actos sexuales sin tu

consentimiento”, “que te pidan salir con alguien a la fuerza y que te insistan”, “no respetar tus elecciones sexuales y violar tu intimidad”, “agredir e incomodar física y verbalmente a una persona”, “exceso de confianza sin mi consentimiento”, “la acción de acosar a una mujer principalmente e incomodarla con respecto a su cuerpo o aspecto físico insinuando que es atractivo”, “que hagan comentarios ofensivos hacia mi cuerpo”, “agresiones sexuales”, “verme como objeto sexual”. Cada mujer percibe el acoso sexual a su manera, sin embargo, al conocer las diferentes opiniones se puede llegar a la conclusión de que son actos que dañan la integridad humana de la persona.

Ahora bien, dentro de las respuestas más comunes a la pregunta “Sin importar el grado de acoso sexual, ¿cómo te hizo sentir?”, encontramos que los sentimientos más predominantes son: enojo, impotencia, incomodidad, miedo, inseguridad, molestia, humillación, tristeza, culpabilidad y depresión. Aunado a esto, señalaron que ya no querían seguir trabajando en ese lugar, que eran faltas de respeto que ellas no habían propiciado, haciéndolas sentir menos y como si no tuvieran valor como personas. Es oportuno mencionar que la gran mayoría de estos sentimientos se relacionan como antecedentes o directamente como síntomas de depresión.

Dentro del cuestionario aplicado se incluyó otra pregunta que se centró en las posibles repercusiones que esta situación trajo a las víctimas de acoso en su vida personal y, de ser así, cuáles fueron. En este caso el 62.2% de las personas que afirmaron tener repercusiones en su vida personal, se encuentran relacionadas a un episodio depresivo, por ejemplo: el tener que buscar un nuevo trabajo está asociado con un deterioro laboral; dejar de hablar con sus compañeros, muestra un deterioro social; y los problemas con sus parejas provocan malestar en sus relaciones personales.

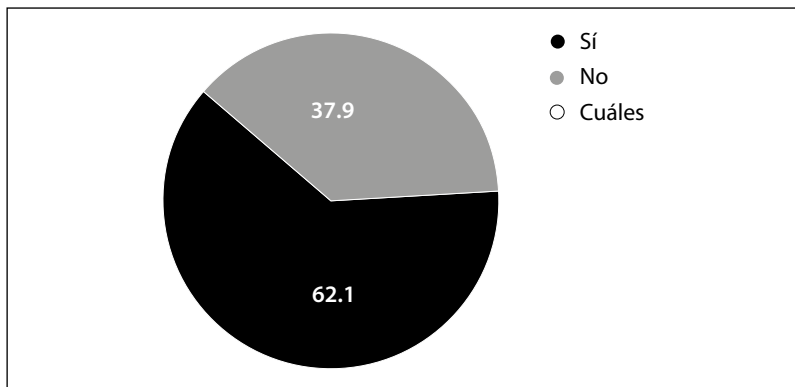
Éstos son datos sumamente significativos para los objetivos de la investigación realizada y permiten proponer un esbozo lo suficientemente cercano a la posible comprobación de la hipótesis.

La Gráfica 1 ilustra algunos resultados.

La sintomatología continuó mostrándose a la luz de las respuestas obtenidas. Tal es el caso de la pregunta donde se les pidió que señalaran qué habían sentido tras haber sufrido acoso sexual, de la cual se obtuvieron las siguientes cifras:

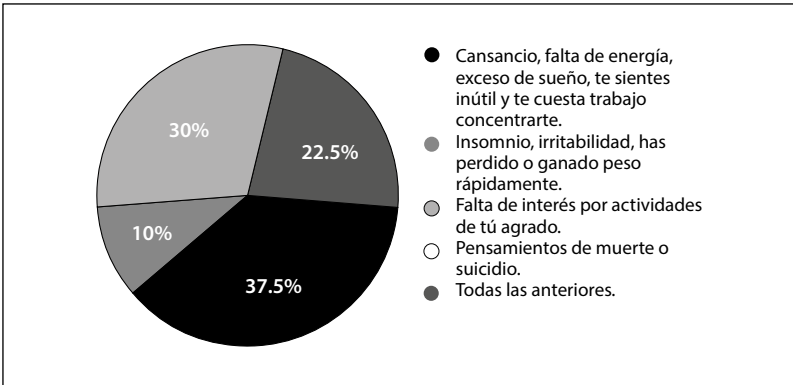
- El 32.3% seleccionó únicamente la opción “cansancio, falta de energía, exceso de sueño, te sientes inútil y te cuesta trabajo concentrarse”.
- 22.6% de las encuestadas escogieron “insomnio, irritabilidad, has perdido o ganado peso últimamente”.
- Otro 22.6% seleccionó “falta de interés en actividades de tu agrado”.
- Resulta relevante resaltar que ninguna persona se sintió identificada con la opción de “pensamientos de muerte o suicidio”.

Gráfica 1. ¿El acoso sexual trajo repercusiones en tú vida personal?



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento aplicado (2017).

Gráfica 2. Señala la opción con la que te sientas más identificada tras haber sufrido acoso sexual.



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento aplicado (2017).

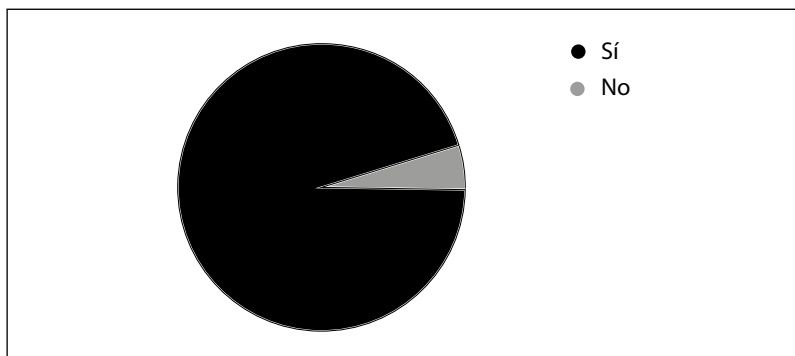
Mientras que un 43% de las *hostess* escogió la opción de “todas las anteriores”, por lo que podría decirse que el acoso sexual hacia las *hostess* sí provoca escenarios depresivos.

La mayoría de las *hostess* seleccionaron alguna opción donde se describen síntomas de depresión, sin embargo, en sus respuestas y en las historias de vida no hubo una expresa aceptación de dicha enfermedad; lo que nos lleva a pensar que, a pesar de lo que demuestra la evidencia, las encuestadas no percibieron de manera consiente que padecían depresión.

Con el fin de comprender más las creencias que tienen las personas sobre este trastorno mental, se formuló la pregunta ¿Conoces qué es la depresión? La pregunta arrojó como resultado que el 95% afirmó que sí, mientras que sólo un 5% manifestó lo contrario. El resultado se muestra en la Gráfica 3.

Sin importar cuál hubiera sido el resultado de la pregunta anterior, resultaba importante conocer qué concepto de depresión tenían las mujeres. Para ello se formuló otra pregunta que apelara

Gráfica 3. ¿Conoces qué es la depresión?



Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento aplicado (2017).

más a la opinión personal, solicitando que indicaran qué es la depresión para ellas.

Los conceptos fueron muy similares, por lo que se recopilaron los más referidos: "sentirse fuera de uno mismo por una combinación de emociones", "estado de desánimo, a nivel de que no tengas interés por nada", "baja autoestima, no capaz de hacer algo bien y querer estar siempre a oscuras", "sentirse fuera de ti misma por una combinación de emociones", "estado de desánimo, poca motivación, e incluso con repercusiones físicas", "no querer hacer nada", "un trastorno que afecta el estado de ánimo", "un sentimiento donde no puedes encontrar la solución a ninguna situación", "tristeza", "sentir que la vida no vale nada", "sentirte inferior", "no verle sentido a la vida" y "estar muy triste y no saber cómo dejar de estarlo".

Por último, a la pregunta ¿Por parte de qué nivel jerárquico es más común sufrir acoso sexual en tu trabajo?, las respuestas dan a conocer que el 48,5% cree que es más fácil ser acosada por un superior, el 39.4% indica que por compañeros del mismo nivel jerárquico, mientras que el 12.% señaló que por un puesto inferior.

Por otro lado, a través de la historia vida, dieron a conocer que un gran porcentaje de las personas entrevistadas ha sufrido algún tipo de acoso sexual a lo largo de su vida, incluyendo trabajos anteriores. Afirmaron que es un problema que puede hacerte sentir tan incómoda que puede llevarte a buscar otro trabajo. Más de una comentó que, a pesar de que es un problema muy común en la vida de las mujeres, ellas mismas suelen poner los límites. Sin embargo, hay compañeros de trabajo, superiores y clientes que no suelen respetar dichos límites. Algunas de ellas declararon que “tienen miedo de las consecuencias que pueda haber”, lo que podría derivar en faltas graves, incluso de tipo penal hacia los actores activos, tal como se mostró en la ley citada anteriormente.

En varias ocasiones las mujeres comentaron que en este trabajo han sufrido acoso por parte de todos los niveles e inclusive de los clientes. Al preguntarles cómo había sido su experiencia con el acoso sexual, solían reírse en tono sarcástico infiriendo que habían pasado por esto más de una vez. Así mismo, afirmaron sentir impotencia debido a que al acudir a recursos humanos no se hace nada para detener el problema. Algunas de ellas también comentan que en el caso de los clientes es aún peor porque la mayoría de las veces deben “aguantar” los comentarios o miradas. Un ejemplo es el caso de una *hostess* que relató los problemas que tuvo con su superior porque éste llegaba a hacer chistes de connotación sexual frente a otros compañeros, y le llamaba muy seguido a su oficina para tratar temas que no estaban relacionados con su trabajo.

Las *hostess* hacen numerosas referencias al nivel jerárquico de los acosadores, expresando la dificultad de detener el acoso sexual ante una persona con una posición superior a la de ellas, citando lo siguiente: “con los del mismo nivel jerárquico es más

fácil ponerles un alto, pero con los superiores es más difícil y en ocasiones da miedo por las consecuencias que pueda haber". En relación al comentario emitido, diversas *hostess* se negaron a realizar el cuestionario o dar algún testimonio debido a que su jefe las estaba vigilando y no se les permitió compartir su opinión.

Otro factor importante es la relación que existe entre el físico y la edad de una mujer, lo que la puede hacer más vulnerable. Recordando el perfil ya mencionado de una *hostess*, los empleadores buscan en su mayoría a mujeres jóvenes que tengan una buena presentación. Haciendo alusión a este dato, una *hostess* afirmó que "cuando eres joven y bonita te suelen ver indefensa y se llegan a aprovechar". "Cuando por primera vez llegaron a trabajar en este puesto, los mismos compañeros o superiores creen que la falta de experiencia te vuelve vulnerable y es más fácil sufrir de acoso."

Para algunas el acoso empezó desde un tipo de *mobbing* en el trabajo, que más tarde pasó a ser un comportamiento de índole sexual; muchas de ellas mencionaron que tuvieron que dejar su trabajo por la presión ejercida por el acosador. El *mobbing* debe ser un tema de gran relevancia para las empresas, puede empezar como una simple burla que se va transformando en un tipo de acoso sexual.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Desde la óptica de lo expresado por los sujetos de la investigación, podemos afirmar que las *hostess* sí llegaron a desarrollar síntomas de depresión y esto trajo una repercusión en su vida personal y laboral.

El acoso sexual sí generó en los sujetos de estudio síntomas que coinciden con un cuadro o episodio depresivo, por ejemplo la pérdida de interés sobre las tareas cotidianas, la interacción social, falta de atención en el aseo y aspecto personal, problemas de concentración, pensamientos negativos, irritabilidad, culpabilidad, falta de fuerza de voluntad, entre otros.

La encuestadas no eran conscientes ni capaces de identificar los síntomas depresivos que se estaban generando por acoso sexual, eran percibidos como infelicidad, soledad o intranquilidad.

A pesar de la alta incidencia de acoso sexual, se encontró que varias de las agredidas tomaron una actitud proactiva que las hizo defenderse de su agresor, manifestando que después de un tiempo empezaron a ejercer una acción más rígida hacia sus compañeros de trabajo.

El acoso sexual está presente a lo largo de la vida de una mujer, sin embargo, todos deben tener los mismos derechos, y esto implica poder contar con la seguridad de llevar una vida estable, sin miedo a sufrir algún tipo de agresión. A pesar de que a lo largo de los años se han tomado acciones a favor de la igualdad de género, se siguen hallando casos que demuestran lo contrario. Los gobiernos han realizado esfuerzos para disminuir este problema, pero es necesario que la sociedad participe más para frenar estas conductas.

Existen diversas acciones que deben tomarse para poder erradicar este problema desde sus orígenes. Una parte fundamental es aportar información a todos los sectores de la sociedad, dando a conocer qué es el acoso sexual, las consecuencias que puede tener y la necesidad de denuncia. La sociedad es responsable de brindar seguridad para que las mujeres desempeñen sus actividades cotidianas en un entorno seguro. En consecuencia, es

importante que la población reconozca las normas y protocolos implementados por el gobierno y que actúen con base en ellos.

Así mismo, centrándonos en México, es importante que la comunidad esté informada de las leyes y políticas que existen en contra de la violencia de género y el acoso sexual, conociendo más a fondo las consecuencias que puede brindar a la economía y a la nación en general. Por lo cual se destaca la necesidad de que, además de tomar acciones a nivel empresarial, el gobierno invierta en la creación de protocolos y material educativo dirigido a los niños y niñas, que permitan la formación de una conciencia respecto a la desigualdad de género, recalcando una vida basada en el respeto y la no violencia.

El acoso sexual, sin importar su manifestación o quienes participan de manera activa o pasiva, debe ser un tema de constante preocupación para toda nuestra sociedad. Más allá del ambiente en que se dé, puesto que a todas luces es reflejo del irrespeto que existe hacia la dignidad de cualquier persona sin importar su género, edad o cualquier otra circunstancia, como sociedad debemos propugnar por la erradicación de este fenómeno.

FUENTES CONSULTADAS

Covarrubias Feregrino, A. y Pederzini Villarreal, C. (2014). El acoso sexual a las trabajadoras del sector turismo en México. *Mercados de Trabajo III*. Ciudad de México.

Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos. (2009). *Instituto Nacional de la Salud Mental*. Obtenido de https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/depresion/depression_38791.pdf

Excélsior. (2012). En México, 1.4 millones de mujeres sufre acoso sexual en el trabajo. *Excelsior*. 13/03/2012. www.excelsior.com.mx

- FEDERAL, C. P. ((s.f)). *JUSTIA México*. Recuperado el 19 de febrero de 2017, de JUSTIA México : <http://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-penal-federal/libro-segundo/titulo-decimoquinto/capitulo-i/#articulo-259-bis>
- Herramienta multimedia para la detección y control de riesgos psicosociales en la Pyme. (Abril de 2006). (I. d. mujer, Productor, & Instituto de la mujer) Recuperado el Febrero de 2017, de <http://www.conec-tapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel4apartado1.html>
- Herrera, T. V. (2011). *¡No tengo ganas de trabajar!: El acoso laboral: todo sobre el mobbing*. México: Trillas.
- INEGI. (2011). Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones. [https://www.colef.mx/emif/metodologia/catalogos/emifsur/2013/Catalogo%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Clasificacion%20de%20Ocupaciones%20\(SINCO-2011\).pdf](https://www.colef.mx/emif/metodologia/catalogos/emifsur/2013/Catalogo%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Clasificacion%20de%20Ocupaciones%20(SINCO-2011).pdf) . México.
- Instituto Nacional de las Mujeres (2016). Cero Tolerancia al Hostigamiento y Acoso Sexual. SEGOB.
- Johnson, S., Kirk, J. & Keplinger, K. (4 de Octubre de 2016). Por qué no reportamos el acoso sexual. *Harvard Business Review*.
- Mackinnon, Catherine (1979). *Sexual Harassment of Working Women: A Case of Sex Discrimination*. Yale University Press.
- OCC MUNDIAL. (Septiembre de 2017). *OCC MUNDIAL*. Obtenido de OCC MUNDIAL: <https://www.occ.com.mx/>
- Organización Internacional del Trabajo (s.f). El hostigamiento o acoso sexual. Recuperado el 19 de febrero de 2017, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2017). (O. M. Salid, Productor) Recuperado el Marzo de 2017, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs369/es/>
- Orozco Pantaleón (2008). *El machismo en México y su esencia*. Universidad Veracruzana Intercultural.
- Piñuel y Zabala I (2002). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, *Psicothema*, vol. 14, núm. 1.

- Rojo, J.V. y Cervera A. M. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Madrid: Tébar.
- Töres Theorell, A. H. (2015). A systematic review including meta-analysis of work environment and depressive symptoms. *BMC Public Health*.
- Torres, F. L. (2015). *Terapia de solución de problemas para la depresión*. Madrid, España: Alianza.
- Zabalza, I. P. (2002). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: Salterrae.

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.