



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Los riesgos psicosociales en el trabajo.
Especial referencia al acoso laboral

Autor/es

Adiego Barrios, Paula
Artal García, Laura
Cortina Cifuentes, Irene

Director/es

Vallejo Dacosta, Ruth

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza
Año 2015

Índice

1. Introducción	2
2. Factores y riesgos psicosociales. Principales diferencias.	5
2.1. Los factores psicosociales.....	6
2.2. Los riesgos psicosociales.	8
2.3. Clasificación de los principales riesgos psicosociales.	10
2.3.1. El estrés.	10
2.3.2. Violencia.	12
2.3.3. Acoso psicológico o moral.	16
2.3.4. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.....	19
2.3.5. Inseguridad contractual.....	23
2.3.6. Burnout o desgaste profesional.	24
2.3.7. Conflicto familia – trabajo.	26
2.3.8. Trabajo emocional.	28
2.4. Consecuencias organizacionales.	30
2.4.1. Absentismo, presentismo e intenciones de abandono.	30
2.4.2. Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral.....	31
2.4.3. Accidentes y daños a terceros.....	31
2.4.4. Conductas laborales contraproducentes.....	32
2.4.5. Conciliación familia-trabajo.....	32
3. Tratamiento normativo y jurisprudencial del acoso laboral.	33
3.1. Análisis normativo.	37
3.2. Análisis jurisprudencial del acoso laboral.....	41
4. Afrontamiento de la prevención.	46
4.1 Visión europea sobre la evaluación de todos los supuestos de riesgos psicosociales.....	50
4.2 La importancia de implantar medidas preventivas	53
4.3 Intervención y apoyo individual frente a los riesgos psicosociales.....	56
4.4 Protocolos de actuación frente al acoso laboral	57
4.5 Buenas prácticas.....	61
5. Conclusión	63
6. Bibliografía.....	65

1. Introducción

El mundo laboral ha ido evolucionando como consecuencia de cambios socioeconómicos ocurridos en las últimas décadas, así observamos que el perfil de los accidentes y enfermedades laborales ha cambiado hacia una situación donde los riesgos psicosociales y sus consecuencias han cobrado protagonismo, ya que son los principales causantes del aumento de las bajas laborales ocasionadas por problemas de salud en el trabajo, o la accidentalidad laboral. Los estudios realizados sobre este tema nos permiten concluir que estos riesgos y sus efectos suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública.

La Psicología Social no ha sido ajena a los cambios ocurridos en la sociedad, y ésta estudia los aspectos sociales de la vida mental de los individuos, definiéndolo como el estudio del funcionamiento de la mente individual en la sociedad. Por otro lado, queremos destacar la Psicología de la Salud Ocupacional, siendo la disciplina indicada en la mejora de la calidad de vida en el trabajo y en la promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores mediante la aplicación de principios y teorías psicológicas.

Además, existen unos cambios que han contribuido al desarrollo de la psicología aplicada en materia de salud laboral, que tienen que ver con el contexto tecnológico, económico, sociopolítico y demográfico de las organizaciones laborales. Los cambios y avances ocurridos han dado lugar a nuevas formas y condiciones de trabajo, y como consecuencia que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos y competencias, obligándoles a adaptarse a nuevas condiciones laborales socialmente más complejas para la mente del ser humano y a la vez, más inestables. En esta misma línea, también se ha cambiado la configuración en las organizaciones evolucionando hacia modelos caracterizados por la flexibilidad o la descentralización, entre otros.

Como ya hemos dicho anteriormente, los riesgos psicosociales son cada vez más evidentes en nuestra sociedad, por eso hemos elegido este tema para nuestro proyecto fin de grado. Bajo nuestro punto de vista, se han convertido en una parte muy relevante para las empresas afectando a la salud y seguridad de los trabajadores.

Nuestro principal objetivo es averiguar un poco más de todo estos riesgos, así como su evolución en el tratamiento jurídico, y descubrir si realmente las organizaciones realizan una buena prevención para evitar la aparición de los mismos; ya que existe una obligación legal para el empresario de preservar la salud y bienestar físico y mental de los trabajadores en su puesto de

trabajo. Esta obligación legal la encontramos en la Constitución Española, que protege los derechos fundamentales de todos los ciudadanos, como la integridad física y moral, la dignidad, igualdad de trato, etc., que pueden ser vulnerados a consecuencia de los riesgos psicosociales y por la falta de medidas preventivas de los mismos.

Este proyecto que centrado en tres apartados, basándonos en distintos autores para cada uno de ellos. Nos hemos querido centrar en las tres partes que creemos que existen en el análisis de los riesgos psicosociales, centrándonos sobre todo en el acoso laboral; siendo las partes, las definiciones y evolución de los factores y riesgos, el tratamiento normativo y jurisprudencial y la prevención en las empresas.

En el primer apartado, llamando “Factores y riesgos psicosociales. Principales diferencias”, nos hemos apoyado principalmente en dos documentos: “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” realizado por Bernardo Moreno Jiménez, catedrático de la UAM y Carmen Báez León, investigadora de la UAM; y “Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales”, coordinado por Pedro R. Gil-Monte, profesor del Departamento de Psicología Social de la Universitat de València. En este apartado, hemos querido dejar claro la diferencia entre factores y riesgos psicosociales, además de explicar concretamente los principales y más estudiados riesgos psicosociales que existen en el ámbito laboral.

En el segundo apartado, “Tratamiento normativo y jurisprudencial del acoso laboral”, hemos realizado un análisis jurídico, especialmente del acoso laboral ya que es el más regulado y estudiado, centrándonos en las leyes principales que tratan este tema como son la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social (LMAFOS), la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOIMH) y la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (LJS). En este caso, nuestro objetivo es averiguar si realmente estas leyes son preventivas o reparadoras del daño ya causado. Una vez realizado este tratamiento jurídico, hemos analizado la jurisprudencia para ver si los jueces y tribunales exigen una perspectiva preventiva o reparadora.

Por último, en el tercer apartado “Afrontamiento de la prevención”, nos centramos en cómo afrontar una buena prevención en las organizaciones. De esta manera, el apartado queda ordenado desde una visión general de todos los riesgos psicosociales a una visión más específica, como es el riesgo del acoso; donde aparece un ejemplo de protocolo de actuación de la Universidad de Zaragoza, para así destacar lo que hace referencia la profesora Ruth Vallejo Dacosta cuando habla de que un protocolo debe de ser proactivo e integral. Se establecen también unas Notas Técnicas de

Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que deberían seguirse para conseguir una buena prevención. En el apartado analizaremos los métodos más usados en evaluación de riesgos, el método FPSICO y el ISTAS 21. Por último, hacemos referencias a las buenas prácticas en las organizaciones, en los casos de estrés y acoso laboral.

Con esto queremos conseguir ver si realmente se aplica la prevención en la vida diaria de las organizaciones, y saber si los protocolos de actuación son integrales y proactivos como deben de ser para que sean fiables y eficaces.

2. Factores y riesgos psicosociales. Principales diferencias.

La Ley General de Salud Pública, en su artículo 32, establece que *«la salud laboral tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de este en su entorno, promoviendo aspectos preventivos, de diagnóstico, de tratamiento, de adaptación y rehabilitación de la patología producida o relacionada con el trabajo»*. Por otro lado, en relación con la seguridad y salud en el trabajo, se identifican las condiciones de trabajo como un conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y psíquico de los trabajadores. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) va más allá, identificando las condiciones de trabajo como un conjunto de variables que determinan la salud del individuo, que es ejecutada en la triple dimensión física, mental o social.

Las condiciones del trabajo y la salud están relacionadas provocando un efecto negativo o positivo, es decir, unas condiciones de trabajo adecuadas provocan en el individuo un efecto positivo aumentando la satisfacción o bienestar en el trabajo repercutiendo en la salud del trabajador; por el contrario, unas condiciones inadecuadas provocan problemas de salud tanto físicos como psíquicos.

Las variables que afectan a las condiciones de trabajo se denominan riesgo o factores de riesgo, y aunque normalmente ambos conceptos se utilicen de la misma manera no significan lo mismo.

Si contemplamos a la organización del trabajo desde la perspectiva más amplia del conjunto de la empresa, una situación de trabajo determinada puede convertirse en un riesgo para el bienestar y la salud de las personas o de determinados colectivos.

En este primer apartado, vamos a identificar y diferenciar los factores psicosociales de los riesgos psicosociales, estos dos conceptos están relacionados y no podemos entenderlos de manera separada.

No obstante, en este capítulo se presentan algunos de los riesgos psicosociales más comunes en las organizaciones. Una vez definidos cada uno de ellos, se procede a explicar las consecuencias tanto a nivel individual como organizacional que derivan de cada riesgo psicosocial. Las consecuencias individuales son diferentes entre los distintos riesgos, cosa que no ocurre con las consecuencias organizacionales que son comunes en todos ellos.

2.1. Los factores psicosociales.

A lo largo del tiempo y dada la complejidad para identificar los factores psicosociales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹ establece que «los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo».

En consonancia con la definición dada por la OIT aparece un nuevo documento de varios autores² en el que explica que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los propios trabajadores y quedan influenciados por factores personales que cada trabajador tiene. .

A partir de estas definiciones va surgiendo el interés de distintos autores sobre los factores psicosociales. Autores como Carayon, Haims y Yang³ entienden como factores psicosociales las características percibidas en el ambiente de trabajo con una connotación emocional; Cox y Griffiths⁴, hacen referencia a aspectos de trabajo de tipo organizacional y de gestión laboral, con relación a sus contextos sociales y organizacionales, sin hacer hincapié en aspectos emocionales del trabajador, a diferencia de los autores anteriores. Por último, Martín Daza y Pérez Bilbao, proponen una definición más completa que las anteriores y dando la misma importancia, a lo emocional como a lo organizacional, ya que la mezcla de ambas influye en la salud del trabajador. De esta manera las definiciones propuestas por los autores ya nombrados, se refieren a condiciones que encontramos en la situación laboral, directamente relacionadas con la organización, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y tienen la capacidad de afectar a la salud del trabajador y al desarrollo del trabajo⁵.

En conclusión, se entiende que los factores psicosociales son aquellas consecuencias y aspectos presentes en toda situación laboral, en relación con la propia organización del trabajo y las

¹ OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT. Obra cit., en “*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*.”

² Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS. Obra cit., en “*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*.”

³ Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W. Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis. Obra cit., en “*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*.”

⁴ Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons. Obra cit., en “*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*.”

⁵ Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

condiciones individuales de cada trabajador. Estas consecuencias/aspectos de las que hablamos, dependerán del enfoque elegido, pudiendo entenderlas como positivas o negativas. Los factores psicosociales aparecen cuando en la organización no hay una correcta cultura empresarial, liderazgo o un buen clima laboral lo que afectará negativamente a la salud del trabajador. Algunos de los factores psicosociales que se dan con más frecuencia son la sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios, baja capacidad de control, equipos de trabajo inadecuados, aislamiento físico social, trabajo precario, e incluso la incertidumbre o paralización de la carrera profesional.

Los factores psicosociales, pueden llegar a provocar consecuencias negativas, como pueden ser la inadaptación, la tensión o respuestas de estrés, y pueden causar daño psicológico, físico o social a los individuos. Tienen unas características propias según varios autores⁶:

- 1- *Se extienden en el espacio y tiempo*: a diferencia del resto de riesgos, estos no están delimitados a un momento concreto en el tiempo, si no que son características globales de la empresa. Así pues, una característica muy común es la no localización de estos. Como, por ejemplo, un estilo de liderazgo o el clima psicosocial.
- 2- *Dificultad de objetivación*: el gran problema de estos factores de riesgo es que no tienen unidades propias de medida, aunque lo más utilizado en la evaluación es basarse en percepciones y experiencias colectivas, por lo que la evaluación se vuelve más subjetiva.
- 3- *Afectan a los otros riesgos*: el problema de los factores de riesgo es la gran interacción con los riesgos, como por ejemplo, cuando aumenta la probabilidad de exposición a un factor de riesgo, tiene como consecuencia el aumento de un riesgo psicosocial, o la inversa; como puede ser los riesgos en seguridad, higiene o ergonomía.
- 4- *Tienen escasa cobertura legal*: la legislación sobre los factores psicosociales, al igual que sucede con los riesgos psicosociales, es muy general y no es efectiva para los empresarios y trabajadores. Por ejemplo, el ruido, la seguridad e higiene, tienen una legislación tipificada, más regulada, donde el empresario tiene unas pautas sobre cómo actuar.
- 5- *Están moderados por otros factores*: la forma en la que los factores de riesgo pueden o no afectar a una persona, esta moderada por características propias de cada individuo, como pueden ser la motivación, la carga de trabajo, etc. Así pues, un mismo factor no afectará de la misma manera a todos los individuos.

⁶Warren, N. (2010). Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders. En W.Karwowski (Ed.), *International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors* (pp. 1299-1302). Oxford: CRC Press. Obra cit., en “*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*”

6- *Dificultad de intervención*: la intervención en estos factores de riesgo, es bastante costosa. Los factores suceden en la organización, y están ligados al diseño y concepción global de la empresa, por ello su difícil intervención, ya que los resultados no son inmediatos y no están asegurados. No por esto son menos importantes, y nos llevaría a una elaboración de buenas prácticas dentro de la empresa.

De esta manera, vemos que unas buenas condiciones de trabajo, emiten resultados positivos o negativos al mismo tiempo en el ámbito individual y personal como a nivel empresarial. Por tanto cuando las condiciones psicosociales son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Así una correcta cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, afectaran a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. Sin embargo cuando las condiciones psicosociales no son tratadas de manera adecuada en la empresa, y existe la posibilidad de que afecte negativamente a la salud de los trabajadores, aparecen los factores de riesgo o de estrés, que son aquellas características nocivas de la organización que pueden afectar de manera negativa al individuo.

2.2.Los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son unos tipos de riesgos laborales, dinámicos y cambiantes. Los cambios generados en nuestro mercado económico, financiero o tecnológico, pueden generar nuevos riesgos psicosociales. De esta manera, no existe un lista clara de cuales son todos los riesgos psicosociales, si no que debido a las variaciones o estructura de la empresa, aparecerán unos riesgos psicosociales u otros.

Debido a lo anterior, la labor preventiva debe de estar alerta a todos los cambios, para poder evaluar e identificar los nuevos riesgos que puedan aparecer.

Podemos definir⁷ a los riesgos psicosociales como «hechos, acontecimientos, situaciones o estados que son consecuencia de la organización del trabajo, con alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.»

Los riesgos psicosociales nunca se percibirán de forma positiva, sino están asociados a la percepción de unas condiciones de trabajo que suponen una amenaza. Así pues, identificamos los

⁷ GIL MONTE, P.R.: “Manual de psicología aplicada al trabajo y la prevención de los riesgos laborales”, cit., pág. 30. Ediciones Pirámide.

riesgos psicosociales como aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo, así como sus contextos sociales y organizacionales, que tienen el potencial de causar un daño psicológico, físico o social al individuo.

Por otra parte, es importante saber que los riesgos psicosociales no siempre deterioran la salud de un individuo, si este utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales puede manejar la situación laboral para eliminar el riesgo. Por ello, se deben de desarrollar programas de formación en materia de prevención, como posteriormente trataremos.

Los riesgos psicosociales tienen sus características propias según varios autores⁸, que se deben de controlar, prevenir y evitar:

1. *Afectan a los derechos fundamentales del trabajador*: a diferencia de los factores de riesgo vistos anteriormente, que afectaban a la organización, estos afectan a la persona como trabajador y a sus derechos fundamentales recogidos en la legislación. Como es la Constitución Española y el Estatuto de los Trabajadores, donde aparecen artículos de derechos y de regulación, los cuales se verán más adelante. Como por ejemplo, la violencia se relaciona con el derecho a la integridad física, recogido en la Constitución Española, o el acoso sexual, relacionado con el derecho a la intimidad, el cual encontramos en el Estatuto de los Trabajadores.
2. *Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador*: los riesgos tienen efectos principales y globales en la naturaleza del propio riesgo haciendo que los efectos principales sean mayores, a diferencia de los factores de riesgo los cuales sus efectos son mediados y parciales; aunque ambos afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos.
3. *Afectan a la salud mental de los trabajadores*: aunque los riesgos pueden afectar tanto física como mentalmente al trabajador, los más importantes son los mentales, ya que pueden aparecer trastornos de depresión o suicidios, que suelen estar entre los más comunes. El trastorno de estrés post traumático es el más frecuente, por ello, se ha sugerido como enfermedad profesional, debido a su relación con la violencia, el acoso laboral y el sexual.
4. *Tienen formas de cobertura legal*: debido a su importancia real, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud, los riesgos psicosociales han obligado al

⁸ DSM IV TR (2002). *Manual de Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson y OIT (pág. 2.4, 2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT.

desarrollo de una legislación y jurisprudencia sobre dicho tema, legislación que veremos más adelante.

2.3. Clasificación de los principales riesgos psicosociales.

2.3.1. El estrés.

Muchos son los estudios⁹ que se han dedicado a dar forma a la definición de estrés laboral. Este riesgo constituye una alta preocupación tanto para los poderes públicos como para los empleadores y trabajadores, de esta manera, hoy en día se ha convertido en el segundo problema de salud más común, llegando a padecerlo uno de cada tres trabajadores. Así, podemos afirmar que el estrés es el riesgo psicosocial más global de todos, ya que actúa como una respuesta o reacción del individuo frente a los factores psicosociales de riesgo.

Anteriormente, en el siglo XVII, este concepto se utilizaba en el campo de la ingeniería, para aludir a la deformación que sufrían, sin llegar a romperse, algunas estructuras de ingeniería, de esta manera, el estrés estaba relacionado con la elasticidad de los materiales. Con el paso del tiempo, este concepto dio el salto a la biología y a la psicología, poniéndose de manifiesto la similitudes entre la materia y las características fisiológicas y psicológicas del ser humano, con relación a este fenómeno de flexibilidad. La aproximación más influyente, en el campo de la biología y la medicina, aplicado al estudio del estrés aplicado al ser humano, fue la obra de Walter Cannon¹⁰.

Según la Comisión Europea¹¹, el estrés laboral se define como «un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento ante ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización o del entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por unos altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder afrontar tal situación.»

Además de la definición de la Comisión Europea, muchos otros autores¹² han hablado del concepto del estrés, coincidiendo todos ellos en que el estrés es una respuesta del organismo ante una situación de amenaza o percepción de un riesgo. También coinciden que el estrés adopta

⁹GIL MONTE, PR y MORENO-JIMENEZ, B: El síndrome de quemarse en el trabajo (2005); FERRERO: El estrés: un análisis basado en el papel de los factores psicosociales (2003); PEIRO, JM y SALVADOS, A: Desencadenantes del estrés laboral (1993).

¹⁰“*American Journal of Physiology*”. Mayo 1898; “*Traumatic shock*” (New York London, 1923); “*The Case Method of Teaching Systematic Medicine, Boston Medical and Surgical Journal*” 142, 31-36, 563-564. Obras de Walter Cannon citadas en: www.historiadelamedicina.org/canon.html

¹¹ La Comisión realizó una importante labor en el ámbito del estrés laboral con la publicación de un documento exhaustivo en el año 2000 titulado “Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo.”

¹² Cooper y Dewe, 2004. Página 33 “Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales”. Edición Pirámide. 2010.

distintas modalidades, en concreto dos, estrés crónico y estrés temporal. Es importante atender a estas formas que puede adoptar la respuesta de estrés, ya que resulta relevante para la aplicación posterior al ámbito laboral.

El estrés tiene unos factores de riesgo, que pueden llegar a producir relaciones de estrés y consecuencias tanto individuales como organizacionales. A partir de varios estudios el estrés aparece como consecuencia algunas situaciones: en primer lugar, puede surgir como resultado de una interacción entre las demandas de trabajo y el control que tiene el trabajador sobre estas. De esta manera, el estrés aparece cuando la demanda de trabajo es alta y a su vez, existe una capacidad de control muy baja por parte del trabajador. Además, también puede influir la interacción con el apoyo social, de forma que si hay un alto nivel de apoyo social en el trabajo, disminuirá el estrés, ya que cuando existe una ayuda de los mandos superiores y compañeros de trabajo, puede amortiguar el estrés generado por la combinación de las exigencias laborales y el bajo control. En segundo lugar, también puede aparecer debido a un desajuste entre la demanda del trabajo y los recursos del propio trabajador para afrontarlo. Y por último, se observa que, en otras ocasiones, el estrés aparece cuando no existe equilibrio entre la recompensa obtenida y el esfuerzo realizado por el trabajador.

Consecuencias

El estrés afecta a la salud, pero no a todos los individuos por igual. La importancia de este riesgo en la salud es cada vez mayor, por lo que la respuesta al estrés es un elemento mediador entre la experiencia personal y subjetiva que tiene cada trabajador y las respuestas biológicas del organismo¹³.

Las consecuencias que pueden surgir a nivel individual se pueden dividir en físicas o psíquicas.

- Físicas: aquellas alteraciones como consecuencia de una respuesta inadaptada del organismo ante agentes estresores. Aquí incluimos, trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones en el sistema inmune.
- Psíquicas: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad de atención, sentimiento de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales,

¹³ Así pues, el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, y cuando esta es crónica y frecuente, se dan perjuicios para el organismo resultado del agotamiento del propio individuo.

hipersensibilidad a las críticas, malhumor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de tóxicos. Si estas consecuencias negativas se mantienen, se pueden desarrollar trastornos psicológicos asociados a este riesgo, entre los más frecuentes encontramos trastornos del sueño, ansiedad, sexuales, afectivos, de la alimentación, de la personalidad, esquizofrénicos y fobias, drogodependencia y depresión.

Existen manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, como pueden ser hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones tanto familiares como laborales pudiendo provocar una ruptura.

2.3.2. *Violencia.*

La OIT¹⁴ define la violencia como «toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.»

La OMS¹⁵, por otro lado, la define como «el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tenga un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.»

Wynne, Clarkin, Cox y Griffiths¹⁶ proponen otra definición, en la cual consideran que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud.

En resumen, la violencia es una conducta de un individuo o de varios que pretende dañar física o psicológicamente a un trabajador, dentro o fuera de la organización, y que se desarrolla en contextos relacionados con el trabajo.

¹⁴Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. OIT y OMS. Ginebra. 2002.

¹⁵Ibidem cita anterior.

¹⁶Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

Podemos hablar de dos tipos de clasificación de violencia. En primer lugar según el origen de la agresión¹⁷, y en segundo, según el tipo de acciones y consecuencias¹⁸.

Según el origen de la agresión, podemos hablar de violencia externa o interna. Entendiendo como externa cuando la agresión procede de personas ajenas a la organización, en este caso podemos distinguir tres tipos:

- Violencia criminal: cuando la agresión no está relacionada con una situación comercial en el lugar de trabajo; ejemplo: atraco. Este tipo también se denomina «violencia tipo I», y se da en trabajadores de establecimientos comerciales, bancos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxista, etc.
- Violencia de los clientes o usuarios: se denomina cuando el agresor desarrolla la conducta agresiva en el transcurso de una transacción de bienes o servicios con el trabajador, también se llama «violencia tipo II» o violencia de servicios, y suele ocurrir entre trabajadores que trabajan hacia personas como son los vigilantes de seguridad, sanitarios, docentes, etc.
- Violencia domestica: aparece cuando el agresor no tiene una relación laboral con la víctima, ni con la organización en la que trabaja, por ejemplo, una agresión en el hogar producida por temas laborales.

Cuando hablamos de violencia interna, nos referimos a aquellas agresiones que proceden de miembros de la misma organización. En este tipo de violencia el agresor puede ser un directivo, supervisor, compañero o cualquier empleado. También se denomina <tipo III> o violencia relacional, suele aparecer debido a un conflicto de intereses que no ha sido resultado adecuadamente de forma verbal o no se ha comunicado bien, también se produce entre los diferentes niveles jerárquicos, por no cumplir expectativas o por problemas con las órdenes dadas. Algunos ejemplos de violencia internas son, los ajustes de cuentas, contraposición de intereses, rivalidades, etc.

La segunda clasificación de la que hablábamos anteriormente, tiene que ver con el tipo de acciones que se utilizan y el tipo de consecuencias que generan, se puede distinguir entre violencia física o psicológica.

- Física: se caracteriza por el uso de la fuerza física hacia otras personas con la intención de producir un daño tanto físico como psicológico. algunos ejemplos, de este tipo, son los

¹⁷ GIL MONTE, P.R.: “Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales” Capítulo 8. Edic. Pirámide.

¹⁸ UGT: “Manual sobre riesgos psicosociales” II Plan Director en Prevención de riesgos laborales de la Comunidad de Madrid 2004 – 2007.

atracos, golpes y palizas, empujones, gritos, mordiscos, etc. Entre los grupos de trabajadores que se da con mayor frecuencia, se encuentran los policías, funcionarios de prisiones, personal de seguridad, hostelería, sanitarios, etc.

- Psicológica: es el uso deliberado del poder, o amenazas, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico mental, espiritual, moral o social, sin llegar a recurrir a acciones de fuerza física. Cuando aparece este tipo de violencia se le denomina acoso laboral, y debido a su importancia en tema de prevención, y auge en los últimos años, se desarrollara en el siguiente apartado de manera individual.

La violencia es un riesgo que debe estudiarse de manera separada, entendiéndola de manera genérica o laboral. De manera general hablamos de que la violencia tiene dos causas generales:

- Los factores biológicos, cada día son más relevantes en relación con la conducta de la persona. Algunos estudios, consideran que algunas personas tienen factores biológicos que pueden conllevar a desarrollar conductas agresivas, y de esta manera son más inestables emocionalmente. Por ellos podemos decir que el riesgo de desarrollar conductas agresivas puede variar según la persona, independientemente de la situación social.
- El aprendizaje social, la conducta agresiva de las personas puede ser aprendida según el contexto donde se educan, así pues podemos decir, que gran parte de la conducta agresiva es aprendida; y no solo se aprenden los comportamientos o actitudes, sino también las estrategias, a quiénes y cómo ejercer esa violencia. De tal forma, si una persona ha crecido en un ambiente donde el medio para conseguir determinadas metas es la violencia, ésta podrá utilizarla posteriormente para el logro de objetivos.

En el caso de violencia en el trabajo, puede haber varias causas que conlleve a la conducta agresiva:

- Procedentes del entorno, cuando la empresa está ubicada en un entorno negativo o inestable, para sus trabajadores; por lo que la inseguridad puede ser un problema generalizado y puede llevar a un proceso de contagio.
- Procedentes del medio de trabajo, hablamos de contextos donde los mandos son agresivos, la plantilla es insuficiente, turnos de trabajo nocturnos o despidos generalizados e injustificados, todo esto puede provocar que el trabajador este sujeto a fuertes tensiones que faciliten la aparición de conductas agresivas.

- Procedentes de la persona, aparecen cuando hablamos de personas que son más propicias a conductas agresivas sin razones aparentes para ello. Puede estar derivado de la inestabilidad emocional, nerviosismo, fracasos personales o frustraciones reiteradas.

La violencia en el lugar de trabajo es un problema globalizado y cada vez mas denunciado en nuestro país, por los trabajadores que lo sufren. En la mayoría de las veces, las empresas no ponen medios para frenar y poner medidas de resolución a este conflicto, y otras muchas, a pesar de la evidencia, no se quiere admitir la evidencia, lo que conlleva a no adoptar medidas, de esta manera cada vez son más las víctimas que sufren las consecuencias de esta falta de medidas por parte de la empresa.

No debemos confundir violencia con agresión. La violencia implica un conflicto entre dos o más personas, y que parte de la agresión; ésta es una conducta que quiere causar un daño inmediato y de manera intencionada, pues el agresor tiene la creencia y la esperanza de dañar a su víctima. Por el contrario la violencia es un tipo de agresión extrema, que busca un daño intenso, e incluso la muerte. De manera que toda violencia es agresión pero no toda conducta agresiva se considera violencia. Como podemos ver esta línea es muy difícil de delimitar, y es fácil de confundir ambos términos.

Consecuencias.

Las consecuencias de la violencia en el lugar de trabajo son numerosas, y negativas para el individuo agredido y para la organización. En los últimos años han ofrecido diferentes revisiones¹⁹ de su extensión, causas, procesos y consecuencias.

La violencia es un tema muy complicado de abordar, ya que no solo depende de los tipos de violencia que existen, si no que existe una parte subjetiva, de esta manera un insulto no va a afectar de la misma manera a una persona u otra. En cualquier caso la violencia tiene un efecto en sus víctimas tanto a nivel profesional como personal y lo que hace que provoque un estado de alerta y de estrés a sus víctimas, es el intento de disminuir el daño que se les provoca, de esta manera surgen los síntomas físicos y psicológicos.

Existen diferentes consecuencias ante este riesgo:

¹⁹Bowie, Fisher, Cooper, 2005; Geffer, Braverman, Galasso, Marsh, 2004; Chappell y Di Martino, 2006; Kelloway, Barling, Hurrell, 2006. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

- Consecuencias psicopatológicas, aparecen cuando el individuo está expuesto a un suceso traumático que le deja secuelas y le imposibilita para seguir trabajando. Este hecho, también llamado síndrome de estrés post-traumático está clasificado como un trastorno de ansiedad, que no siempre se corresponde con un daño físico sino que también puede ser psicológico, o una combinación de ambos. Algunas características de este síndrome pueden ser la pérdida de interés y satisfacción o embotamiento emocional, en raros casos pueden presentarse estallidos dramáticos de miedo, pánico o agresividad. El consumo excesivo de alcohol u otras sustancias puede ser agravante.
Otras manifestaciones patológicas, como pueden ser la ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, dificultad de atención, concentración y memoria, astenia, dolor de cabeza o reacciones alérgicas.
- Consecuencias laborales, la violencia puede afectar a prácticas laborales y al clima de seguridad de los trabajadores, por ello cuando aparece este riesgo la respuesta más frecuente por parte de las empresas para afrontarlo, es poner unas medidas de seguridad; pero si estas no son funcionales puede llevar a políticas de distanciamiento entre clientes y usuarios.
- Consecuencias sociales, este riesgo del que hablamos no solo tiene consecuencias laborales, o para las personas que lo sufren; si no que también podemos hablar de consecuencias para la sociedad. De esta manera muchas personas evitan puestos de trabajo debido al riesgo que conllevan y por su asociación a frecuentes atentados.

2.3.3. Acoso psicológico o moral.

El Comité consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de salud en el trabajo (2001), da una definición del acoso laboral, en la cual explica este acoso como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada o atacada varias veces, directa o indirectamente, por una o más personas con el propósito y el efecto de alienarla.

El acoso psicológico en el trabajo²⁰ se ha convertido en uno de los principales riesgos laborales para los trabajadores en nuestro país, siendo una de las principales causas de baja laboral.

²⁰ Existen varios términos relacionados con el acoso como son el bullying y el mobbing. El mobbing se refiere al acoso psicológico que engloba actitudes y comportamientos de falta de respeto hacia la persona y su derecho a disfrutar de un entorno libre de violencia y hostigamiento, y el bullying hace referencia al acoso y violencia pero ejercido a través del maltrato y las agresiones físicas.

Un estudio de la Unión Europea²¹ sitúa la media de trabajadores afectados en un 5%, aunque dependiendo del país y su cultura, este porcentaje puede variar. También podemos decir que este riesgo es más frecuente en mujeres que en hombres, y que hay diferencias según el sector que estudiemos, obteniendo altos porcentajes los sectores de educación, sanidad u hostelería.

Fases del acoso.

El acoso laboral tiene distintas fases, pero debido a las diferentes peculiaridades que pueden presentarse en cada caso de acoso, debido al perfil del acosador, el modelo de organización, entorno, etc.; es difícil de establecer unos comportamientos fijos.

Encontramos tantas fases, como autores hablan de acoso, sin embargo nos vamos a centrar en las establecidas por Leymann²², ya que nos parecen las más completas.

Aunque cada caso es diferente y tiene unas características propias, Leymann desarrolla cuatro fases:

1. Incidentes críticos. En esta primera fase, no se constituye propiamente el acoso, si no que se habla de un conflicto en un momento determinado que poco a poco va creciendo, y el afectado sufre un cambio en sus relaciones, de esta manera el ambiente se vuelve hostil.
2. Acoso y estigmatización. En esta fase, aparecen comportamientos que de manera aislada no los consideraríamos acoso, pero una repetición con un propósito hostil, suele estigmatizar a la víctima (criterio de frecuencia). Esta fase a diferencia de la primera, es muy duradera y acaba por destruir la moral del acosado. El acosador busca el apoyo de los demás compañeros para intentar desacreditar al acosado, y puede utilizar estrategias que conlleven represalias para aquellos que no le apoyen. La víctima se siente culpable y se pregunta qué puede estar haciendo mal.

Algunas de las conductas más utilizadas por los acosadores son, ataques a la víctima a través de medidas organizacionales, aislamiento social, ataques a la vida privada, violencia física, agresiones verbales o difusión de rumores falsos.

3. Intervención de la empresa. Debido al proceso de estigmatización, es muy frecuente atribuir la responsabilidad a la víctima, cuando en realidad es al contrario. También se tiende a acabar “rápido” con el problema, y como resultado, se trata a la víctima como “oveja negra”,

²¹European Agency for Safety and Health at Work, 2009.

²²Leymann, H. & Ustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorder. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275. Keywords: Work/Stress. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

sin darle una oportunidad a ser escuchado, a juicios imparciales, a la igualdad de trato o a una evaluación objetiva. Lo anterior, sería una medida negativa, pero también existen medidas positivas, donde la empresa debe conocer el problema, descubriendo las estrategias de hostigamiento y estableciendo unos mecanismos de sanción para que no se vuelva a producir este problema. Sin embargo, aquí se habla de una medida cuando el problema ya se ha producido, y no antes de que aparezca, algo muy importante que debatir. Esto se discutirá en el bloque correspondiente.

4. Expulsión. Esta es la última fase del acoso laboral, y la víctima ya ha sido aislada. Ésta intenta reconstruir su moral e intenta contactar con personas profesionales como psiquiatras o psicólogos, pero estos profesionales pueden malinterpretar la situación por falta de entrenamiento o experiencia en este tema, y se tiende a juzgar a la víctima de modo equivocado. Esto puede provocar la no rehabilitación de la víctima.

La víctima que sigue con este problema, entra en una espiral de bajas laborales, que puede llevarle al despido, al abandono voluntario, o incluso en los casos más extremos, intentos de suicidios. De esta manera, el acoso solo finaliza con la salida a medio plazo de la víctima del lugar de trabajo.

Por eso, debido al auge de este problema, es muy importante que los expertos estén bien cualificados y sean profesionales, para poder ayudar a las víctimas de acoso laboral.

Consecuencias.

Este problema da lugar a varias consecuencias, que van a afectar a distintos ámbitos de la vida de la víctima. Podemos establecer tres niveles:

- Nivel físico: pueden aparecer dolores y trastornos funcionales, e incluso trastornos orgánicos.
- Nivel psíquico: la principal consecuencia que sufre la víctima es la ansiedad, debido a un miedo continuado y sentimiento de amenaza, esta ansiedad puede generalizarse a otras situaciones y pueden derivar en sentimientos de fracaso, importancia bajo autoestima. También pueden mostrar problemas de concentración y atención, lo que conlleva a desarrollar el síndrome de estrés post-traumático y el síndrome de ansiedad generalizada. Debido a esto, la víctima puede intentar disminuir su ansiedad con comportamientos sustitutivos, como la drogodependencia u otro tipo de adicción.

- Nivel social: afecta a las relaciones de la víctima con las personas, de manera que la ésta puede convertirse en una persona muy susceptible e hipersensible a las críticas, desconfiada, agresiva, etc.

A la hora de trabajar se vuelve una persona desmotivada e insatisfecha, y encuentra el trabajo como algo hostil y relacionado con el sufrimiento, lo que le puede llevar al abandono.

2.3.4. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

El acoso sexual y el acoso por razón de sexo no quedan exentos de polémica social, siempre han estado presentes en el trabajo, aunque en algunos casos sea más difícil de determinar si existe o no una conducta que presente indicios de acoso. Este tema se puso en auge con los movimientos feministas, que lo presentan como una forma de sometimiento de la mujer trabajadora al abuso de poder y a los roles sociales de género tradicionales, impuestos por las sociedades antiguas y reforzados por ideas religiosas, las cuales sugieren el sometimiento de la mujer al hombre.

No obstante, antes de abordar este tema, no debemos de olvidar que el acoso sexual es una forma de violencia, y cuando el agresor es un hombre y la víctima una mujer, conlleva al menosprecio de ésta vinculándolo al sexismo.

El acoso sexual se define²³ 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.» Aunque esta definición no recoge explícitamente las conductas no verbales deben ser incluidas como situaciones de acoso.

El acoso por razón de sexo se define²⁴ como «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.»

Estos riesgos, afectan al derecho a la intimidad e igualdad, lo que conlleva una violación a la dignidad e integridad moral de la persona acosada. Derechos regulados en varios artículos de la Constitución, que veremos más adelante, y en el artículo 4.2 del Estatuto de los Trabajadores²⁵.

²³ Artículo 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

²⁴ Artículo 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

²⁵ Artículo 4.2 del Estatuto de los Trabajadores: “En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho: a la ocupación efectiva, a la promoción y formación profesional en el trabajo [...], a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo por razón de sexo, edad, [...], a su integridad física y a una adecuada política de

La diferencia entre ambos conceptos²⁶ «radica en que, mientras la primera se circunscribe al ámbito de lo sexual, el acoso por razón de sexo supone un tipo de situaciones laborales discriminatorias mucho más amplias, sin tener por que existir intencionalidad sexual por parte de la persona agresora. En ambos casos se produce una degradación del ambiente de trabajo, con repercusiones negativas, tanto sobre las personas trabajadoras como sobre la propia organización.»

Investigando la doctrina sobre este tema, percibimos que obtiene mayor relevancia el estudio del acoso sexual que el acoso por razón de sexo pero lo cierto es que ambos tipos de acoso se producen de manera simultánea en las organizaciones. Ya que se vinculan a las relaciones sociales de poder distribuidos entre hombres y mujeres, como consecuencia, afecta a los roles de poder en el ámbito laboral.

El acoso sexual es una modalidad de acoso laboral, pero con un contexto propio, formas específicas, y consecuencias especiales que hacen que sea un riesgo difícil de calificar.

Para que exista una situación de acoso sexual deben concurrir tres elementos²⁷, en primer lugar debe de haber una propuesta referida, exclusivamente, al sexo y sin carácter afectivo. En segundo lugar, rechazo, el cual no tiene por qué ser inmediato. Y por último, persistencia, que aparece una vez que se conoce el rechazo, y se sigue insistiendo a pesar de ello.

La Ley de Igualdad diferencia el riesgo de acoso sexual con el de acoso por razón de sexo. Donde la diferencia aparece con el propósito, es decir, el acoso sexual tiene una intención de carácter sexual, y por contrario, el acoso por razón de sexo, engloba pretensiones más amplias, donde no siempre existe la pretensión sexual, sino que es más como un acoso psicológico. Sin embargo, desde una perspectiva psicosocial, ambos acosos tiene las mismas consecuencias y pueden ser conductas de acoso laboral, caracterizadas por la naturaleza sexual, donde no solo se incluye la agresión psicológica si no también la física. De hecho muchos instrumentos que se utilizan para evaluar el acoso laboral, están compuestos de preguntas específicas sobre este acoso sexual.

seguridad e higiene, al respeto de su intimidad y a la consideración de vida a su dignidad [...], a la percepción puntual de la remuneración pactada, al ejercicio individual de las acciones de su contrato de trabajo, y a cuantos otros se deriven específicamente en el contrato de trabajo”.

²⁶ Material divulgativo del Ministerio de Igualdad y Fundación Mujeres. “Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral”. Madrid. 2010. *Cit.* Pág. 5.

²⁷ Gil-MONTE, P.R.: “Manual de psicosociología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales”. Pág. 228.

La OIT, en uno de sus documentos²⁸, expone un nuevo marco sobre el acoso sexual:

- El acoso sexual no es una cuestión personal entre las partes, y que no solo les concierne exclusivamente a ellos, sino también a la empresa, de tal manera que esta conducta debe ser sancionada por la empresa.
- El acoso sexual no es un juego inofensivo entre adultos, si no una conducta que puede generar problemas personales, morales, físicos y psicológicos.
- El acoso sexual incurre en el derecho de igualdad y no discriminación.
- Sindicalmente, el acoso pasa de ser un tema personal para pasar a ser un tema laboral.

El proceso por el cual se genera el acoso, comienza con un desarrollo lento y progresivo del acosador o acosadora, que comienza con actitudes que pueden interpretarse de distinta manera según la persona, las cuales no suelen darse importancia por la dificultad de interpretación. La insistencia y el exceso de confianza del agresor, conlleva a que la víctima tome conciencia de lo que está ocurriendo. Algunas víctimas tienden a pensar que son bromas de mal gusto, o un simple proceso de integración en el grupo, de esta manera al no tomarse medidas el agresor, interpreta que la víctima es consciente, y supera los límites.

Según las últimas estadísticas de la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo²⁹, un 1% de los encuestados manifiestan haber sufrido acoso sexual en los últimos años, existiendo diferencias significativas en función del sexo, de manera que las mujeres presentaron un porcentaje tres veces superior a los hombres, en cuanto a exposición al riesgo. En España, casi el 8'4% de mujeres han sufrido acoso. Otros estudios determinan que el acoso verbal puede estar entorno al 15%, en el caso de las mujeres mientras que en los hombres sería de un 8%. También se hablan de las variables que influyen que en el caso de acoso, además del sexo de la víctima, podríamos incluir la edad, el estado civil, nacionalidad, tipo de contrato, y la ocupación.

Existen diferentes criterios³⁰ para agrupar las conductas del agresor, por lo que diferenciamos dos tipos de acoso sexual.

- En primer lugar el chantaje sexual, también conocido como “quid pro quo”. Consiste en solicitar favores sexuales a cambio de obtener algún beneficio laboral o no sufrir consecuencias negativas, como despido, cambio de puesto, etc. Este tipo se realiza por

²⁸OIT. La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo. Madrid: INSHT (1995)

²⁹Encuesta realizada cada cinco años, desde 1990, por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Resultados de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

³⁰GIL MONTE, P.R.: “Manual de la psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales” Capítulo 8. Edic. Pirámide.

superiores jerárquicos a la víctima, que condicionan alguna decisión laboral a la aceptación de la propuesta sexual. Como podemos ver, existe una relación de jerarquía, así pues se trata de un acoso sexual de tipo vertical. Según la forma del acoso, puede ser explícito, cuando la proposición es clara y directa, y puede prescindir o no, de la voluntad de la persona acosada; o implícita, cuando el trabajador nunca ha recibido proposiciones sexuales pero trabajadores cercanos, o del mismo puesto, sí. Lo que incita a la aceptación de las mismas. Esta variable de acoso tiene dos consecuencias, dependiendo de si el acosador cumple o no con su amenaza el acosado tendrá pérdida o no de derechos laborales.

- En segundo lugar, el acoso ambiental, se trata de que los atributos sexuales, normalmente de las mujeres, deben exhibirse en las condiciones de trabajo, incluso cuando no existe relación con el trabajo desarrollado, por ejemplo vestir con minifalda, escotes, etc. sin ser algo necesario para desempeñar el trabajo. De esta manera la víctima sufre un entorno laboral intimidatorio o humillante, con comentarios y ofensas sexuales, donde podemos incluir bromas persistentes o comentarios groseros.

Por otra parte, podemos diferenciar varias conductas dependiendo de la actuación del agresor:

- Conductas no verbales, como pueden ser silbidos, gestos obscenos, exhibición de dibujos o fotos, de carácter pornográfico o sexual.
- Conductas verbales, como insinuaciones, proposiciones sexuales, etc.
- Comportamientos físicos de naturaleza sexual, que pueden ir desde el contacto físico (tocamientos, pellizcos, palmadas, roces), hasta el intento de violación o coacción verbal o física para mantener relaciones sexuales.

Consecuencias.

El acoso sexual tiene unas repercusiones propias más severas que otras formas de acoso. En este riesgo se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer, y una agresión a la dignidad e intimidad de la persona. De esta manera, el acoso sexual supone una agresión y se trata al cuerpo como un instrumento sin atender al derecho de la propia libertad del individuo.

Un factor de riesgo muy importante para que aparezca el acoso sexual es la cultura de la organización. Podemos afirmar que se trata de organizaciones con una cultura machista, que toleran comentarios hirientes hacia el otro sexo, en forma de chistes o faltas de respeto, con una falta de consideración hacia la intimidad de las trabajadoras. Cuando aparecen quejas en la empresa por estos motivos, no se toman las medidas necesarias para minimizar el problema o incluso se tiende a justificar la actitud de los agresores.

Otro factor de riesgo que influye en la aparición de este riesgo, es el estereotipo social de la profesión y las minorías de sexo que pueden existir dentro de la empresa. Por regla general, se trata de mujeres que trabajan en puestos de trabajo masculinizados aunque también puede darse en puestos donde la mayoría de trabajadores son mujeres y se incorpora a la plantilla un solo hombre.

El impacto del acoso sexual que provoca en la víctima es enorme por el deterioro psicológico que esto conlleva, ya que una vez que la persona acosada se da cuenta de lo que está pasando, es muy difícil pararlo, ya que en algunas ocasiones se encuentra sin poder defenderse y no recibe apoyo por parte de la empresa o compañeros.

Las víctimas desarrollan unos síntomas parecidos al acoso laboral, caracterizada por la ansiedad y el deterioro emocional. La persona acosada no puede evitar al acosador, puesto que muchas veces el trabajo que debe realizar le obliga a interactuar con él, así, esto facilita a que se prolongue en el tiempo y disminuya el rendimiento y la autoestima; aumente la vergüenza y la irritabilidad y puedan aparecer sentimientos de culpa o depresión.

2.3.5. Inseguridad contractual

La inseguridad contractual ha existido siempre pero hoy en día, debido a las condiciones laborales que han ido surgiendo, la globalización y la época de crisis ha hecho que se convierta en un riesgo laboral y psicosocial.

De esta manera, se define este riesgo³¹, como una preocupación general acerca de la existencia de trabajo en el futuro, y como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, como la posición que se ocupa dentro de la empresa. Como ya decían Rodgers y Rodgers³² el trabajo precario se identifica con un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad,

³¹ AA. VV. MORENO JIMENEZ, B. y BAEZ LEON, C.: "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas". Universidad Autónoma de Madrid. Noviembre 2010.

³² RODGERS, G. y RODGERS, J. (1989): *Precarious Job in labour Market Regulation: The growth of atypical employment in Western Europe*. Geneva: International Institute for Labour Studies. Obra cit., en "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas."

bajo control sobre el trabajo y escasa protección frente al desempleo. Así pues, a lo largo del siglo se ha producido una mejora de las condiciones de trabajo y especialmente en las contractuales, pero los procesos económicos y empresariales derivados de la crisis de nuestro país ha llevado a la inseguridad a gran parte de los trabajadores.

Uno de los indicadores más importantes que muestran la inseguridad laboral es el tipo de contrato que se realizan en las empresas. Un alto porcentaje de trabajos se garantizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los que no se puede prever el tiempo que van a durar, es decir, los contratos temporales. Este tipo de contrato es debido a los fenómenos de la economía y a los procesos estructurales que ha sufrido y ha habido colectivos especialmente perjudicados por el agravamiento de la crisis económica, siendo éstos jóvenes, inmigrantes y mujeres.

Se diferencian cuatro aspectos importantes que hacen que aparezca la inseguridad laboral: el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo, el bajo nivel de protección social y el bajo nivel de control sobre el salario.

Consecuencias

Los efectos de la inseguridad laboral provienen en gran parte por la incertidumbre que los trabajadores tienen en cuanto a su futuro laboral, y por los miedos que aparecen por la inseguridad económica tanto propia como de la familia.

Muchos estudios realizados³³ indican que la inseguridad laboral es asociada a un aumento de problemas de salud y de seguridad en el trabajo, por ello, cuando las condiciones contractuales son peores, también se empeoran las condiciones de trabajo y esto lleva a que se produzcan más accidentes y problemas de salud tanto física o como mental. Estas condiciones peores podrían ser el ruido, el tipo de posturas o movimientos repetitivos.

2.3.6. Burnout o desgaste profesional.

El desgaste profesional no se desarrolla por una situación dentro de la empresa como sería la violencia o el acoso, sino que es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y una fatiga que desmotiva a la hora de desarrollar las tareas laborales.

³³Benach, J., Amable, M., Muntaner, C., & Benavides, F. G. (2002). The consequences of flexible work for health: are we looking at the right place? *Journal Epidemiology Community Health*, 56, 405-406. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

La definición más extendida y generalizada de este riesgo proviene de Maslach y Jackson³⁴, siendo: «El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.»

El síndrome burnout surge por varias causas, y se produce mayoritariamente en profesiones donde hay un alto contacto con personas. Varias investigaciones³⁵ encuentran que este síndrome aparece especialmente cuando la jornada de trabajo supera las ocho horas diarias, el ambiente laboral es constante durante varios periodos de tiempo y la remuneración económica no es la adecuada. El desgaste también es potenciado por una relación con los compañeros y superiores lo que supone tener un clima laboral inadecuado o tóxico.

El sentimiento de impotencia produce el desarrollo de este riesgo, debido a un estado de cansancio. El trabajador no ve el final de su jornada laboral, y a pesar que se hace todo para cumplir con los compromisos el trabajo nunca se acaba. Las personas que sufren este síndrome pierden la capacidad de disfrutar de la vida, su trabajo no es productor de incentivos para estas personas.

Se puede definir el burnout a través de tres dimensiones³⁶:

- Agotamiento es la sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a nivel emocional.
- Suspicious/escepticismo es una actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio y también hacia los compañeros de trabajo.
- Ineficacia es la sensación de que no se están llevando a cabo debidamente las tareas y de que se es incompetente en el trabajo.

Consecuencias

Los trabajadores que hacen mucho esfuerzo en su trabajo y se sacrifican por los demás sufren con más frecuencia un desgaste profesional. Normalmente, aparece en profesiones con un alto estrés y responsabilidad como los profesores o los médicos, pero cualquier persona puede sufrirlo, da igual el trabajo que desempeñe.

³⁴Maslach, C. & Jackson, S. E. (pág. 1,1986). *Maslach Burnout Inventory*.(2º Ed.)Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Obra cit. en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

³⁵ INSHT Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, capítulo 43.

³⁶ MONTERO MARIN, J. y GARCIA CAMPAYO, J. (2010). «A newer and broader definition of burn out: validation of the “burn out clinical subtype questionnaire (BCSQ-36)”»BMC Public Health (10:302).

Este riesgo no surge de forma repentina, sino que se desarrolla durante un periodo de tiempo largo. Las personas con una alta motivación y compromiso por el trabajo desde el principio hacen que poco a poco se vayan resignando y esto lleva, a la aparición de molestias físicas, como cefaleas, cansancio, trastornos del sueño, problemas gastrointestinales o depresión.

2.3.7. *Conflicto familia – trabajo.*

Es un riesgo que aparece con la incorporación de la mujer al mercado laboral, nunca fue un tema fácil, pero aun menos cuando aparece este acontecimiento, y la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad.

Todo esto ha supuesto una carrera entre hombres y mujeres, un cambio en el concepto del matrimonio y de los roles maternidad- paternidad, difíciles, en algunos casos de conciliar con el trabajo. También se produce un cambio en la estructura familiar, lo que conlleva tener que atender las exigencias familiares y laborales al mismo tiempo.

Las condiciones actuales del mercado han contribuido al aumento de este conflicto. Como todos sabemos, se han producido muchos cambios organizacionales, tecnológicos, culturales, etc.; cambios que afectan, por ejemplo, a la terminación de plazos de entrega o a la intensificación de las jornadas de trabajo. Todos estos aspectos, dificulta todavía más, la conciliación trabajo- familia.

Pleck³⁷, habla de un sistema de rol trabajo-familia, que está compuesto por un rol masculino y uno femenino, en cada uno de los ámbitos. Viendo esto, destacamos que hay una necesidad de analizar este proceso atendiendo a los cuatro roles.

Por otro lado, Greenhaus y Beutell³⁸, lo definen como una forma de conflicto de rol, en el que las presiones derivadas del trabajo y las familiares, son mutuamente incompatibles en algunos aspectos, y ambos ámbitos influyen uno sobre el otro. Así pues, se trata de un conflicto inter-rol, que perjudica el bienestar y la calidad de vida, siendo necesario que exista una relación recíproca y positiva.

Este conflicto supone la dificultad de mantener un equilibrio entre demandas familiares y laborales, y la incapacidad para equilibrar la atención de ambos contextos. El no poder cumplir estas

³⁷Pleck, J.H. (1977). The work-family role system. *Social Problems*, 24, 417-442. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

³⁸Greenhaus, J.H. y Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

demandas, supone la aparición de problemas en la empresa del tiempo personal, y en el equilibrio personal. Ahora pasamos a explicar el significado de demanda familiar y laboral de las que hablamos anteriormente.

- Demandas familiares: lo más importante en este contexto es la estructura familiar, es decir, si convive con alguien, tiene descendientes, etc. Debido a todo esto, habrá una carga mayor o menor, que afectará a los niveles de conflicto, y tendrán un efecto en la satisfacción laboral y personal.
- Demandas laborales: a nivel organizacional hablamos de dos principales factores/estresores que afectan a la conciliación. Éstos son la sobrecarga laboral y los estresores de rol. El primero queda influido por el tiempo y la jornada de trabajo, las horas trabajadas, la prolongación del tiempo de trabajo, siendo esta más frecuente en los hombres; los turnos de trabajo, lejanía entre vivienda y puesto, y por último el nivel de participación en el trabajo. La encuesta del INSHT³⁹, refleja la diferencia entre ambos sexos, entendiendo que las mujeres trabajan más en jornadas continuas, ya sean de tarde o de mañana (incluyendo sábados, domingos o festivos), en cambio los hombres, prefieren turnos rotativos, que incluyen noches.

A continuación, los estresores de rol, son unos antecedentes muy significativos. El rol laboral, puede ser adoptado o adquirido dentro de la empresa, nos referimos a la posición que tiene un trabajador dentro de la estructura. Según Örtqvist y Wincent⁴⁰, el estrés de rol contiene tres aspectos:

1. Conflicto de rol: dónde la presencia de expectativas y demandas, son incompatibles para el sujeto.
2. Ambigüedad de rol: se debe a la incertidumbre por la falta de información para desempeñar un rol en la empresa.
3. Sobrecarga de rol: producida cuando el tiempo y los recursos no permiten alcanzar las expectativas para desarrollar adecuadamente el rol.

Una vez definido el marco de la conciliación, pasamos a explicar los tipos de conflicto familia- trabajo o trabajo- familia, según Greenhaus y Beutell (1985). Para estos autores, existen tres tipos de conflicto:

³⁹Encuesta INSHT sobre la sobrecarga laboral (2011).

⁴⁰Örtqvist, O. y Wincent, J. (2006). Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review. *International Journal of Stress Management*, 13, 399-422. Obra cit., en "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas."

1. Conflicto debido al tiempo: se produce cuando el tiempo dedicado a desarrollar un rol impide el desempeño de otros roles. Por ejemplo, compatibilizar el rol de padre o madre con la de trabajador, dentro de la misma jornada.
2. Conflicto debido al estrés/ tensión: producido cuando el desempeño de un rol produce estrés y sus consecuencias implican a otros ámbitos. Por ejemplo, la repercusión que puede tener en el ámbito familiar, no desconectar tras una jornada de estrés en el trabajo.
3. Conflicto debido a la conducta de rol: se produce cuando hay una incompatibilidad entre el comportamiento desarrollado en un ámbito u otro. Por ejemplo, un trabajador que en su trabajo debe de ser agresivo y, por contra, en el hogar no es viable.

Consecuencias.

Este tipo de conflicto influye en la salud psicológica y satisfacción de la vida en general, por lo que pueden aparecer síntomas somáticos a nivel individual, como puede ser la tensión mental, la ansiedad, los síntomas psicósomáticos, depresión, insomnio, hipertensión, consumo de estupefacientes o problemas de sueño.

En el ámbito familiar, surgen consecuencias relacionadas con el rol, como el rendimiento o cumplimiento del mismo, o la satisfacción familiar o de pareja, que puede aumentar de manera indirecta los niveles de estrés a través del efecto negativo sobre el apoyo social de la familia. La satisfacción en la pareja es una variable muy importante que puede influir negativamente, tanto en hombre como mujeres, y viene determinada por el número de horas, que la pareja pasan juntos; distribución de tareas domésticas y apoyo. En cuanto al rendimiento familiar, la tensión acumulada en el trabajo, puede influir en el rol de padre o madre, que en muchas ocasiones se puede reflejar en el rendimiento académico de los hijos.

2.3.8. Trabajo emocional.

El trabajo emocional, se puede definir como el autocontrol de las emociones positivas o negativas, derivadas de la existencia de normas en la empresa sobre la expresión emocional empeñada en el puesto para satisfacer al cliente y conseguir los objetivos.

Este riesgo, es más común en el sector servicios, ya que los trabajadores de este sector están en constante relación con el cliente.

Según Morris y Feldman⁴¹, existen cuatro dimensiones del trabajo emocional:

- Frecuencia de contacto con los clientes: es el componente más importante y a menudo, se usa para determinar el nivel de carga emocional del trabajo para diferentes puesto de la organización. Así, existen trabajadores que están más expuestos a interactuar con clientes y deben saber que actitudes tomar en cada momento; y otros, que únicamente interactúan con personal interno.
- Atención requerida para cumplir con las reglas de actuación: la interacción con los clientes viene pautada por la propia organización, por ello, cuantas más normas de actuación se impongan a un trabajador, éste sufrirá un mayor desgaste psicológico y físico. Un mayor tiempo de contacto con el cliente provoca que el trabajador cree sus propias emociones hacia él y no siga el protocolo de actuación. Por otro lado, Hochschild (1983)⁴², explica que existen dos maneras de expresar la emociones, la primera, la actuación superficial, implica que el trabajador se ciña a las pautas que exige la organización, expresando una emoción distinta a la que siente; y la segunda, la actuación profunda, cuando el trabajador modifica la emoción que siente y que expresa para así provocar una reacción más auténtica.
- Variedad de las emociones a expresar: hay puestos de trabajo que exigen un amplio abanico de emociones, debido a la variedad de situaciones que se le puede presentar con cada cliente. Por ejemplo, en el caso de los enfermeros de una planta de hospital, que deben adecuar su comportamiento según las demandas de cada paciente.
- Disonancia emocional: ésta se produce cuando el trabajador expresa una emoción diferente a la que siente. Cuando esta situación se alarga en el tiempo, produce tensión, tanto física como psicológica.

Consecuencias.

El trabajo emocional suele asociarse al burnout o síndrome del quemado, debido al agotamiento emocional y la despersonalización que implica actitudes distantes hacia las personas/clientes. Otras consecuencias negativas de este riesgo, pueden ser la alienación y «extrañamiento

⁴¹Morris, J.A. y Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21, 986-1010. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

⁴²Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press. Obra cit., en “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.”

del yo», de forma que el empleado tiene problemas para distinguir cuando es uno mismo o esta simulando, pudiendo llegar a producir algunas dolencias sicosomáticas, como la inhibición de emociones que puede incrementar la activación cardiovascular. Sin embargo, también podemos hablar de algunas consecuencias positivas derivadas de la interacción con las personas, como la satisfacción personal o el contagio emocional, que produce un aumento de las emociones y autoestima positivas.

2.4. Consecuencias organizacionales.

Una vez explicados los riesgos psicosociales más comunes y sus consecuencias individuales, en este apartado vamos a tratar las consecuencias organizacionales de todos ellos, que en gran medida, son comunes y afectan de manera directa al funcionamiento interno de la empresa.

2.4.1. Absentismo, presentismo e intenciones de abandono.

Estas consecuencias son las más costosas, ya que pueden derivar a bajas laborales, relacionadas con las tres situaciones, y conllevan a un mayor uso de los servicios sanitarios.

Como ya sabemos, cuando el individuo está expuesto de manera continuada a los riesgos psicosociales provoca la aparición de problemas de salud, que llevan al individuo a querer cambiar de trabajo, una situación que no siempre es posible, debido a la inestabilidad de nuestro mercado laboral. Al no poder cambiar de puesto, el trabajador podría generar conductas de bajo rendimiento y se verá reducida su motivación, lo que conlleva a un incremento de absentismo y presentismo. Un ejemplo de esto, ocurre con el acoso que hace que el trabajador quiera abandonar la empresa pero este abandono se ve frustrado por la difícil situación de la economía, lo que deriva a un aumento del absentismo. Todo esto conlleva a una disminución de la productividad, de la calidad y cantidad del trabajo, problemas en la comunicación, etc. De esta manera, se crea un clima negativo en la organización que a su vez puede afectar al entorno social y familiar de la víctima

El absentismo, se define como el número de veces que se falta al trabajo, siendo de manera justificada o no. Cuando existe una exposición alta a riesgos psicosociales, la ausencia a su puesto de trabajo será mayor, lo que implica una posible sustitución del mismo y un aumento de costes de personal, baja laborales etc. Si la situación no se corrige, y si la salud física y mental del individuo no mejora, se produce el deseo de abandonar la relación con la organización.

Muchas de las bajas laborales que se producen en la organización por los trabajadores no están basadas en criterios de salud, si no que el trabajador puede desarrollar sus funciones con plena

capacidad. Como no se encuentra en un buen clima laboral asiste a su puesto de trabajo, dedicándose a tareas no relacionadas con su puesto, lo que conlleva a una disminución de la productividad, un deterioro de la calidad del servicio y un aumento en la formación de nuevo personal.

El absentismo, justificado o no, a veces es penalizado por la organización lo que provoca, que los trabajadores acudan a su puesto de trabajo, incluso padeciendo algún problema de salud para así, evitar una baja laboral. Esta situación lleva al presentismo, que se produce cuando el empleado se encuentra físicamente en su puesto de trabajo, pero mantiene la mente en asuntos externos a sus actividades, que le impide desempeñar sus funciones laborales correctamente.

En algunas ocasiones, ciertas conductas de absentismo se toleran dentro de la organización, sin embargo, con las conductas de presentismo no pasa lo mismo, ya que permitir estas actitudes llevaría a un cambio en la dinámica de asistencia al trabajo no beneficioso para la organización. Así pues, en términos de productividad, el presentismo supone una mayor amenaza que el absentismo, ya que la pérdida de costes de productividad es mayor que aquellos que se derivan del tratamiento del mismo.

2.4.2. Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral

Los trabajadores que sufren inseguridad laboral pueden ver afectado su nivel de implicación y compromiso en la organización, en la relación con los compañeros y superiores, y en su propio puesto de trabajo. Por otro lado, en el caso del burnout, el trabajador se siente frustrado al perder el significado del trabajo y una sensación de insatisfacción laboral, lo que le lleva a generar conductas cínicas y de desconfianza en cualquier iniciativa promovida por la organización.

Otros riesgos psicosociales, como la violencia laboral y el estrés, tiene repercusiones en a productividad, bajo rendimiento del trabajador y puede llevar a grandes pérdidas económicas a la organización.

2.4.3. Accidentes y daños a terceros

Esta consecuencia se asocia a la disminución del desempeño del trabajador en su puesto de trabajo, que se puede ver reflejado especialmente en el sector de la sanidad. De esta manera, se ha detectado que el síndrome de burnout puede llevar a cometer errores del personal en la seguridad y satisfacción de los pacientes.

2.4.4. *Conductas laborales contraproducentes*

Estar expuesto a cualquiera de los riesgos ya mencionados, implica que el trabajador cometa conductas laborales no beneficiosas para los intereses de la organización en cuanto a imagen, cliente, etc. La percepción del trabajador de un cierto abuso por parte de los superiores lleva a que intencionadamente baje su productividad, aumente el mal uso de maquinaria y herramientas, provocando así, accidentes menores o el deterioro de las instalaciones. De esta manera, el trabajador encuentra justificadas sus acciones basándose en una venganza.

2.4.5. *Conciliación familia-trabajo*

Los problemas que afectan a la víctima en el ámbito laboral, afectan también a su esfera privada. El estado de ánimo y la sobrecarga laboral se verán reflejados en el entorno social y familiar, lo que deriva a un conflicto familia-trabajo; causando problemas a la salud laboral del trabajador. Por ello, habría que incorporar la conciliación al campo de la prevención de los riesgos laborales y no enmarcarla exclusivamente en el terreno de las políticas familiares o sociales⁴³. La conciliación corresponsable es un concepto político, solución de un conflicto y reflejo de un problema que ante todo es (aunque no exclusivamente) de género. No obstante lo dicho, la función principal es evitar o eliminar el riesgo, por eso la AESST aboga de manera reiterada por el concepto de conciliación corresponsable nombrado anteriormente⁴⁴. Es objetivo de la LOIMH impulsar este tipo de conciliación pero como podemos observar si acudimos al ET, no se hace mención sobre ella más allá del reconocimiento de los derechos ligados a la conciliación como derechos individuales del hombre y la mujer⁴⁵.

⁴³ CARRASQUER OTO, P. y MARTIN ARGUELLES, A.: “La política de conciliación...”

⁴⁴ PALPI GALVEZ, N.: “La conciliación de familiar-laboral como proyecto de calidad de vida desde la igualdad” RES, núm. 5, *cit.*, pág. 91-107.

⁴⁵ BALLESTER PASTOR, A.: “Conciliación de la vida laboral y familiar en la UE. Rémoras, avances y nuevas líneas de tendencia en el ámbito de la corresponsabilidad” RDS, núm. 5, 2010. MOLINA NAVARRETE, C.: “A propósito de las SSTs 4, 13 Y 18 de junio de 2008” Diario de Ley (1-13) para quien las actuales políticas de conciliación siguen aumentando la desigualdad para el colectivo de mujeres con menos recursos económicos.

3. Tratamiento normativo y jurisprudencial del acoso laboral.

Nuestra Constitución en el artículo 40.2⁴⁶, encomienda a los poderes públicos velar por la salud e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores, mediante la prevención de los riesgos psicosociales y que encuentra en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales⁴⁷ su pilar fundamental. Para la configuración del marco general de las acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea, se pretende mejorar progresivamente las condiciones de trabajo en diferentes países europeos. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea donde el procedimiento de mejora se contempla a través de la adopción de directivas. Como consecuencia de esto, se crea un marco jurídico europeo sobre la protección de la salud de los trabajadores en el ámbito laboral. De todas las directivas que componen dicho marco jurídico, la más relevante es la Directiva 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

Esta Directiva Marco se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico interno a través de la Ley de Prevención de 31/1995 que, a su vez, incorpora el contenido específico de otras directivas específicas como son, la Directiva 92/85/CEE, 94/333/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad, los jóvenes, las relaciones de trabajo temporal o duración determinada. Así pues, las bases que crean la ley de prevención de riesgos se asientan por la combinación del mandato constitucional, anteriormente mencionado, y el marco jurídico establecido por la Unión Europea, incluyendo los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) una vez ratificado el Convenio 155, relativo a la seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, enriqueciendo el contenido de nuestro sistema jurídico. No obstante, dicha ley aparece también como una doble necesidad interna: en primer lugar, crear una visión unitaria de la normativa vigente; y en segundo lugar, realizar una actualización de la regulación ya desfasada en nuestro ordenamiento, regulando nuevas situaciones no contempladas con anterioridad. Dicho lo anterior, hasta que se promulga esta Ley tal y como la conocemos, nuestra normativa era fundamentalmente reparadora del daño causado; hoy en día estamos ante una ley con bases preventivas. Por este motivo debemos saber diferenciar el concepto de salud laboral del concepto de

⁴⁶ Artículo 40.2 C.E.: «Asimismo, los poderes públicos fomentaran una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velaran por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizaran el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados.»

⁴⁷ Exposición de motivos de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

daño laboral causado, siendo la salud laboral⁴⁸ «un completo estado de bienestar físico, mental y social», a diferencia de daño laboral⁴⁹ que sería «la enfermedad, patología o lesión sufrida con motivo u ocasión del trabajo». Sin embargo, la prevención de toda empresa debe ir encaminada a proteger la salud laboral de todos sus trabajadores, y no solo a intervenir cuando el daño ya ha aparecido.

Respecto de los riesgos psicosociales, y como ya hemos dicho anteriormente aunque no existe una regulación específica legal ni reglamentaria, la Ley de Prevención en su artículo 4.7.d) reconoce expresamente como aspectos del trabajo susceptibles de producir daños y por lo tanto objeto de actividad preventiva, «todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación...»; es decir, la ley deja patente que el daño a la salud puede proceder no sólo de máquinas o sustancias que se emplean en el trabajo, no sólo de locales o instalaciones, sino también de la organización del trabajo. Así pues, intervenir frente a los riesgos psicosociales, que son los riesgos específicos que pueden derivarse de la organización del trabajo, es una obligación legal en todas las empresas⁵⁰.

El artículo 14 establece la obligación del empresario de proteger de manera eficaz a los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo. A estos efectos, el empresario tiene la responsabilidad de realizar la prevención de los riesgos laboral, incluidos los psicosociales, mediante la integración y la adopción de cuantas medidas preventivas sean necesarias para proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Estas medidas, deben de ser aplicadas en base a unos principios de acción preventiva, expuestos en el artículo 15.1 de la misma ley. En concreto debemos fijarnos en el apartado g) de este artículo, donde se refiere a realizar ésta acción mediante la planificación de la prevención, «buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo».

Existen varias razones⁵¹ por las que nuestra regulación legal y reglamentaria es insuficiente para gestionar los riesgos psicosociales:

⁴⁸ VALLEJO DACOSTA, R. y LAFUENTE PASTOR, V.P.: *Marco Jurídico de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Universidad de Zaragoza. 2013, *cit.*, pág. 30.

⁴⁹ Artículo 4.3 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

⁵⁰ Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), 2005, *cit.*, pág. 21 y 22.

⁵¹ DE LA FLOR FERNANDEZ, M.L.: “Análisis de la regulación jurídico laboral de los riesgos psicosociales” Universidad de Cádiz, *cit.*, pág. 7 y 8.

- Cambios culturales: no podemos equiparar los riesgos psicosociales a los de carácter impersonal en la percepción social de los ciudadanos; de un lado, existe una mayor tolerancia respecto de aquellos, que se consideran en mayor medida como implícitos a la propia prestación laboral; de otro lado, los riesgos de carácter psicosocial se interpretan frecuentemente en términos de vulnerabilidad del sujeto⁵². Así pues, el ordenamiento se ha ocupado principalmente de debilitar determinadas manifestaciones de estos riesgos sobre las que existe una mayor alarma social, por ejemplo, el acoso sexual o moral.
- Factores de riesgo: el legislador tiene la certeza de que muchos de los factores de riesgo mantienen una estrecha relación con las facultades organizativas y de gestión de la empresa; aspectos como la carga de trabajo, la programación de tareas, el grado de discreción concedido al trabajador, e incluso al propio ambiente de trabajo⁵³, afectan directamente al poder de dirección, concebido tradicionalmente como un espacio reservado en exclusiva al empresario, sobre el que el poder público se ha resistido a intervenir; así, por ejemplo, la limitación del tiempo de exposición a determinados agentes físicos, químicos o biológicos de riesgo o la exigencia de equipos de protección, no se percibe como una limitación del poder empresarial tan intensa como la que supone la necesidad de compatibilizar los sistemas organizativos con la salud de los trabajadores..
- Causas inherentes a estos riesgos: los riesgos psicosociales tienen unas características inherentes a ellos, que dificultan que se establezca una regulación más específica. Resulta imposible realizar mediciones “objetivas” de los niveles de riesgo. Por ello, la norma suele partir de una valoración probabilística sobre la producción del riesgo, concretando el nivel de peligro que se considera inaceptable, aunque también en estos casos las características personales de la víctima puedan influir en la producción de esta contingencia. Esta situación de peligro es mensurable a través de indicadores sobre los niveles de relación, intensidad del ruido, la temperatura o el tiempo de trabajo, pero no se pueden establecer indicadores para el deterioro de las relaciones interpersonales en la empresa. Asimismo, la relación de causalidad entre el riesgo y la lesión de la salud es más difícil de advertir o precisar, puesto que el resultado lesivo deriva de una amplia gama de factores conformados de diversas variables del entorno laboral⁵⁴.

⁵² Véase Nota Técnica de Prevención (NTP), del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), número 704 de 2006, relativa al síndrome de estar quemado en el trabajo o burnout.

⁵³ NTP número 443 de 1997, relativa a la metodología de evaluación de los factores psicosociales.

⁵⁴ En este sentido la NTP, número 703 de 2006, sobre la aplicación del método COPSQ de evaluación de riesgos psicosociales, señala que «[...] los efectos de la organización del trabajo son mas intangibles e inespecíficos y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos».

En cualquier caso, todas estas carencias normativas⁵⁵ ponen de relieve la necesidad de que las reflexiones doctrinales sobre esta materia asuman como punto de partida una concepción unitaria y global de los riesgos psicosociales. No debemos olvidar que todos los supuestos de acoso tienen la misma regulación de tutela jurídica contenida en Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social (LJS). De este modo, vemos que existe un tratamiento unitario de todos los supuestos de acoso desde una perspectiva antidiscriminatoria y no preventiva, como plantea la profesora Ruth Vallejo Dacosta; lo que quiere decir que se actúa cuando el daño ya está vulnerado. La LOIMH da un paso más con respecto a este tema, donde establece en su artículo 48.1 que: «*Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación*»; de esta manera, aunque establezca la posibilidad de realizar estas campañas o códigos de conductas, la doctrina no trata el acoso como un riesgo psicosocial que afecta a los trabajadores, si no como una solución de conflictos dentro de la empresa y con la falta de una perspectiva preventiva.

Esta necesidad de abordar un estudio conjunto del acoso es algo muy importante, que ya ha sido planteado respecto al acoso en el trabajo por la Profesora Ruth Vallejo Dacosta. Se han establecido mecanismos jurídicos de tutela antidiscriminatoria para estos supuestos, ya que el acoso es el único riesgo psicosocial que discrimina al trabajador por vulnerar sus derechos fundamentales.

Es imprescindible un análisis interdisciplinar⁵⁶ dejando claro las dos vertientes, por un lado, la tutela antidiscriminatoria aplicable en los supuestos de acoso, ya que este tipo de riesgo es el que vulnera los derechos fundamentales como la integridad física y mental, la dignidad, etc.; y por otro lado la perspectiva preventiva, que como venimos diciendo solo será posible con una previa y correcta evaluación de riesgos.

Como ya hemos dicho anteriormente no todos los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales, pero sí a la salud; debemos tener en cuenta que los distintos riesgos psicosociales pueden provocar en la salud unos efectos similares o parecidos, y en todo caso el bien dañado es la

⁵⁵ DE LA FLOR FERNANDEZ, M.L.: “Análisis de la regulación jurídico laboral...”, *cit.*, pág. 8 y 9.

⁵⁶ AA VV: *El hostigamiento psíquico laboral/ mobbing*, Editorial Egido, Zaragoza, 2002; ESCUDERO MORATALLA, J.F. y POYATOS I MATAS, G.: *Mobbing: Análisis multidisciplinario y estrategia legal*, Editorial Bosch, 2004.

salud. Por tanto podemos afirmar que existen aspectos en común entre los distintos riesgos psicosociales, que justificarían la existencia de un tratamiento jurídico unitario. No obstante hoy en día, no existe este tratamiento unitario de los riesgos psicosociales, pero si existe en el caso del acoso laboral, como se puede ver en la LJS. El acoso se diferencia de los demás riesgos porque además de provocar un daño a la salud vulnera también otros derechos considerados como fundamentales para el trabajador, cuestión que tiene influencia a la hora de determinar la tutela jurídica.

3.1. Análisis normativo.

En este apartado, identificaremos las perspectivas que tienen la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social (LMAFOS) que da una definición diferenciando el tipo psicológico o moral, sexual, por origen racial o étnico, religión o convicciones, edad, discapacidad u orientación sexual. Sin embargo no contempla todos los supuestos de acoso laboral; sí plasmados en la Directiva 2002/73/CE⁵⁷ y en la LOIMH, los supuestos de acoso sexual y por razón de sexo, para poder determinar dónde surge, si surge, la vertiente preventiva.

En un primer lugar, la LMAFOS es la primera en dar una formulación normativa sobre acoso⁵⁸, sirviendo como punto de partida y nexo de unión que permita un tratamiento unitario para todos los supuestos de acoso, desde la tutela antidiscriminatoria, dejando la parte preventiva en manos de los convenios colectivos⁵⁹. De esta manera se propone realizar un análisis conjunto de los distintos supuestos de acoso que pueden producirse en el ámbito laboral, que se manifiesta, en su mayoría, a través de las relaciones interpersonales; a diferencia de los otros riesgos, que tienen su origen más en los factores organizativos.. Como decimos la Ley de Igualdad, si incorpora una regulación específica sobre el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, optando también por una tutela antidiscriminatoria, pero proponiendo una prevención desde un punto de vista de la solución de conflictos, como hemos dicho anteriormente, ya que no obliga a elaborar una evaluación de riesgos, que sería solo de esta manera, como se prevendría realmente antes de que apareciera el daño. Sin embargo, la ley de la que hablamos, establece en su artículo 62: *«Para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, las Administraciones públicas negociarán con la*

⁵⁷ De 23 de septiembre 2002, que modifica la D/76/207/CE relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombre y mujeres por lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y promoción profesional, y a las condiciones de trabajo.

⁵⁸ Artículo 28.2: «Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, humillante, u ofensivo.»

⁵⁹ Artículo 42 de la LMAFOS que contempla: «los convenios colectivos podrán incluir medidas dirigidas... (sic), a prevenir el acoso por origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.»

representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación que comprenderá, al menos, los siguientes principios: a) El compromiso de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. b) La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres. c) El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario. d) La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia».

Una cuestión a destacar, es la manera de abordar el tema del acoso desde una perspectiva antidiscriminatoria ya que solo este riesgo es el que vulnera derechos fundamentales a diferencia del resto. Con la entrada en vigor de la LOIMH se modifica el Real Decreto Legislativo 2/1995 del 7 de Abril, Ley de Procedimiento Laboral pasándose a llamar Ley de reguladora de la Jurisdicción Social (LJS). Debemos analizar las incorporaciones que presenta esta nueva ley ya que hace un recorrido de todo el procedimiento a seguir en el caso de la tutela antidiscriminatoria.

Las modificaciones que incorpora la Ley de Igualdad, conllevan la modificación de la LPL, respecto de la tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas podemos encontrarlas en los artículos 177 y ss. de la actual LJS que sustituye a la LPL, los cuales establecen importantes novedades en el procedimiento de protección jurídica frente a los supuestos de discriminación y de acoso.

El artículo 53.2 de CE establece que «cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de cualquiera de los derechos reconocidos en el artículo 14, a través de un procedimiento basado en los principios de preferencia⁶⁰ y sumariedad⁶¹.» El amparo judicial de los derechos fundamentales de dicho artículo, cuando la pretensión sea competencia del orden social regulado en los artículos 177 y SS. de la LJS será un proceso especial de carácter urgente y preferente. Las Directivas Comunitarias en materia de igualdad y no discriminación⁶² establecen que los ordenamientos nacionales regularán «procedimientos judiciales para exigir el cumplimiento de las obligaciones

⁶⁰ Dicha preferencia implica una prioridad absoluta en el reparto, celebración del juicio y fallo de estos asuntos, que pasan por delante de cualquier otro proceso pendiente en el juzgado o tribunal.

⁶¹ El principio de sumariedad significa rapidez o celeridad en la tramitación del proceso. En este sentido, el artículo 179.1 LJS dispone que la tramitación de los procesos de tutela tendrá «carácter urgente» a todos los efectos (con las consecuencias de los artículos 183, 286.1 LOPJ y 43.4 LJS).

⁶² Directiva 2006/54/CE de igualdad de oportunidades y de trato, artículo 17.1 y Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio, sobre aplicación del principio de igualdad del trato de personas, artículo 7.

establecidas... a favor de cualquier persona que se considere perjudicada por la no aplicación... del principio de igualdad de trato incluso tras la terminación de la relación en la que se haya producido la discriminación.»

La LJS ha venido a reordenar la regulación de la modalidad procesal que ahora se denomina «de la tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas», incorporando la doctrina interna (del TC y del TS) y comunitaria (del TJUE) en materia de legitimación pasiva⁶³ y tutela resarcitoria.

En el artículo 177.1 LJS se regula el estatuto procesal de la víctima de acoso o lesión a cualquier derecho fundamental. Se trata de una de las innovaciones más relevantes de la reforma procesal llevada a cabo por la LJS, con esto se le permite a la víctima de acoso denunciar tanto al acosador como al empresario, lo que procesalmente se denomina litis consorcio pasivo necesario. En primer lugar, se permite a la víctima de acoso ampliar la legitimación pasiva y el círculo de demandados, siempre que la agresión se haya producido en el desarrollo de las relaciones jurídicas en el ámbito del orden social o haya una directa conexión con ellas. De esta manera, lo que se pretende con el litis consorcio pasivo necesario es que el lesionado pueda presentar pretensiones no solo contra el empresario sino contra el sujeto responsable, cualquiera que fuere que el vínculo que le une al empresario. No obstante la LJS no obliga a la constitución de un litis consorcio pasivo necesario⁶⁴, sino que deja libertad al trabajador/a para que sea éste el que decida si desea demandar exclusivamente al empresario o también al autor material de la lesión. Será la víctima, única legitimada en este tipo de procesos, la que elija la clase de tutela que pretende, y la que determine la existencia o no de un litis consorcio pasivo necesario. Puede optar así por demandar solo al empresario, dejando fuera del pleito al causante directo de la lesión, a no ser que pretenda su condena o el mismo pudiera resultar directamente afectado por la sentencia, en cuyo caso tendrá que demandar.

En segundo lugar, la víctima pasa a ser un sujeto especialmente protegido. En concreto, la prestación de testimonio en el juicio estará sujeta a las limitaciones que fije el órgano jurisdiccional, de modo que no sea vea agravada aun más su situación personal. A tal efecto, se procurará, la no coincidencia de la víctima y del sujeto presunto causante de la lesión.

En el artículo 180 LJS se recoge otra de las grandes novedades del nuevo proceso de tutela de derechos fundamentales ante el Orden Jurisdiccional Social. La LJS ha extendido a estos

⁶³ La legitimación pasiva permite que se demande ante el Orden Jurisdiccional Social al sujeto actor del comportamiento lesivo, cuando sea distinto del empresario.

⁶⁴ Cuestión que si ha sido afirmada por la STS 4ª de 30 de enero de 2008 para los supuestos de acoso.

derechos la posibilidad de solicitar y adoptar medidas cautelares que la antigua LPL limitaba incomprensiblemente a los supuestos de vulneración de los derechos fundamentales. Estas medidas podrán solicitarse en el escrito de la demanda y en cualquier otro momento del proceso como dice el artículo 180.5 LJS.

Siguiendo con el proceso de demanda y un equilibrio procesal entre las partes, la LJS en su artículo 181.2 establece el funcionamiento del sistema probatorio, en el que el actor habrá de aportar en el acto de juicio indicios racionales y fundados de que se ha producido la violación del derecho fundamental y no consistir en meras sospechas. Constatados estos indicios, se produce la inversión de la carga de la prueba donde el demandado debe aportar una justificación objetiva y razonable.

Una vez terminado el acto de juicio sobre las pretensiones, el juez en la sentencia declarará «haber lugar o no al amparo judicial solicitado», y en el caso que se estimará la sentencia contendrá uno de los siguientes pronunciamientos a favor del demandante:

- Tutela declarativa de la existencia o no de vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas.
- Tutela declarativa de la nulidad radical de la actuación del empleador.
- Tutela inhibitoria formando parte de los pronunciamientos de condena, para cuya ejecución no es necesario una sentencia firme (art. 303 LJS). La sentencia ordenará el cese inmediato de la conducta que vulneran los derechos fundamentales, o la prohibición de interrumpir una condena cuando sea exigible por el derecho lesionado.
- Tutela restitutoria, restableciendo la integridad del derecho del demandante y la reposición de la situación al momento anterior a producirse la lesión del derecho fundamental.
- Tutela resarcitoria o indemnizatoria, mediante la reparación de las consecuencias derivadas del acto lesivo, incluida la indemnización que remite al artículo 183 LJS.

El juez deberá de pronunciarse sobre la cuantía de la indemnización que corresponda a la parte demandante por haber sufrido discriminación u otra lesión de los derechos fundamentales, en función tanto del daño moral como de los daños y perjuicios adicionales derivados. Por ello, es necesario que en la demanda se establezca «la cuantía de la indemnización pretendida, en su caso, con la adecuada especificación de los diversos daños y perjuicios, a los efectos de lo dispuesto en los artículos 182 y 183, y de que, salvo en el caso de los daños morales unidos a la vulneración del derecho fundamental cuando resulte difícil su estimación detallada, deberá establecer las

circunstancias relevantes para la determinación de la indemnización solicitada, incluyendo la gravedad, duración y consecuencias del daño, o las bases de cálculo de los perjuicios estimados para el trabajador». En la determinación del importe se tendrá en cuenta el cumplimiento de una triple finalidad: reparadora del daño lesionado, restablecer a la víctima su integridad de su situación anterior y prevenir lesiones futuras. Para los concretos supuestos de vulneración del derecho a la igualdad y la no discriminación, el legislador ha consagrado la imposibilidad de topas las indemnizaciones por el daño que el trabajador pudiera sufrir, y ello se ha realizado tanto a nivel comunitario⁶⁵ como en nuestro Derecho interno⁶⁶.

En cuanto a la acumulación de la indemnización por vulneración del derecho fundamental y la correspondiente a la extinción del contrato por voluntad del trabajador con arreglo al artículo 50.1 ET, su compatibilidad viene admitida por la jurisprudencia y confirmada por la disp. Decimotercera de LOIMH, que modifico los arts. 27, 180 y 181 de la antigua LPL y que se contemplan en la actual LJS.

En el caso de que la sentencia fuera desestimatoria de la demanda, por no apreciar existencia de vulneración denunciada, quedarían sin efectos las medidas cautelares establecidas como dice el artículo 182.2 LJS. Para saber las medidas cautelares que quedarían anuladas tras la sentencia debemos consultar el artículo 180.4 LJS⁶⁷ que especifica las medidas cautelares que anteriormente se han establecido para los supuestos de acoso.

3.2. Análisis jurisprudencial del acoso laboral.

Una vez analizada la LJS y sus novedades, podemos determinar que no se habla de una prevención pura sino que se detalla el procedimiento a seguir en el caso de tutela por la vulneración de derechos fundamentales y libertades públicas. De esta manera para poder observar una vertiente preventiva debemos analizar las sentencias, que es donde aparece una interpretación judicial más encaminada a la prevención de los riesgos psicosociales; siendo todavía las sentencias reparadoras, pero enfocadas a una prevención futura, ya que muchas sentencias han servido como doctrina en casos similares.

⁶⁵ Directivas 2000/43/CE; 2000/78/CE; y 2002/73/CE.

⁶⁶ Artículo 18.2 Ley 51/2003, de 2 de diciembre.

⁶⁷ Cuando la demanda se refiera a protección frente al acoso, así como en los procesos seguidos a instancia de la trabajadora víctima de la violencia de género para el ejercicio de los derechos que le sean reconocidos en tal situación, podrán solicitarse, además, la suspensión de la relación o la exoneración de prestación de servicios, el traslado de puesto o de centro de trabajo, la reordenación o reducción del tiempo de trabajo y cuantas otras tiendan a preservar la efectividad de la sentencia que pudiera dictarse, incluidas, en su caso, aquéllas que pudieran afectar al presunto acosador o vulnerador de los derechos o libertades objeto de la tutela pretendida, en cuyo supuesto deberá ser oído éste.

Nos vamos a centrar en aquellas sentencias que condenan al empresario por no adoptar medidas preventivas frente a los riesgos psicosociales, ya que estas sí que pueden servir para una prevención futura.

En primer lugar, como hemos dicho anteriormente vamos a analizar las sentencias que condenan al empresario en materia de prevención. Sobre este tema cabe destacar la STSJA 881/2009 de 25 de noviembre, la cual analiza un caso de un trabajador que ha obtenido dos sentencias anteriores estimatorias: la primera de ellas, condena a la empresa a parar el comportamiento llevado, declararlo nulo y a una indemnización por daños y perjuicios, debido a una violación de derechos fundamentales, concretamente al derecho a la dignidad e integridad física y moral. Esta sentencia fue confirmada por el TSJA del 22 de diciembre de 2005, donde se le reconoce al trabajador una baja por incapacidad temporal por accidente de trabajo. Una vez que el trabajador obtuvo el reconocimiento merecido, reclamó el recargo de prestaciones a la Seguridad Social reconocido por la Dirección Provincial del INSS, donde recae exclusivamente la responsabilidad al empresario por una falta de medidas de seguridad e higiene, aplicándole un recargo del 30%. En esta misma línea, el empresario recurre por no haber una causalidad del daño producido al trabajador con una infracción en las normas de seguridad e higiene, por lo que no lo considera accidente de trabajo.

En este caso, el tribunal se acoge a la interpretación más favorable hacia el trabajador ya que entiende que en los supuestos de acoso moral, aunque no exista una norma específica de prevención debería de bastar con el incumplimiento del empresario a su obligación de proteger a los trabajadores. Esta doctrina se ven reflejada en diferentes sentencias del Tribunal Supremo (26 de marzo de 1999 y 8 de octubre de 2001), donde se establece que la imposición de un recargo no obliga a que haya una infracción de una norma concreta de seguridad, sino que en el artículo 123.1 LGSS vincula este recargo a la falta de observación de las medidas preventivas. Por ello, es tan importante el cumplimiento de las normas preventivas específicas, como la prudencia y razonabilidad que son deberes generales del empresario en seguridad en el trabajo.

Son muchas las sentencias que valoran el acoso como una posible contingencia profesional, por ejemplo, la sentencia del TSJ de Galicia⁶⁸ en la que se demanda la existencia de acoso que genera una depresión y da lugar a una Incapacidad Temporal y al suicidio del trabajador, pidiendo responsabilidad al empresario por incumplimiento de las medidas de seguridad necesarias para evitar el acoso añadiendo el correspondiente recargo de prestaciones. El magistrado apoyándose en

⁶⁸ Sentencia T.S.J. de Galicia 334/2012, 25 de enero.

otras sentencias y en la legislación preventiva vigente (artículo 123 LGSS, SS TSJ de Cantabria 15/06/2006 y TSJ de Cataluña 15/10/2008), impone la aplicación del recargo de prestaciones por daños psíquicos del trabajador afectado que son constitutivos de accidente de trabajo, ya que entiende que existe un nexo causal entre el daño y el incumplimiento de las medidas preventivas referidas a los riesgos psicosociales. También aplica los artículos 8 al 11 de la LISOS entendiendo que la empresa tenía conocimiento de lo que ocurría y a pesar de ello, lo había tolerado y no había actuado de forma suficientemente contundente. Finalmente el juez falla declarando la inexistencia de medidas de seguridad y condenando a abonar a la empresa el 50% del recargo de prestaciones que se derivan del hecho del suicidio, ya que lo considera como accidente de trabajo. Sobre el reconocimiento del recargo de prestaciones la sentencia más relevante es la STSJA 881/2009 de 25 de noviembre, la cual tras dos sentencias estimatorias de acoso laboral reconoce la nulidad del despido, una indemnización por daños y perjuicios en proceso de tutela de derechos fundamentales, y una baja por incapacidad temporal derivada de accidente de trabajo, por tanto, en este caso el accidente laboral es reconocido como profesional.

Basándonos en lo dicho anteriormente queda clara la obligación empresarial de prevenir la aparición de estos riesgos e impedir daños derivados del trabajo, como bien se recoge en los artículos 14 y 15 de la LPRL. En especial y centrándonos en los riesgos psicosociales, encontramos continuas menciones en nuestra Ley de prevención sobre dicha obligación de prevención del empresario. Por ello, cuando el artículo 15 propone concretar unas medidas preventivas, estamos hablando de intentar evitar la aparición de estos riesgos psicosociales y no realizar estas medidas cuando el daño ya se ha producido, que es lo que pasa con mayor frecuencia en este tipo de riesgos. De esta forma, el empresario deberá evaluar, prevenir y, en su caso corregir, los supuestos que puedan darse en la empresa. Esta obligación de la que hablamos, puede exigirse a través de la responsabilidad civil, laboral y administrativa e incluso penal, que queda recogida en la Ley, como por ejemplo podemos ver en la Sentencia 91/2014 de la Audiencia Nacional⁶⁹, en la cual se condena al empresario a adoptar una identificación de los riesgos psicosociales y a adoptar unas medidas correctoras. Sobre este mismo tema la doctrina iuslaboralista identifica la potestad sancionadora del empresario como una medida de protección del trabajador afectado. La razón principal radica en que cuando el trabajador es acosado casi siempre es él quien abandona, quedándose impune la actuación del acosador. La realización de este ejercicio por parte del empresario protege la propia organización productiva, ya que este tipo de acciones afecta a la productividad de la empresa. La sanción típica que se propone para los supuestos de acoso, sería el despido disciplinario por parte

⁶⁹Sentencia Audiencia Nacional 91/2014 (Sala de lo Social, Sección Primera), de 14 Mayo. Salud Laboral. Banca.

del acosador apoyándose en la regulación del artículo 54.c) d) ET. No obstante, esta acción por parte del empresario de finalizar con la relación contractual solo será posible cuando concurran las siguientes exigencias, impuestas en la Ley:

- En caso de ofensas verbales, debemos valorarlos atendiendo a los principios de proporcionalidad y gradualista; y según el medio o las circunstancias laborales.
- El daño a la víctima debe llegar al punto de impedir la convivencia entre acosado y hostigador. Afectando al entorno organizacional hasta el punto de que no se puedan realizar las tareas en paz.

Volviendo a la potestad sancionadora del empresario, la LMAFOS introduce un nuevo supuesto de despido disciplinario, añadiendo al ET la letra g del artículo 54⁷⁰, sin embargo sólo se contemplan supuestos de acoso por motivos de discriminación, dejando de lado el acoso psicológico pudiéndose utilizar al igual que en los supuestos anteriores, solo cuando concurran gravedad y culpabilidad. Con esto, se reclama la intervención por parte del convenio colectivo, para que el cuadro de sanciones e infracciones tipifique las distintas conductas menos graves o leves, previendo otro tipo de sanciones menos graves. El problema que se plantea es el siguiente, ¿el empresario está exento de actuar en los casos menos graves, debido a que la obligatoriedad de la Ley es solo en los supuestos más graves? Pues evidentemente no, desde el punto de vista de la prevención, recordamos la obligación del empresario a dar máxima protección a sus trabajadores, con el fin de eliminar o evitar los posibles riesgos. De manera que la sanción disciplinaria se considera como una medida de protección que debe adoptar el empresario en todos supuestos de acoso. Así pues, y contestando a la pregunta anterior, resulta obligatorio para el empresario la intervención desde un punto de vista sancionador, amparado además, desde el punto de vista preventivo, artículo 29.4 LPRL⁷¹.

Todas estas preguntas nos llevan a concluir sobre la necesidad de dar un enfoque jurídico al acoso laboral desde un punto de vista preventivo de riesgos laborales, cierto es que no existe una norma preventiva específica y que tanto la LMAFOS, como la LOIMH, enfocan este tema desde un punto de vista de la tutela antidiscriminatoria, sin mencionar en ningún momento una buena prevención, como venimos diciendo, con su correcta y previa evaluación de riesgos.

Así, insistimos en que no existe una regulación específica en materia preventiva, y que los tribunales al tener una perspectiva más preventiva, establecen medidas para obligar al empresario a

⁷⁰Solo considera motivos de despido por incumplimiento contractual cuando existe “acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.”

⁷¹ VALLEJO DACOSTA, R.: *Riesgos psicosociales: Prevención, Reparación...*, cit., pág. 71.

prevenir los riesgos psicosociales. De esta manera, debemos acudir a las Notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, donde se desarrollan unos protocolos de intervención frente a estos riesgos, y que veremos en el siguiente apartado.

4. Afrontamiento de la prevención.

Muchos son los estudios y recopilaciones de buenas prácticas donde se identifican una serie de elementos que suelen estar presentes en los programas de intervención de los riesgos psicosociales en las organizaciones. Tratan sobre condiciones necesarias pero que no son suficientes, es decir, la presencia de unos mecanismos de intervención no garantiza su éxito, si no que aumenta su probabilidad. De esta manera, estas condiciones suponen un referente a la hora de diseñar una intervención, basado en la investigación de los riesgos y un análisis de la realidad que existe en la organización, con el fin de guiar la actuación y poner en marcha programas.

Los riesgos psicosociales, con frecuencia han ido asociados a la vulnerabilidad individual y a las exposiciones que las víctimas tienen fuera del trabajo, por lo que se suele centrar la prevención sobre las personas más que sobre las organizaciones. Así, en el ámbito de la prevención de riesgos se enfoca más en las áreas de los recursos humanos que en la salud laboral, confundiendo muchas de las veces las causas con las consecuencias de los riesgos y utilizándose instrumentos que realmente no evalúan las condiciones de trabajo sino que se evalúa el comportamiento individual, queriendo disminuir los síntomas y no los factores del riesgo psicosocial.

La identificación del riesgo supone la discriminación de los posibles factores de riesgo y estrés, así como los riesgos laborales que pueden afectar a la salud del trabajador. Tal y como se ha dicho anteriormente, los factores de riesgo son difíciles de enumerar debido al amplio abanico de ellos, aunque se hayan delimitados en algunas ocasiones como el estrés de rol⁷², el contenido del trabajo⁷³ y el equilibrio esfuerzo- recompensa⁷⁴.

Las acciones preventivas no son posibles sin una debida integración en las diferentes áreas de la estructura de la empresa⁷⁵. Los requisitos preventivos que se deben integrar pueden afectar a la forma de realizar el trabajo, a los equipos empleados, al entorno de la actividad, y en general, a cualquier condición de trabajo o del trabajador que pueda tener una repercusión sobre la seguridad o

⁷²Kahn, R., Wolfe, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley. Obra cit., en *"Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas."*

⁷³Karasek, R. A. (1979). Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. Obra cit., en *"Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas."*

⁷⁴Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort /low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41. Obra cit., en *"Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas."*

⁷⁵Artículo 16, Ley de Prevención 31/1995: "1. La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales a que se refiere el párrafo siguiente.

salud del propio trabajador. De esta manera, se debe formar e informar a los trabajadores que realizan una actividad, y también a las personas que intervienen en la gestión de estas actividades, cuyas decisiones influyen y condicionan la seguridad y salud. Por ello, es de vital importancia que el máximo responsable de cualquier actividad de la empresa, esté capacitado para tomar las decisiones correctas para prevenir cualquier tipo de riesgo laboral y psicosocial.

La necesidad de integrar la prevención en el sistema de gestión de la organización tiene que valorarse teniendo en cuenta los riesgos que surgen y que dependen directamente de las condiciones del trabajo y de las condiciones del trabajador. La integración de la prevención en las pequeñas empresas, y en particular, la concreción, a propuesta del Servicio de Prevención, hace que la acción preventiva se desarrolle con mayor rapidez y, por tanto, que se incremente su eficacia. De esta manera, es mejor adoptar una medida preventiva correctora derivada de un incidente peligroso, tanto físico como psíquico, que tener que adoptarla cuando éste ya se haya repetido y convertido en un hecho que no se puede remediar.

La gestión y planificación de la actividad preventiva comienza por la evaluación de los riesgos psicosociales⁷⁶ y es un elemento previo para la toma de decisiones preventivas por parte de la organización⁷⁷. Aquí se hace referencia a lo que venimos diciendo durante todo el trabajo, la prevención pura no puede existir sin una previa y correcta evaluación del riesgo, sin esto no se evita la aparición del mismo, si no que se está actuando de forma reparadora, es decir, cuando el daño ya ha aparecido.

La normativa y los requerimientos de la Inspección del Trabajo obligan cada vez más a evaluar los factores y riesgos psicosociales, y la evaluación y su gestión no debe de convertirse en una obligación legal sino en un factor para mejorar las condiciones dentro de la empresa y garantizar el bienestar y salud de todos los trabajadores.

En el ámbito de la salud laboral, el conocimiento científico no es suficiente para promover el progreso social y crear mejores condiciones de trabajo, y tampoco las leyes. Hoy en día, la competitividad y el aumento de beneficios de las empresas se vuelven más importantes que el bienestar o la salud integral de los trabajadores. La prevención desde el origen de los riesgos psicosociales entra muchas veces en conflicto con las estrategias seguidas en la dirección. Existen divisiones en el trabajo, recortes de personal, incremento del ritmo y la cantidad de trabajo, el

⁷⁶ Capítulo II, Real Decreto de los Servicios de Prevención (RD 39/1997).

⁷⁷ NTP 860 (INSHT): Intervención psicosocial: Guía del INRS para los agentes de prevención.

aumento de la competitividad entre los trabajadores y el aumento de las exigencias en el puesto de trabajo, que pueden provocar el aumento a la exposición de estos riesgos.

La intervención psicosocial se define⁷⁸ como un conjunto de actividades diseñadas e implementadas con el objetivo de disminuir o eliminar la exposición a riesgos psicosociales, actuando sobre las condiciones de trabajo, individuo y la relación entre ambos. Por ello, la identificación y evaluación de los riesgos forman parte del proceso para la aplicación de medidas preventivas. En los últimos años han aparecido guías y recomendaciones técnicas sobre intervención psicosocial, así, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), propone unas pautas plasmadas en notas técnicas de prevención. Las notas técnicas son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición. A continuación explicaremos la nota técnica que hace referencia al procedimiento de actuación, sin olvidarnos de que hablamos de los riesgos en general.

Así pues, la Nota técnica 860 resume las diferentes etapas del procedimiento de actuación para todos los riesgos, por lo que se diferencian varias, para llevar a cabo una intervención psicosocial:

- Pre-diagnostico: En esta primera fase se constatará que en muchas ocasiones los riesgos psicosociales son negados por las empresas, y lo que se pretende, es recoger todos los indicadores para que la dirección de la empresa adquiriera un compromiso para actuar sobre los factores de riesgo que se detecten. De esta manera, se recogen todos los indicios que puedan ser señales de la presencia de estrés u otros trastornos que puedan derivarse de unas malas condiciones de trabajo. Por ello, a menudo las repetidas quejas de los trabajadores pueden ser una primera fuente de información útil para esta fase.
- Grupo de trabajo: En la segunda fase, se constituiría un grupo de trabajo específico, con variables según el tamaño y estructura de la empresa, pero siempre debiendo representar a toda la plantilla. Deben participar al menos un miembro de la dirección y agentes de prevención de la empresa; además se debe incorporar a trabajadores voluntarios que representen los diferentes colectivos y que estén legitimados por sus compañeros, ya sea por

⁷⁸NTP 860. Intervención psicosocial: Guía del *Institute de Recherche et The Sécurité* para agentes de prevención.

respeto, credibilidad o confianza en ellos. El grupo de trabajo no toma decisiones, sino que aconseja a la Dirección y después, informar al resto de la plantilla y asegurar el seguimiento de las acciones que se realicen. Muchas veces, este grupo necesita una fase de formación o entrenamientos para que sepa cómo utilizar las herramientas y métodos de análisis a utilizar.

- Diagnóstico en profundidad: La tercera fase, trata de realizar un diagnóstico en profundidad, y las personas encargadas de ello, deben de ser especializados con competencias específicas. Se pueden utilizar una gran variedad de herramientas como las entrevistas, encuestas, cuestionarios o grupos de discusión. A la vez, se tienen que explicar a toda la plantilla los objetivos que se van a perseguir y así, el grupo podrá elegir el mecanismo más apropiado para la organización.
- Devolución de resultados: La cuarta fase es la devolución de resultados, donde la estructura y los trabajadores deben hacer suyos los resultados, y de esta manera, el grupo debe de encargarse de que los resultados lleguen a todas las personas de la empresa.
- Elaboración y aplicación de un plan de acción: A continuación, en la quinta fase, el grupo de trabajo prioriza los riesgos psicosociales que deben de ser abordados basándose en los resultados obtenidos, y así, se crearan grupos de trabajadores afectados por los riesgos para tratar directamente los temas y poder establecer las medidas más apropiadas.
- Seguimiento: La última y sexta fase es establecer un seguimiento, en el que se incluye la evaluación del plan de acción. Para evaluar los resultados se tiene que establecer un sistema de medición de las acciones, siendo recomendable un seguimiento al año que permite actualizar el Plan de Prevención de la empresa.

Por otro lado, existen otras muchas estrategias para prevenir y manejar los riesgos según el sector donde se desarrollen y se tiene que atender a los diferentes tipos de intervención⁷⁹:

- La intervención primaria de los riesgos psicosociales hace referencia a toda la organización, modificando y eliminando fuentes de estrés y así, poder disminuir el impacto negativo en los trabajadores.

⁷⁹ AA.VV. MORENO GIMENEZ, B. y BAÉZ LEÓN, C.: *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid. (Noviembre de 2010).

- La intervención secundaria se relaciona con los grupos de riesgo, limitando las consecuencias que pueden producir los riesgos y de esta manera, se trata de una intervención a nivel individual y grupal dentro de la empresa. En el tipo, se forma a los trabajadores y se les proporciona recursos para que el impacto en su salud no vaya a más.
- En la intervención terciaria se dirige la atención a disminuir los efectos de los riesgos, tratando los síntomas de la enfermedad laboral que sufre el trabajador.

Debido a la intención de hacer una buena práctica de la intervención, PRIMA⁸⁰ realizó un estudio donde se realizaban entrevistas y grupos con expertos para llegar con más profundidad al problema.

A la hora de realizar una intervención de prevención se priorizan aspectos más importantes que promuevan un ciclo de mejora continuo en la organización, aumentando la investigación en todos los procesos y mecanismos, y realizando la pertinente evaluación de riesgos, para que de este modo la intervención tenga éxito.

4.1 Visión europea sobre la evaluación de todos los supuestos de riesgos psicosociales

La encuesta ESENER⁸¹ muestra que España es uno de los países de la Unión Europea donde menos evaluaciones de riesgos psicosociales se llevan a cabo, en torno a un 18%, estando muy por debajo de la media europea (30%). En este tiempo de crisis económica, se muestra un aumento de las aseguraciones de estos riesgos, pero sigue habiendo importantes problemas respecto de la normativa. Tenemos claro, que una condición fundamental para el éxito y la fiabilidad de las evaluaciones de los riesgos psicosociales, es la participación activa de los representantes de los trabajadores, como de esta manera ha defendido la Audiencia Nacional⁸².

Esta encuesta muestra un ranking de empresas según la evaluación de los riesgos psicosociales. En esta encuesta podemos ver que Irlanda y Reino Unido ocupan el primer y segundo puesto, respectivamente; sin embargo ninguno de estos tiene una normativa específica. Por el contrario, nos llama la atención el cuarto puesto que ocupa Bélgica teniendo una regulación específica, y en nuestro caso, España, ocupa el número dieciocho. De esta manera, podemos entender que existen países sin normativa específica ocupando puestos elevados, y esto se debe, a

⁸⁰ www.prima-ef.org.

⁸¹ Charla Cátedra del FREMAP asistida por MOLINA NAVARRETE, C.: La evaluación de riesgos psicosociales en España... Encuesta europea en las empresas sobre riesgos nuevos y emergentes. Examina la forma en que se gestionan en la práctica la salud y la seguridad en los lugares de trabajo europeos. Esta encuesta se centra, entre otras cosas, en la gestión de los riesgos psicosociales, en los factores dinámicos y obstáculos a la acción, y en la forma en que los trabajadores participan en la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

⁸² Sentencia Audiencia Nacional 91/2014, de 14 de Mayo. Demanda de conflicto colectivo.

que aunque no tengan una regulación específica de riesgos psicosociales, no es determinante para su buen funcionamiento.

Esta encuesta europea, muestra criterios o factores que pueden ser la base de la deficiencia práctica de nuestro sistema preventivo. De esta manera, se refleja que son tres los factores que inciden positivamente en la implantación práctica: existencia de un marco regulador al respecto, nivel de exigencia en vigilancia y cumplimiento de este marco regulador, y el grado de compromiso entre la dirección de la empresa y los representantes legales.

Existen muchas campañas europeas, por ejemplo, la EU-OSHA 2014-2015⁸³, con la finalidad de que exista un tratamiento de los riesgos psicosociales distinto al resto de riesgo en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La encuesta de la que hablamos nos refleja la importancia que ha cobrado en los últimos tiempos la evaluación de estos riesgos, una evaluación que ha aumentado aun estando en situación de crisis. Sin embargo, lo que no se ha conseguido es que este incremento signifique una corrección de lo que el profesor Molina Navarrete⁸⁴, entiende como una desviación práctica del modelo legal y que consiste en desplazar esa evaluación de la general del conjunto de los riesgos laborales, haciendo una específica y a posteriori, en relación a ella. Por último, refiriéndose a la metodología empleada, se defiende que la evaluación de riesgos psicosociales no se ciña a entregar un simple cuestionario, si no que exista un método integral de carácter científico-social.

Otro de los problemas que surgen, es la elección del método a seguir, depende del problema a evaluar se utilizara un método u otro, pero lo más correcto es combinar métodos cuantitativos y cualitativos, de esta manera, se suplirán las posibles deficiencias de unos u otros, presentando una visión más completa y fiable evitando así, “falsos positivos”. No bastante, no debemos confundir esta práctica con sesgar el método o realizarlo sobre una muestra poco representativa. En nuestro país, se da preferencia a la elección de un solo método y no a la combinación de la que hablamos, representando sólo un 13,51% las empresas que utilizan más de un método. Otra cuestión de la que habla la encuesta, es sobre el factor que nos indica sobre quién toma la decisión de realizar la evaluación y por qué. En este aspecto parece que hay una evolución en España, y según un estudio de la Universidad de Granada⁸⁵, el porcentaje de empresas que realizarían una evaluación por instancia de la Inspección de Trabajo se ha visto reducida a un tercio, de modo que más de la mitad

⁸³ Campaña trabajo saludable 2014/2015 «Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo», Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Enlace de interés: www.healthy-workplaces.eu

⁸⁴ Charla impartida por Cristóbal Molina Navarrete. sobre la evaluación de los riesgos psico-socio laborales en España.

⁸⁵ MOLINA NAVARRETE, C. Universidad de Granada-Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC, 2013.

de las empresas de la muestra realizan la evaluación por decisión propia⁸⁶. Este incremento en la decisión de las empresas, no tiene porque ser paralelo a una sensibilización psicosocial de éstas.

Como ya hemos explicado en la introducción de este proyecto, aunque existen muchos métodos de evaluación nos vamos a centrar en los mas utilizados: el método FSICO y el ISTAS 21. De estos dos métodos, los estudios hablan por sí solos, y la técnica más utiliza es el método FPSICO, existiendo una gran variedad de métodos de evaluación.

En primer lugar, hablaremos del método FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Este método, está basado en unos cuestionarios cuyo objetivo es identificar los factores psicosociales sobre los que actuar para mejorar las condiciones de trabajo. Este método, fue cuestionado en un curso que asistimos sobre los riesgos psicosociales, impartido por el profesor Cristóbal Molina Navarrete⁸⁷, en el que se discutió sobre su eficacia, debido a que muchas empresas lo utilizan cambiando preguntas del cuestionario, preguntas que están previamente cerradas y codificadas, y así, casi nunca se detectaba la existencia de un riesgo psicosocial. En esta misma línea, se critica la mala realización del método, así pues, nos planteamos algunas cuestiones a tratar. ¿Pueden considerarse válidos y fiables los datos obtenidos como evaluación de riesgos laborales utilizando el método FPSICO modificado o mutilado? El INSHT lo tiene claro, para que este cuestionario sea fiable, debe realizarse sin cambiar su forma, ya existe una relación de los factores en cada pregunta, y la modificación puede cambiar las propiedades psicométricas del propio cuestionario. Tampoco se pueden realizar preguntas adicionales, siendo la misma razón que la dicha anteriormente, y debido a que esto puede influir en las garantías de anonimato.

Los cuestionarios deben de ir más allá de las personas implicadas en las situaciones conflictivas y así, nuestra respuesta no será tardía ni aportaremos soluciones individuales a cada problema. De esta manera, la Nota Técnica 891 del INSHT, trata la forma de prevenir poniendo en marcha un procedimiento interno, preventivo y proactivo, es decir, implantar medidas correctivas negociadas, en lugar de soluciones a corto plazo; esta nota técnica sirve como marco de actuación eficaz frente a las situaciones de violencia en el trabajo. Se pretende que el uso de esta herramienta sirva para guiar la actividad preventiva y afrontar de forma interna este tipo de riesgos, dado que actualmente parece existir un déficit en esta materia.

⁸⁶ “Análisis de la experiencia en materia de Evaluación de Riesgos Psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y de empleo”. Editada por Secretaria General de la UGT-CEC, 2015.

⁸⁷ Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Jaén, y Director académico del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UT-CEC

En segundo lugar, otro de los más utilizados es el método ISTAS 21, tratándose de un instrumento público y de acceso gratuito. Este método tiene una versión corta, en el se evalúa, sólo a 25 trabajadores, con el objetivo de identificar la exposición psicosocial en el propio puesto de trabajo, siendo un método más centrado en lo individual o personalidad de los trabajadores; y una versión media, recomendada para empresas de más de 25 trabajadores, en el que se evalúa el tipo de empleo en cualquier sector, y se identifican las condiciones de trabajo relacionado con la organización del trabajo que pueden ser dañinas para la salud y no de las características individuales.

Una vez recogida toda la información, se procede a un análisis exhaustivo, de acuerdo con lo establecido al método elegido. Se elabora un informe interpretando todos los datos cualitativos y cuantitativos, y se especifican los riesgos psicosociales que existen en cada puesto de trabajo, la intensidad de ellos, y las posibles medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos. El informe se comunicara tanto a la dirección de la empresa, como a toda la plantilla, ya que es importante hacer partícipes a los trabajadores y deberá de ser integrado en el plan de prevención de la empresa.

Todo esto, cada empresa lo gestiona de una manera, y en muchas ocasiones no es eficaz. Simplemente existe una preocupación por la imagen de la empresa y se establecen medidas preventivas que realmente no previenen los riesgos, sino que actúan como medidas correctoras cuando el riesgo psicosocial ya ha afectado a la seguridad y salud de los trabajadores. De esta manera, se deberían de crear unas medidas que se anticiparan a los problemas psicosociales que puedan surgir en un puesto de trabajo, protegiendo a los trabajadores de patologías derivadas de estos riesgos.

4.2 La importancia de implantar medidas preventivas

Los estudios realizados sobre las medidas preventivas que debería de aportar el empresario se basan en la necesidad de introducir cambios en la ordenación y organización del trabajo, cuya responsabilidad recae únicamente en el empresario.⁸⁸

Junto a la evaluación de riesgos, la planificación de la actividad es importante, siendo un gran instrumento para la gestión de los riesgos psicosociales y que debido al auge en los últimos años de los riesgos psicosociales, es necesario implantar unas medidas o una forma de actuar antes de que se produzca el riesgo, es decir, unas medidas para prevenir los factores psicosociales.

⁸⁸ El empresario tiene obligación de consultar a los trabajadores, con la debida antelación, la adopción de decisiones sobre: planificación y organización del trabajo en la empresa, introducción de nuevas tecnologías, en todo lo relacionado con la seguridad y salud de los trabajadores.

Las medidas preventivas deberían implantarse en 3 niveles diferentes⁸⁹:

1. Sobre la organización del trabajo. De esta manera, se deberían de cambiar los sistemas de liderazgo y dirección para manejar los conflictos, implantar un sistema para resolver los problemas, favorecer la motivación laboral, fomentar la estabilidad en el empleo, fomentar el apoyo del grupo y la integración de los trabajadores, mejorar los canales de comunicación de la plantilla frente a los superiores jerárquicos, y cuidar el clima laboral.
2. Sobre el clima físico en el trabajo, diseñando adecuadamente el puesto de trabajo, los niveles de ruido o disponer de un suficiente espacio de trabajo.
3. Sobre el individuo, realizando campañas de estilos saludables de vida, técnicas de relajación o técnicas de afectividad y empatía.

Debido a la gran trascendencia de los riesgos psicosociales que pueden afectar a los trabajadores de la organización, no se puede dudar que la primera medida y más efectiva para evitar la aparición de un riesgo y daños, es la información y formación de la plantilla, y por ello, la integración de estas medidas en todas las actividades de la empresa.

Muchas veces, la actividad preventiva suele ser suficiente para luchar contra los riesgos psicosociales, por lo que no sería necesario poner en marcha actividades de protección. Aun así, las actividades preventivas de información y formación no evitan completamente los riesgos, sino que se deberán de implantar mecanismos de apoyo y asesoramiento del trabajador y en su caso, procedimientos de resolución interna de conflictos, así como establecerlo en los convenios colectivos.

Además, el empresario debe de hacer una declaración de compromiso de que no va a tolerar este tipo de comportamientos en su organización, explicando los comportamientos que son ilegales, sus consecuencias, lo que implica el incumplimiento de esos hechos inmorales y el procedimiento que las víctimas deben de seguir para su protección cara a los acosadores.

Cuando el trabajador se encuentra en una situación especial de estrés o en situaciones ansioso-depresivas, la LPRL establece una obligación específica al empresario, que se deriva del principio preventivo de adaptación del trabajo a la persona⁹⁰, que como principal medida obliga a

⁸⁹ Asociación de Empresas de Merindad de Estella (LASEME): Manual de buenas prácticas para la gestión de los riesgos psicosociales y las PYMES, años 2012.

⁹⁰ Artículo 15.1.d de LPRL.: *“el empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglos a los siguientes principios [...], d) adaptar el trabajo a la persona y en particular a lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo , así como la elección de los equipos y los métodos de trabajo*

tomar en consideración las capacidades psicofísicas del trabajador a la hora de realizar una tarea. El artículo 25 de LPRL, señala la obligación al empresario de proteger a los trabajadores especialmente sensibles a estos riesgos, en estos casos, la Ley señala que los trabajadores afectados no podrán ser asignados a puestos de trabajo incompatibles con sus capacidades.

En los supuestos en los que el trabajador no responda a las exigencias psicofísicas de su puesto de trabajo, y aunque la Ley no lo recoja explícitamente, queda patente que el empresario debe de proceder al cambio de puesto de trabajo del trabajador afectado. Este cambio de puesto, tiene carácter transitorio y mientras tanto, deberán de llevarse a cabo las adecuadas medidas de rehabilitación y tratamientos psicológicos a través de los Servicios de Prevención y el marco de la empresa⁹¹.

La finalidad del cambio de trabajo no es apartar a la víctima de su puesto sino, evitar los riesgos derivados de su “capacidad disminuida”. La jurisprudencia se ha manifestado en relación a este tema, como podemos observar en la sentencia del Juzgado de lo Social, número 4 de Barcelona⁹², donde se le reconoce al trabajador el derecho de la extinción de su contrato de trabajo, basándose en el artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores por entenderse vulnerada la salud, seguridad e integridad física y moral, al no proceder la empresa al cambio de puesto de trabajo alegando ésta que no existía un puesto vacante de la misma categoría y salario sin exposición a ruido. La Sala estima que la actuación de la empresa constituye una infracción muy grande reconocida en el artículo 13.4 TRLISOS⁹³ que justifica la extinción contractual en base del artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores.

Otro de los problemas que pueden surgir a consecuencia del cambio de puesto, es que al realizar funciones distintas a las habituales, se generen en el trabajador nuevos riesgos psicosociales⁹⁴.

El Tribunal Supremo⁹⁵ se ha pronunciado al respecto de los supuestos en que a un trabajador se le modifican las condiciones de trabajo no por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, sino como una medida preventiva que el empresario tiene obligación de realizar.

y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”.

⁹¹ RODRIGUEZ RAMOS, M.J.: *Grupos especiales de riesgo en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, cit.*, pág. 413.

⁹² Del 23 de Diciembre de 2003 (AL, nº12, 2004).

⁹³ Dicho artículo, argumenta: «*La adscripción de trabajadores a puestos de trabajo cuyas características fueran incompatibles con su estado de salud..., cuando de ellos se derive un daño grave e inminente.*»

⁹⁴ DE LA FUENTE MADERO, J.L. y GÓMEZ ÁLVAREZ, A. M^º: *La movilidad funcional por razones preventivas en materia de riesgos psicosociales, cit.*, pág. 1281.

No obstante, puede darse el caso de que no exista un puesto de trabajo que se adapte a la salud psicofísica del trabajador, en estos casos procede el reconocimiento al trabajador de una situación de incapacidad transitoria considerada como enfermedad profesional no listada⁹⁶.

4.3 Intervención y apoyo individual frente a los riesgos psicosociales

Dentro de la prevención de los riesgos psicosociales se considera como un elemento importante la promoción de la salud en el trabajo (PST), donde el empresario tiene la obligación de conseguir un clima seguro y saludable, interviniendo tanto en la organización como en la persona y así, buscar un equilibrio entre ambos. La PST busca la protección, el apoyo y el mantenimiento del bienestar emocional y social dando más importancia a la creación de condiciones individuales que permitan el desarrollo psicológico del trabajador.

En relación a este contexto nos referimos a la Nota Técnica 780⁹⁷ para describir el Programa de Ayuda al Empleado, que se centra en la protección y promoción de la salud buscando la aplicación individual y complementándola con otras actuaciones colectivas con el fin de crear un clima laboral adecuado.

Debido a la situación de crisis evidente en España, han aumentado en las empresas, los cambios organizacionales, la falta de apoyo social, la inseguridad en el trabajo o la dificultad para la conciliación laboral y familiar, lo que ha llevado a reacciones de ansiedad, estrés o depresión de los trabajadores. La gravedad, en todo caso, dependerá del tipo de riesgo al que se esté expuesto y a la propia personalidad del trabajador. De esta manera, se pretende poner a disposición de los trabajadores afectados, recursos para afrontar estas situaciones de estrés y que pueden dar lugar a reacciones emocionales hasta patologías mentales. Por ello, disponer de estos recursos de afrontamiento puede disminuir en la persona el poder que estos riesgos tienen sobre la víctima. Así, se buscan actividades que busquen mejorar la capacidad del trabajador para tomar decisiones y tener un completo control sobre su vida persona, y en este caso, las medidas preventivas que se adopten en la empresa surtirán mayor efecto a nivel individual.

⁹⁵ Sentencia del 18 de Diciembre de 2013, 2566/2012, *Diario la Ley*, núm. 8276, sección jurisprudencia, 21 de Marzo de 2014.

⁹⁶ En el caso que se trate de una situación previsiblemente definitiva, se debe tramitar una incapacidad permanente en alguno de sus grados, y posteriormente, se llevara a cabo la extinción del contrato de trabajo.

⁹⁷ Nota Técnica de Prevención 780: “el programa de ayuda al empleado: Intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. Año 2007”

4.4 Protocolos de actuación frente al acoso laboral

Como venimos diciendo, el acoso es el riesgo más analizado, y por tanto esta mención específica a la hora de su evaluación. Debemos partir de lo que ya sabemos, así para que exista una buena prevención y no se trate al acoso desde una perspectiva de solución de conflictos, deberá realizarse una evaluación de riesgos previa; como sucede en el ejemplo de la Universidad de Zaragoza que veremos más adelante.

Frente a las actuaciones preventivas se considera prioritario que se desarrollen incidiendo en la cultura y el clima de la organización, para establecer unas adecuadas herramientas preventivas. Por ello, es importante que la cultura haga referencia a las creencias, principios, y que éstos, sean compartidos por todos los miembros de la organización. Este conjunto de creencias se concretan en unas normas sociales y que permiten que se muestren ciertas conductas que se deberían de seguir para el buen funcionamiento. Una cultura laboral abierta y humana hace que aumente la participación y el compromiso de todos los trabajadores y fortalezca el clima laboral.

De esta manera, es necesario en una política de prevención, que se incida en la cultura organizacional, para establecer un código de buenas prácticas frente al acoso. Además de formular los principios de este código, se debe comenzar con identificar y reconocer los problemas del riesgo, encuadrar la actuación, su alcance y el compromiso y objetivos del mismo. Estos códigos se sustentan en el respeto mutuo, igualdad, autonomía personal, responsabilidad y la resolución interna de los conflictos.

La utilización de los códigos de buenas prácticas como medio de prevención, hace recomendable que se plasmen los valores y hacer constar los tipos de comportamientos que son inaceptables en el lugar de trabajo. Es importante que el documento recoja de forma específica todas las conductas y que esta herramienta, sea una concienciación de todos los miembros de la organización y para ello, es necesario unos buenos canales de información dentro de la empresa para que esté al alcance de todos.

Como ya hemos dicho anteriormente, y como establece el artículo 45 de la LOIMH, queda claro que el empresario tiene obligación de promover unas condiciones de trabajo que eviten cualquier tipo de acoso y arbitrar procedimientos específicos para su prevención, y para que las reclamaciones efectuadas por las víctimas se tomen en serio. Por ello, se deben establecer medidas negociadas con los representantes de los trabajadores, como es la elaboración y difusión de un código de buenas prácticas. Esta obligación del empresario no se diferencia según el tamaño de la

empresa, como ocurre con la elaboración de un Plan de Igualdad. Por otro lado, también se cuestiona la obligatoriedad de la negociación de estas medidas de prevención dentro de los convenios colectivos, ya que puede ser válida la negociación “informal” recogido en un código de buenas prácticas, campañas informativas o acciones de formación.

No obstante, independientemente de la negociación de estas medidas con los representantes legales, el empresario tiene la obligación de prevenir el acoso previa consulta de los representantes de los trabajadores (Artículo 33LPRL), si los hubiera.

Como dato importante, en el caso del burnout, al tratarse de un riesgo potencial, que tiene su origen como ya hemos dicho, en la organización empresarial; la prevención tiene que eliminar los factores provocados por el síndrome, como la eliminación del trabajo controlado y pautado, dotar a las personas de mayor control sobre el ritmo y el orden de las tareas, favorecer el trabajo en equipo, promocionar el desarrollo personal y profesional, flexibilidad horaria, y jornadas acordes no solo con la producción si no también con la vida familiar y personal⁹⁸. De esta manera, se trata de introducir cambios en la organización del trabajo, cuya responsabilidad es del empresario, y cuyos cambios tienen que ser objeto de consulta de los representantes de los trabajadores, como prevé el artículo 33 LPRL, y con el Comité de Seguridad y Salud, dispuesto en el artículo 39⁹⁹, de la misma ley.

Sin embargo, hoy en día, nos movemos en el campo de la utopía, y dado que los cambios en las organizaciones llevan su tiempo, y dependen de un coste económico externo, como las Instituciones Públicas¹⁰⁰, hay que tener otras medidas para evitar la aparición del burnout, de forma concreta e individual, como la evaluación, formación e información, vigilancia de la salud, o actuaciones en caso de riesgos grave o inminente; es decir, medidas que se recogen a lo largo de la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El artículo 62 LOIMH establece y recomienda la elaboración de un protocolo que por supuesto, debe de incluir un contenido mínimo para su eficacia. El diseño de este protocolo de

⁹⁸Vid., al respecto, DIAZ DESCALZO, M.C.: *Los riesgos psicosociales...*, cit., pág. 186.

⁹⁹ El empresario tiene obligación de consultar a los trabajadores, con la debida antelación, la adopción de decisiones relativas a: a) la planificación y organización del trabajo en la empresa, y la introducción a nuevas tecnologías, en todo lo relacionado con las consecuencias que estas puedan tener para la seguridad y salud de los trabajadores, derivas de la elección de equipos, la determinación y la adecuación de las condiciones de trabajo y el impacto de los factores ambientales en el trabajo. Por su parte el artículo 39.1 a) LPRL, regula las competencias del Comité de Seguridad y Salud Laboral, en relación a la elaboración de proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención y proyecto y organización de la formación en materia preventiva.

¹⁰⁰ En el ámbito de las Administraciones Publicas, pesa a que la LPRL resulta de obligado cumplimiento, existen algunos supuestos en los que no se presta demasiada atención a los riesgos psicosociales.

identifica con la gestión de los recursos humanos en la que realmente no se evita el acoso, pero sí que se avanza hacia un tratamiento preventivo, proactivo e integral lo que llevara a una intervención adelantada¹⁰¹. De esta manera, se pueden llevar a cabo medidas sin la necesidad de soluciones de otro tipo en la tutela antidiscriminatoria¹⁰². Además, en este punto, es posible detectar los riesgos o las situaciones donde existe un conflicto totalmente confidencial y un estado de protección frente a la víctima hasta determinar si realmente existe acoso o no.

Este procedimiento preventivo integral no solo debería establecerse para algunos riesgos como la violencia o el acoso, sino que se incluyera la prevención en todos los riesgos psicosociales contando también con las situaciones de conflicto laboral, que puede ser el desencadenante en un futuro de patologías psiquiátricas que deben de ser prevenidas dentro de la empresa. El establecer un protocolo de actuación no significa que no vayan a aparecer cuadros graves de acoso, por lo que se tiene que hacer una evaluación en casos concretos e individualizados como ya hemos explicado antes, y de esta manera, el empresario tiene la obligación de detectar las causas de los riesgos sufridos mediante una investigación¹⁰³.

La decisión para establecer unas medidas de protección más adecuadas las toman los técnicos de prevención junto con los médicos de la empresa, así podrán incluir la adaptación del puesto de trabajo en relación con el artículo 25 LPRL¹⁰⁴.

Varios autores¹⁰⁵ coinciden que para que exista un protocolo integral y proactivo en materia de violencia, debería recoger todos los supuestos de acoso laboral para llevar a cabo las siguientes intervenciones:

En primer lugar, obtener una declaración conjunta del empresario y los trabajadores para la prohibición y no tolerancia de las conductas de acoso. A continuación, para que sea proactivo e integral, es necesaria una evaluación de riesgos que adopte técnicas fiables para conocer la situación inicial de la empresa y se revise periódicamente. En tercer lugar, es necesario un protocolo de actuación para eliminar los riesgos de acoso y establecer pautas de comportamiento. Por último, es preciso realizar un procedimiento de solución interna atendiendo a un criterio de voluntariedad,

¹⁰¹ Notas Técnicas de Prevención 891 y 892.: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de la violencia laboral (1) y (2), Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Año 2011.

¹⁰² FERNÁNDEZ LÓPEZ, MF.: “Las aportaciones de la LO 3/2007”, *La tutela laboral frente a la discriminación por razón de género*. La Ley, julio de 2008, versión *on line*, página 9.

¹⁰³ Artículo 16 LPRL: “cuando se produzca un daño para la salud de los trabajadores o cuando con ocasión de la vigilancia de la salud..., aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes”.

¹⁰⁴ En referencia a estas cuestiones VALLEJO DACOSTA, R.: *Riesgos psicosociales...*, *cit.*, pág. 60 y ss.

¹⁰⁵ ALFONSO MELLADO, C., FÁBREGAT MONFORT, G. Y SALCEDO BELTRÁN, C.: *A modo de introducción...*, *cit.*, pág. 16 y 17

celeridad, confidencialidad, imparcialidad y amplitud en las posibles soluciones; soluciones que no deben delimitarse a aspectos disciplinarios.

De esta manera, debemos fijarnos en la actuación para los planes de igualdad, ya que estos procedimientos sí que son proactivos e integrales, para que se puedan dar estos caracteres en la puesta en marcha, debemos de atender a unos mecanismos de control¹⁰⁶ referidos en exclusiva para los planes de igualdad. En primer lugar se destaca el control que pueden llevar a cabo los propios trabajadores y trabajadoras de las empresas así como sus representantes. Sobre esto, se hace referencia en el artículo 47 de la LOIMH que determina que, la transparencia en la implantación de estos planes garantiza el acceso a la información de la representación legal de los trabajadores o los propios trabajadores. Este control por parte del trabajador, se ve refrendado por las modificaciones que se establecen en el artículo 64 del ET, el cual determina el derecho a recibir información relativa a la aplicación en la empresa del derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres (...). En esta misma línea, se amplían las facultades que tienen los representantes de los trabajadores en torno a la «vigilancia del respeto y aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres», relacionado con la obligación de los representantes de los trabajadores de «colaborar con la dirección de la empresa en el establecimiento y puesta en marcha de medidas de conciliación». En segundo lugar, se propone otra medida de control respecto al principio de igualdad en los convenios colectivos que pudieran contener discriminaciones, directas o indirectas por razón de sexo. En tercer lugar, este control del que hablamos, también se podrá llevar a cabo de oficio por la Inspección de Trabajo; de hecho a partir de la entrada en vigor de la LOIMH la IT investiga los posibles supuestos de discriminación y acoso por razón de sexo. No debemos olvidar que respecto a los planes de igualdad se establecen nuevas infracciones administrativas, cuando el empresario no cumple con las obligaciones en materia de planes de igualdad. Por último, y muy importante, la propia empresa deberá llevar a cabo un seguimiento y control de su propio plan de igualdad y evaluación de las medidas adoptadas.

Todo lo desarrollado anteriormente tiene el objetivo de evitar la aparición del acoso y el desarrollo de unas buenas prácticas en la organización. Debido a la importancia que están teniendo los riesgos psicosociales, sus efectos y sus costes, un grupo de instituciones de salud laboral¹⁰⁷ de países europeos han desarrollado la iniciativa PRIMA-EF. Es un proyecto de colaboración financiado por el Marco del 6º Programa europeo que se centra en el desarrollo de un marco

¹⁰⁶ VALLEJO DACOSTA, R.: *Materiales para la elaboración de planes....*, cit., pág. 136

¹⁰⁷ Instituciones de salud laboral de países europeos como Reino Unido (I-WHO), Alemania (BAuA), Finlandia (FIOH), Holanda (TNO), Italia (ISPESL) y Polonia (CIOP-PIB).

europeo para la gestión de riesgos psicosociales, especialmente del estrés laboral y la violencia en el trabajo. El marco conceptual expuesto, es el único que a nivel europeo marca unas normas comunes que pueden hacer referencia a una intervención para implantar buenas prácticas. Cada riesgo requerirá unas medidas u otras dependiendo de sus características y según el sector donde se encuentra¹⁰⁸.

Los protocolos de actuación o buenas prácticas pueden variar en función de la organización y del tipo de riesgo psicosocial que se quiere abordar. No todas las empresas desarrollan un protocolo para cada riesgo ya que los más destacados y los que se dan con más frecuencia son el acoso laboral o el estrés laboral. Así en el siguiente apartado veremos las buenas prácticas centradas en estos dos riesgos más destacados.

4.5 Buenas prácticas

Estrés laboral

Como ya hemos comentado en el apartado de intervención de la empresa, sus formas pueden variar según los niveles de intervención, así, las buenas prácticas que se desarrollan en cada tipo de intervención no tienen la misma eficacia o coste para la empresa.

Diferentes autores¹⁰⁹ coinciden en establecer un marco para establecer buenas prácticas con respecto al estrés laboral en el que:

- La intervención debe de ser multidimensional.
- La salud individual y organizacional debe de tomarse como un proceso dinámica, no rígido.
- Desarrollar canales de comunicación entre todos los trabajadores.
- Establecer medidas preventivas de control.
- El enfoque tomado tiene que ser participativo, involucrando a directivos, trabajadores y representantes sindicales.

Por todo esto, se ha demostrado que las buenas prácticas desarrolladas a nivel individuales no tienen efectos en la organización, pero si la intervención se aplica desde un primer momento en la organización, benefician tanto al individuo como a la empresa.

¹⁰⁸ Aproximaciones de buenas prácticas de calidad en Europa en la prevención de riesgos, de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. También en España, debido al interés creciente por los riesgos, se han recopilado intervenciones por parte del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

¹⁰⁹Jordan, J., Gurr, E., Tinline, G., Giga, S.I., Faragher, B. & Cooper, C.L. (2003). *Beacons of excellence in stress prevention: Research Report 133*. London, U.K.: UK Health and Safety ExecutiveBooks.

Acoso laboral

Como hemos dicho anteriormente, PRIMA crea un enfoque de los riesgos psicosociales en el que se basa en unos aspectos para el éxito de la intervención del acoso laboral:

- Tolerancia cero
- Obtener un alto nivel de conciencia y conocimiento sobre este riesgo en todos los miembros de la organización
- Realizar una debida formación y entrenamientos de los empleados y directivos
- Considerar el acoso como un problema laboral, no ajeno al trabajo
- Tratar las consecuencias del acoso como la vergüenza o la culpa, con la mayor discreción posible sin culpabilizar a nadie.

Como ya hemos dicho tomaremos como referencia y ejemplo, la actuación que se recoge en el Protocolo de Actuación de la Universidad de Zaragoza, que aunque la evaluación de riesgos no se realiza a todos los trabajadores debido a la voluntariedad de los reconocimientos médicos, si actúa de manera preventiva. Establecen un procedimiento de intervención distinguido entre varias fases.

En primer lugar, se inicia el procedimiento presentando un escrito del trabajador a modo de “denuncia” entregándola a la Gerencia del centro. De esta manera, los encargados realizaran un primer análisis de los datos, admitiendo o no a trámite este escrito.

Una vez que la Gerencia admite a trámite la denuncia, deberá solicitar a la Unidad de Prevención un informe y recopilara información para empezar con la valoración del caso. Se realizaran diferentes entrevistas tanto al acosado como al acosador y después de esta indagación, se emitirá un informe con los resultados obtenidos.

En segundo lugar, si se ven claros los indicios de acoso, se creara un Comité Asesor el cual deberá continuar con el procedimiento y realizara las actuaciones pertinentes.

En tercer lugar, se registrarán los informes y remitiéndolos a los órganos competentes para que establezcan las medidas pertinentes, haciendo un seguimiento y control de las medidas correctoras, y sobre todo, prestando atención especial a las víctimas para evitar situaciones de hostilidad en su puesto de trabajo y en el entorno de éste.

Más allá de la acción general de prevención, vemos que la Universidad de Zaragoza, sí desarrollara estrategias preventivas específicas para evitar o reducir la aparición de conductas de acoso, pudiendo ver una perspectiva preventiva.

5. Conclusión

Una vez finalizado el trabajo observamos que en la situación que vivimos actualmente aumenta la aparición de los riesgos psicosociales y la creación de nuevos riesgos como la inseguridad contractual, que aunque siempre ha existido no estaba catalogada como tal.

Al realizar el análisis jurídico y jurisprudencial nos hemos dado cuenta de que no existe una norma legal y reglamentaria específica que regule los riesgos psicosociales en concreto. Sí que podemos observar que cada vez más los jueces y tribunales tienen una perspectiva más preventiva en sus sentencias, debido a la necesidad de unas medidas preventivas para que los riesgos no perjudiquen a la salud y seguridad en los trabajadores. Aunque podemos decir que existe esta perspectiva preventiva, en la mayoría de los casos sigue siendo reparadora, ya que se actúa una vez que el problema ha aparecido.

En cuanto a la prevención, vemos que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en sus Notas Técnicas de Prevención identifica unas pautas de actuación para prevenir los riesgos psicosociales, pero al no ser una norma legal, no todas las empresas siguen estas pautas que a nuestro parecer, sería recomendable debido a la falta de regulación legal y reglamentaria específica de la que hemos hablado anteriormente.

A lo largo de este trabajo hemos dejado claro que para una buena prevención de los riesgos psicosociales es vital una evaluación previa de todos ellos, ya que solo si se conocen y se estudian antes de que aparezcan podrán prevenirse, y en los casos en los que ya hubieran surgido determinados riesgos, esta evaluación ayudaría a una mejor intervención en su tratamiento y desaparición.

La evaluación de estos riesgos debe centrarse en prevenir los riesgos psicosociales, y especialmente el acoso ya que este riesgo psicosocial es el único de todos los riesgos que hemos analizado, que atenta contra los derechos y libertades fundamentales de las personas que lo sufren. Por este motivo, aunque todos los riesgos son importantes, el acoso laboral se convierte en el de mayor relevancia, la discriminación de los trabajadores en el ámbito laboral por cualquier razón debería ser la prioridad absoluta de todas las empresas en materia de prevención. Dicha evaluación no solo reducirá daños y costos sino que sumará una mejora de las condiciones de trabajo, aumentando el rendimiento, la eficacia y la competitividad tanto de los trabajadores como de las empresas.

La cultura preventiva debe instalarse en todo el núcleo empresarial de nuestro país con mayor conciencia ya que presenta grandes beneficios de cara a su imagen exterior determinando su nivel de compromiso, satisfacción y motivación para/con los empleados y el conjunto de la sociedad.

6. Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo-Campaña trabajo saludable 2014/2015 “*Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo*”. Enlace de interés: www.healthy-workplaces.eu
- ALFONSO MELLADO, C., FÁBREGAT MONFORT, G. Y SALCEDO BELTRÁN, C.: “A modo de introducción...”.
- ANTONIO V. SEMPERE NAVARRO (COORD): “Comentarios a la Ley de la Jurisdicción Social”. Edit. Thomson Reuters ARANZADI.
- Confederación de Empresarios de Málaga (CEM): “*Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*”.
- Constitución Española de 29 de Diciembre de 1978.
- DE LA FLOR FERNANDEZ, M. L.: “*Análisis de la regulación jurídico laboral...*”. Universidad de Cádiz.
- DE LA FUENTE MADERO, J.L. y GÓMEZ ÁLVAREZ, A. M^a.: “La movilidad funcionales por razones preventivas en materia de riesgos psicosociales”.
- Directiva 2002/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de Septiembre de 2002, que modifica la directiva 76/207/CE del Consejo, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, formación, promoción profesional y condiciones de trabajo.
- Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. OIT y OMS. Ginebra. 2002.
- DSM IV TR (2002). “*Manual de Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales.*” Barcelona: Masson y OIT (Lista de enfermedades profesionales de la OIT).
- *European Agency for Safety and Health at Work*, 2009.
- FERNÁNDEZ LÓPEZ, M. F.: “Las aportaciones de la LO 3/2007”, *La tutela laboral frente a la discriminación por razón de género*. La Ley, julio de 2008, versión *online*.
- Fundación para la prevención de riesgos laborales: “*Boletín de prevención de riesgos laborales n°1/2013*”.
- GIL MONTE, P.R.: “*Manual de psicología aplicada al trabajo y la prevención de los riesgos laborales*”. Ediciones Pirámide.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota Técnica de Prevención 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Año 2007

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota Técnica de Prevención 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I).
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota Técnica de Prevención 860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota Técnica de Prevención 898, 899 y 900: OSHAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Implantación (I), (II) y (III). Año 2011.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. Nota Técnica de Prevención, núm. 704 de 2006, relativa al síndrome del quemado o burnout.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. Nota Técnica de Prevención, núm. 443 de 1997, relativa a la metodología de evaluación de los riesgos psicosociales.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención 891 y 892.: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de la violencia laboral (1) y (2), Año 2011.
- La Asociación de Empresas de la Merindad de Estella (LASEME): *“Manual de Buenas Prácticas Para la Gestión de los Riesgos Psicosociales en las PYMES”*. Año 2011
- Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública
- Ley 36/2011, de Procedimiento Laboral reguladora de la Jurisdicción Social de 10 Octubre.
- Ley 62/2003 de 30 de Diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- MARTIN, F. & PEREZ, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443)*. Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- MOLINA NAVARRETE. C.: *“La evaluación de los riesgos psicosociolaborales en España”*.
- MORENO JIMENEZ, B. y BAEZ LEON, C.: *“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”*. Universidad Autónoma de Madrid.
- OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Orden de 9 de Marzo de 1971, por la que se aprueba la Ordenanza General de Higiene en el Trabajo.
- Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), 2005.

- OSHAS 18002:2008: Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Directrices para la implantación de OHSAS 18001:2007*.
- Real Decreto 39/1997, del 17 de enero, de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de Junio, por el que se aprueba el texto Refundido, de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 4 de Marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- RODRIGUEZ RAMOS, M.J.: “Grupos especiales de riesgo en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales”.
- Secretaría General de la UGT-CEC, 2015: “*Análisis de la experiencia en materia de Evaluación de Riesgos Psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y de empleo*”.
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital Clínico de San Carlos-Madrid.: “*Intervenciones preventivas de las violencia interna en el trabajo: políticas de buenas prácticas y gestión de conflictos*”. Med Secur Trap (Internet) 2011 57. Suplemento 1: 1-262.
- UGT: “Manual sobre riesgos psicosociales” II Plan Director en Prevención de riesgos laborales de la Comunidad de Madrid 2004 – 2007.
- VALLEJO DACOSTA, R.: “Materiales para la elaboración de planes de igualdad en el contexto de la responsabilidad social y empresarial”. Universidad de Zaragoza, 2013.
- VALLEJO DACOSTA, R.: “*Riesgos Psico-Sociales: Prevención, Reparación y Tutela Sancionadora*”. Edit. Thompson Aranzadi.
- www.INSHT.es
- www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php
- www.OIT.es
- www.OMS.es
- www.prima-ef.org