

## EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

CÉSAR AUGUSTO GINER ALEGRÍA.  
*Licenciado en Psicología y Criminología.*  
*Master en Derecho Penitenciario.*

Fecha de recepción: 31-10-2012

Fecha de aceptación: 07-12-2012

**RESUMEN:** En los últimos años hemos asistido en el panorama de la seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional y muy especialmente a nivel europeo, a la emergencia de los estudios y análisis de lo que se ha venido en llamar nuevos riesgos y dentro de ellos los que se consideran de carácter psicosocial. La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse.

**PALABRAS CLAVE:** Acoso, Burnout, Drogodependencias, Mobbing, Peritación, Riesgos.

*ABSTRACT: In recent years we have seen in the picture of the safety and health at work to level international and especially at European level, the emergence of the studies and analyses of what has come to be called new risks and within them that are psychosocial in nature. The evaluation of psychosocial risks is considered as a process aimed at estimating the magnitude of those risks that not have been avoided, obtaining and providing the necessary information so that they can take preventive measures to be taken.*

**KEY WORDS:** Harassment, Burnout, Drug addictions, Mobbing, Expert opinion, Risks.

**SUMARIO:** I. INTRODUCCION. II. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. III. PERITACIÓN DEL ACOSO LABORAL. 1. Vías judiciales de actuación en España frente al acoso laboral. 2. Diagnostico del acoso laboral. 3. Tasación del daño. IV. PERITACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL. V. PERITACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT. VI. PERITACIÓN DE OTROS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. 1. Violencia en el trabajo. 2. Acoso sexual en el trabajo. 3. Drogodependencias en el trabajo.

## I. INTRODUCCION

Un riesgo psicosocial laboral<sup>1</sup> es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales<sup>2</sup>, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales<sup>3</sup> cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

Hoy tanto la Ley General de Sanidad<sup>4</sup> como la Ley de Prevención de Riesgos Laborales<sup>5</sup>, en el primer caso, "protección integral de la salud de los trabajadores" y en el segundo, cuando define el riesgo laboral como "la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo<sup>6</sup>", considerando en este último, a "las

---

<sup>1</sup> MANSILLA IZQUIERDO, F. *El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, nº 89. Madrid. 2004, pp. 3 – 5.

<sup>2</sup> Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Por lo tanto, cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. La Organización Internacional del Trabajo propone como definición 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.

<sup>3</sup> MANSILLA IZQUIERDO, F. *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. [www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/). 2009, pp. 9 – 10.

<sup>4</sup> Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

<sup>5</sup> Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

<sup>6</sup> Artículo 4.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo

enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo<sup>7</sup>”, están extendiendo e incluyendo las patologías de carácter psíquico como riesgos laborales. Así, la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 15, señala expresamente que “...el empresario deberá planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, organización de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”, determinando consecuentemente las premisas aplicables a la prevención de riesgos, teniendo en cuenta los de carácter psíquico o psicológico.

La Directiva Marco 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, obliga al empresario a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar riesgos, evaluar los riesgos en su origen, adaptar el trabajo al trabajador, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud<sup>8</sup>.

En la misma línea, la Ley 31/1995, en el artículo 15.1 establece los principios generales en los que debe inspirarse el cumplimiento del deber de protección, y que son:

---

desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

<sup>7</sup> Artículo 4.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Se considerarán como *daños derivados del trabajo* las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

<sup>8</sup> La Directiva incluye principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales y la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación de los factores de riesgo y accidente, la información, la consulta, la participación equilibrada de conformidad con las legislaciones y/o los usos nacionales, la formación de los trabajadores y de sus representantes, así como las líneas generales para la aplicación de dichos principios. La Directiva no afecta a las disposiciones nacionales y comunitarias, existentes o futuras, que sean más favorables para la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. La Directiva se aplicará a todos los sectores de actividades, públicas o privadas y no será de aplicación cuando se opongan a ello de manera concluyente las particularidades inherentes a determinadas actividades específicas de la función pública, por ejemplo, en las fuerzas armadas o la policía, o a determinadas actividades específicas en los servicios de protección civil. En este caso, será preciso velar para que la seguridad y la salud de los trabajadores queden aseguradas en la medida de lo posible, habida cuenta los objetivos de la presente Directiva.

evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud, tener en cuenta la evolución de la técnica, sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro, planificar 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, adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual, y dar las debidas instrucciones a los trabajadores. Por lo tanto, los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva<sup>9</sup>.

## II. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse<sup>10</sup>. El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases<sup>11</sup>:

---

<sup>9</sup> NAPIONE BERGÉ, M. L. *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Edit. Díaz de Santos. España. 2008, pag. 49.

<sup>10</sup> OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS PSICOSOCIALES UGT- CEC - UNIVERSITAT DE BARCELONA. *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones.* Edit. Secretaria de salud Laboral de la UGT – CEC. España. 2010, pp. 9 – 14.

<sup>11</sup> SALANIVA SORIA, M. y SHAUFELI, W. B. *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?* Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Edit. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. 2002, pp. 4 – 10.

1. Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación. Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores de en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad.

Es necesario recoger la información relevante para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que orientará el proceso de evaluación a seguir. Por eso es conveniente solicitar al empresario la siguiente información sobre la empresa: sector de la empresa, actividad a la que se dedica, plantilla (número y listado de trabajadores, datos demográficos, etc.), situación laboral, horarios, turnos, tipos de contrato de los trabajadores, organigrama y funciones y tareas, accidentes, enfermedades comunes y profesionales, absentismo y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

2. Selección de las técnicas de evaluación. Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, role playing, etc.

3. Trabajo de campo. En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, test, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

4. Análisis de los datos. Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas.

A menudo es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido. Bajo esta

premisa se utilizan dos tipos de análisis: estadístico descriptivo y epidemiológico (ocurrencia de enfermedades, asociación y significancia estadística). Se complementa el análisis mediante la comparación entre grupos específicos (edad, género, sección, etc.). Son útiles otras pruebas estadísticas como la correlación entre resultados de evaluación de riesgos psicosociales y la comparación de resultados antes y después de la intervención<sup>12</sup>.

También es el momento de realizar la aplicación de las escalas y los cuestionarios específicos, y de mantener las entrevistas para clarificar circunstancias o problemas psicosociales concretos, además de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial anteriores se pueden administrar otras herramientas como escalas de satisfacción laboral<sup>13</sup>, cuestionarios clima laboral, escalas de carga mental<sup>14</sup>, cuestionarios de ambigüedad y conflicto de rol<sup>15</sup>, cuestionarios de estrés laboral, inventarios de mobbing o acoso laboral e inventarios burnout o desgaste profesional. Y, en ocasiones, pueden administrarse inventarios, escalas, cuestionarios y test para la realización de evaluación clínica.

5. Valoración de los resultados. En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información. Se especifican

---

<sup>12</sup> VILLALOBOS G. *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*. Revista Ciencia del Trabajo, nº 6. 2004, pp. 197-201.

<sup>13</sup> Como la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

1. Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
2. Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

<sup>14</sup> NOGAREDA, C. *La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Nota Técnica de Prevención 179*. Edit. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. 1986.

<sup>15</sup> RIZZO, J; HOUSE, R. E. y LIRTZMAN, J. *Role conflict and ambiguity in complex organizations*. Administrative Science Quarterly, nº 15. 1970, pp. 150-163.

los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello<sup>16</sup>.

Los factores de riesgo, tanto los identificados con el análisis de condiciones de trabajo como por la evaluación subjetiva de los trabajadores y la información sobre los accidentes y enfermedades permiten establecer prioridades y crear grupos homogéneos según el factor de riesgo, así como diseñar acciones de intervención focalizadas.

6. Comunicación de los resultados. Los resultados de la evaluación, con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que es obligada la participación de estos en la gestión de la prevención de riesgos laborales. Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores sobre los riesgos psicosociales detectados, la valoración y clasificación del riesgo, las medidas de prevención propuestas y los plazos para aplicarlas.

Actualmente, en España se dispone de una pluralidad de instrumentos, principalmente de tipo cuestionario, dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las Organizaciones<sup>17</sup>. Para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales se pueden utilizar como herramientas los siguientes cuestionarios:

A) Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO<sup>18</sup>. Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la

<sup>16</sup> MALCHAIRE, J.; PIETTE, A.; COCK N. *Ambiances Thermiques de Travail: Stratégie d'évaluation et de prévention des risques*. Edit. Ministère Fédéral de l' Emploi et du Travail. Bruselas. 1998.

<sup>17</sup> GUÀRDIA OLMOS, J. *Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales*. Edit. Universidad de Barcelona. Barcelona. 2008, pp. 19 y ss.

<sup>18</sup> MELIÀ, J. L.; NOGAREDA, C.; DE LAHERA, M.; DURO, A.; PEIRÓ, J. M.; POU, R.; SALANOVA, M.; GRACIA, D.; DE BONA, J. M.; BUJO, J. C.; y FEO MARTÍNEZ, J. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Edit. Foment del Treball Nacional. Barcelona. 2006, pp. 39 y ss.

identificación de riesgos<sup>19</sup>. Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario, en su versión actual, consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores con la siguiente estructura:

- Relaciones personales.
- Carga Mental.
- Autonomía temporal.
- Contenido del trabajo.
- Supervisión/participación.
- Definición de rol.
- Interés por el trabajador.

Para el cálculo de resultados no todas las preguntas puntúan igual y no se ofrecen resultados para cada subfactor sino por factor general. Presenta los resultados de dos formas:

- Perfil valorativo. Son las medias para cada factor y está comprendido entre 0 y 10. De 0 a 4 es una situación satisfactoria, entre 4 y 7 se trata de una situación intermedia que no precisa de una intervención inmediata, y de 7 a 10 es una situación nociva en la que la intervención se debe llevar a cabo lo antes posible. En cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo.
- Perfil descriptivo. Indica el porcentaje de contestación para cada opción de respuesta de cada pregunta.

B) Método ISTAS 21<sup>20</sup>. Se elaboró para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales con la misma base teórica que otros métodos. En la versión más

---

<sup>19</sup> MARTÍN, F. & PÉREZ, J. *Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443)*. Edit. INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Barcelona. 1997.

<sup>20</sup> Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), del cual se acaba de publicar la 2ª versión (Pejtersen, Kristensen, Borg y Bjorner, 2010).



reciente, la 1.5, las 20 dimensiones de las que consta se encuentran enmarcadas a su vez en grandes factores, siguiendo la siguiente estructura<sup>21</sup>:

- Exigencias psicológicas.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
- Compensaciones del trabajo.
- Doble presencia.

Además incluyen escalas para evaluar salud general y estrés. Los resultados se calculan de diferentes formas:

- Mediana de cada factor estandarizada de 0 a 100.
- Prevalencia de exposición de personas expuestas a cada factor.
- Distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas.

Los resultados se representan gráficamente por colores, siendo el rojo el nivel de exposición más desfavorable, el amarillo el nivel intermedio y el verde el nivel de exposición más favorable para la salud. No se considera la media como indicador válido en este contexto de evaluación.

El método dispone de 3 versiones distintas según sea el tamaño de la empresa y el objetivo que se desee conseguir<sup>22</sup>:

- Versión corta para empresas de menos de 30 trabajadores.
- Versión media para empresas de más de 30 trabajadores.
- Versión larga, exclusivamente para la investigación.

---

<sup>21</sup> INSTITUTO SINDICAL DE AMBIENTE, TRABAJO Y SALUD. *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Edit. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona. 2010.

<sup>22</sup> MONCADA, S.; LLORENSA, C.; NAVARROD, A. Y KRISTENSENE. T. S. *ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)*. Edit. Archivos de prevención de riesgos laborales, vol. 8, nº 1. 2005, pp. 18-29.

C) Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo<sup>23</sup>). Este Cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas con la que se obtiene información acerca de 7 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10.

La puntuación grupal se obtiene a partir de las puntuaciones de cada sujeto en cada factor y, ésta, a su vez, de las respuestas a las preguntas que conforman cada factor. En general, las preguntas contribuyen de manera distinta a la puntuación final de su factor. Igualmente, cada opción de respuesta tiene distinto valor. La distinta aportación de cada pregunta (y dentro de cada una de éstas, de cada opción de respuesta) se ha establecido a partir de dos criterios:

c1) Por la importancia del aspecto que mide una pregunta establecida teóricamente en función de la importancia que han dado a ese aspecto distintos estudios metodologías consultadas para la elaboración de este método.

c2) Por la relación que las preguntas han mostrado experimentalmente con variables como el absentismo, la insatisfacción laboral y la sintomatología psicósomática.

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos: por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta de cada pregunta (Perfil Descriptivo).

---

<sup>23</sup> MARTÍN DAZA, F. y PÉREZ BILBAO, J. *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. [www.insht.es](http://www.insht.es)

El perfil valorativo ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta el método<sup>24</sup>. En este perfil se distinguen tres diferentes tramos que indican distintas situaciones de riesgo:

1. Situación satisfactoria (desde 0 a 4 puntos).
2. Situación intermedia<sup>25</sup> (desde 4 a 7 puntos).
3. Situación nociva<sup>26</sup> (desde 7 a 10 puntos).

Además, para cada factor se indica en unos recuadros situados debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada una de las tres situaciones mencionadas.

El perfil descriptivo ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

D) Cuestionario de factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral<sup>27</sup>). Para su elaboración se basaron en los modelos de Demanda-Control- Apoyo<sup>28</sup> y el de Esfuerzo-Recompensa<sup>29</sup>. En la primera parte del procedimiento se recogen una serie de datos sobre la organización por parte del técnico

---

<sup>24</sup> Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico (Tabla) en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10 para cada factor. Se trata de un método de corrección informática.

<sup>25</sup> Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.

<sup>26</sup> Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

<sup>27</sup> LAHERA MARTIN, M. y GONGORRA YERRO, J. J. *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Edit. Instituto Navarro de Salud laboral. Navarra. 2002.

<sup>28</sup> KARASEK, R. y THEORELL, T. *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Edit. Basic Books. New York. 1990.

<sup>29</sup> SIEGRIST, J. *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, nº 1. 1996, pp. 27 - 41.

en prevención. La parte del cuestionario consta de 30 preguntas con la siguiente estructura:

- Participación, implicación y responsabilidad.
- Formación, información y comunicación.
- Gestión del tiempo.
- Cohesión del grupo.

Complementariamente, se evalúa el acoso psicológico con 3 ítems, y en un apartado relativo a la empresa se pregunta sobre conciliación familiar y laboral. Es posible la aportación de información cualitativa en el apartado de observaciones.

Los resultados se presentan sumando las preguntas de cada factor. Consideran una situación inadecuada o muy inadecuada si se obtiene un porcentaje 40% o más de la puntuación máxima resultante de la suma de cada uno de los ítems de esa variable.

E) Cuestionario multidimensional DECORE. Cuestionario elaborado en 2005 en el marco de la Universidad Complutense de Madrid<sup>30</sup> con el objetivo de identificar riesgos psicosociales. Mediante 44 ítems evalúan 4 tipos de riesgos psicosociales:

- Demandas cognitivas cuantitativas y cualitativas.
- Recompensas.
- Apoyo organizacional.
- Control del trabajador sobre el tipo de tarea, método y lugar de trabajo.

Los resultados se calculan para cada escala mediante puntuaciones con media 50 y desviación típica de 20 y a través del porcentaje de sujetos en cada nivel de riesgo

---

<sup>30</sup> LUCEÑO, L.M; MARTÍN, J.; MIGUEL TOBAL, J. J.; y JAÉN, M. *El Cuestionario Multidimensional DECORE: Un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral*. Edit. Ansiedad y Estrés, nº 11. 2005, pp. 189-202.

para cada factor, siendo 4 los niveles: nivel excelente, saludable, alerta y emergencia. Además calcula 3 tipos de índices para cada factor<sup>31</sup>:

- Índice de desequilibrio Demanda-Control. Es la relación entre las demandas y el control del trabajador. Se obtiene con la suma de las escalas Demandas cognitivas, Control y Apoyo social. Puntuaciones elevadas indican percepción de muchas demandas y poco control, siendo un riesgo psicosocial en sí.
- Índice de desequilibrio Demanda – Recompensa. Es la relación entre las demandas y las recompensas que consigue el trabajador. Se obtiene sumando las escalas Demandas Cognitivas, Recompensas y Apoyo Organizacional. Una puntuación elevada también constituiría un riesgo psicosocial.
- Índice global de riesgo. Se trata de una medida global del riesgo. Se obtiene sumando las puntuaciones de las cuatro escalas. Puntuaciones elevadas indican una situación muy adversa.

### III. PERITACIÓN DEL ACOSO LABORAL

El acoso moral o mobbing puede ser definido como el conjunto de comportamientos, acciones o conductas ejercidas por una o diversas personas de forma sistemática y a lo largo del tiempo, destinadas a dañar la integridad física y psicológica de una o más personas, con un desequilibrio de fuerzas, con el objetivo de destruir su reputación y sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones aprovechando las deficiencias en el sistema organizativo<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> LUCEÑO, L. *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional DECORE*. Tesis doctoral. Editorial Complutense. Madrid. 2005.

<sup>32</sup> DEPARTAMENTO DE TRABAJO E INDUSTRIA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA. *Primera Jornada de Análisis Integral del "Mobbing"*. Girona. 2005. [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org).

Konrad Lorenz, en su libro *Sobre la agresión*, describió por primera vez el acoso moral entre las aves y los animales<sup>33</sup>, atribuyéndola a los instintos arraigados en la darwiniana<sup>34</sup> lucha por la supervivencia. Lorenz observó el comportamiento de determinadas especies animales constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte. Para definir esta situación se utilizó el verbo inglés “to mob” que se define como atacar con violencia. Para éste etólogo, los seres humanos están sujetos a similares impulsos innatos, pero capaz de mantenerlos bajo control racional.

Diez años más tarde, surgió una publicación relacionada con el mobbing que hacía referencia al *Trabajador hostigado*<sup>35</sup>. En este libro, su autor Brodsky, por primera vez, estudió casos de mobbing. Sin embargo, este autor no estuvo directamente interesado en analizar estos casos, ya que fueron presentados conjuntamente con accidentes laborales, estrés psicológico y agotamiento físico, producidos entre otros factores por horarios excesivos y tareas monótonas. Esta obra se centró en la dureza de la vida del trabajador de base y su situación, problemas que hoy se abordan desde la investigación sobre estrés.

Fue el profesor de alemán, Heinz Leymann el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en el año 1990 en Hamburgo, al definirlo como la “situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes

---

<sup>33</sup> LORENZ, K. *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Edit. Siglo XXI. Madrid. 1973, pp. 51 y ss.

<sup>34</sup> Parte de la hipótesis darwiniana según la cual las formas superiores de vida proceden de una evolución a partir de las formas inferiores, siendo el motor del mecanismo evolutivo la lucha intraespecífica, que ha hecho siempre que sobrevivan y perduren las especies mejor dotadas, y que las peor dotadas se hayan mutado para mejorar su dotación y poder conservarse; en ese juego de "selecciones naturales" y de "mutaciones" han surgido las nuevas especies: cuando a través de tales mecanismos se ha llegado a un cambio de particular entidad, nos encontramos con una especie diferente, el cambio es siempre gradual y muy lento. La tesis lorenziana es que el instinto agresivo ha surgido precisamente en el curso de la evolución, de tal manera que los mecanismos evolutivos han provocado que ese instinto exista en un gran número de animales y también en el hombre, y así, cada nuevo ser humano, cuando nace, nace con esa pulsión destructiva heredada de sus antepasados.

<sup>35</sup> BRODSKY, C. M. *The harassed worker*. Edit. Lexinton Books. Toronto. 1976.

de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Leymann realizó una descripción operativa del mobbing, utilizando para ello un inventario<sup>36</sup> que consta de 45 actividades típicas del acoso laboral distribuidas en cinco grandes apartados<sup>37</sup>.

1. Limitar la comunicación.
2. Limitar el contacto social.
3. Desprestigiar su persona ante sus compañeros.
4. Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral.
5. Comprometer la salud.

En España, el concepto mobbing se tradujo por acoso laboral ya sea físico o psicológico, grupal o institucional. El concepto, según definió González de Rivera en su libro *Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*, se aplica a situaciones grupales en las que una persona es sometida a persecución, agravio o presión psicológica por una o varias personas del grupo a que pertenece, con la complicidad del resto.

Piñuel y Zabala, definió el mobbing, en 2001, como aquel acoso que se produce en un entorno laboral *con el objetivo de intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes,*

---

<sup>36</sup> Leymann Inventory of Psychological Terrorization. (LIPT-60).

<sup>37</sup> GONZALEZ DE RIVERA Y REVUELTA, J.L. *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Edit. Espasa Calpe. Madrid. 2002.

*burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas*<sup>38</sup>.

Iñaki Piñuel publicó en su libro *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, el cuestionario Cisneros<sup>39</sup>, la escala Cisneros, que es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro Cisneros, que es un cuestionario individual sobre psicoterror, negación, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales, integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado, y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones.

La Unión Europea en la Resolución con fecha 14 de mayo de 2001, define mobbing como el “comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de manera directa o indirecta, de parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío<sup>40</sup>”.

## **1. Vías judiciales de actuación en España frente al acoso laboral.**

Las bases legales que marcan la ilegalidad de determinadas conductas laborales como es el acoso laboral, están recogidas tanto en la Constitución Española, en su artículo 10 que garantiza el mantenimiento de la dignidad en cualquier situación y en el artículo 14 que garantiza el derecho a la igualdad, como en el Estatuto de los

---

<sup>38</sup> PIÑUEL Y ZABALA, I. *Mobbing: cómo sobrevivir al psicoterror laboral*. Ed. Sal Terrae. España. 2001.

<sup>39</sup> El Informe Cisneros se aproxima al fenómeno del acoso moral o mobbing desde una variada batería de preguntas. Antes de responder a las preguntas los encuestados pasan por un proceso que intenta asegurar que entienden lo que se les está preguntando. Según se formule la pregunta y según sea el grado de desglose de la misma los resultados variarán.

<sup>40</sup> BOSQUED LLORENTE, M. *Mobbing. Como prevenir y superar el acoso psicológico*. Edit. Paidós. Barcelona. 2005, pag. 35.



trabajadores en su texto refundido de 1995 artículo 4. 2. que garantiza la no discriminación, la dignidad en el trabajo y el respeto a la intimidad.

La jurisprudencia a partir de esta legislación, ha insistido en la vulneración de tales derechos fundamentales como en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 16 de octubre de 2007, en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (Granada) nº 813/07, de 21 de marzo o en la del Tribunal Superior de Justicia de Aragón nº 752/03, de 30 de junio.

La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Navarra estimó, acreditado el acoso físico y psíquico en el trabajo, el proceso de incapacidad temporal que sufra un trabajador como consecuencia de esta conducta constituye un accidente de trabajo<sup>41</sup>. El abordaje desde el punto de vista jurídico del acoso laboral abre tres posibles vías de actuación: la vía administrativa, la laboral y la penal<sup>42</sup>.

A) Vía administrativa. La iniciación del procedimiento se realiza mediante denuncia ante la Dirección Provincial de los hechos que pueden ser constitutivos de una falta disciplinaria, a fin de que la Administración lleve a cabo las diligencias previas a la incoación del expediente disciplinario<sup>43</sup>.

B) Vía Laboral. Comienza con una Demanda ante el Juzgado de lo Social. La regulación viene establecida en:

1. La Constitución Española, a través de los artículos 10.1, 14, 15 y 18.1, que versan la dignidad de la persona, la igualdad ante la ley, el derecho a la vida y a la integridad física y moral, y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

---

<sup>41</sup> Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, 30/4/2001, Sentencia del Juzgado de lo Social de Jaén 10/5/2002 o Sentencia del Juzgado de lo Social nº 30 de Madrid, 18/3/2002 (La Ley, 2002, 3590).

<sup>42</sup> VELÁZQUEZ, M. *La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing*. En [www.mobbing.nu](http://www.mobbing.nu)

<sup>43</sup> La regulación está en el Reglamento de Régimen disciplinario de los funcionarios de la Administración del Estado, aprobado por Real Decreto 33/1986 de 10 de enero.

2. El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, que establece:
- En su artículo 4.2, que en la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho a no ser discriminados para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, por la edad dentro de los límites establecidos por la Ley, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español<sup>44</sup>. Tampoco podrán ser discriminados por razón de disminuciones físicas, psíquicas y sensoriales, siempre que se hallen en aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate. A su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene. Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual<sup>45</sup>.
  - Artículo 18. Máximo respeto en los registros de la dignidad e intimidad del trabajador.
  - Artículo 20.3. Que limita las medidas de vigilancia y control a la consideración de la dignidad humana, ya que se establece que el empresario podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana y teniendo en cuenta la capacidad real de los trabajadores disminuidos, en su caso.
  - Artículo 39. La movilidad funcional se efectuará sin menoscabo de la dignidad del trabajador.
  - Artículo 50.1. a. Resolución del contrato por modificaciones que redunden en menoscabo de la dignidad.

---

<sup>44</sup> Redacción según Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

<sup>45</sup> Redacción según Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

3. Artículo 8 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que aprueba el texto refundido de la ley sobre infracciones y sanciones en el orden social. En concreto, en su apartado 12 manifiesta que son infracciones muy graves las decisiones unilaterales de la empresa que impliquen discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapacidad o favorables o adversas en materia de retribuciones, jornadas, formación, promoción y demás condiciones de trabajo, por circunstancias de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con otros trabajadores en la empresa o lengua dentro del Estado español, así como las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación<sup>46</sup>.

D) Vía penal. El comienzo del procedimiento es mediante Querrela ante el Juzgado correspondiente. La Regulación viene establecida en los artículos 173 y 175, así como el Título XV del Libro II.

## 2. Diagnóstico del acoso laboral.

Para diagnosticar un caso de acoso laboral, existen diferentes pruebas, entre ellas cabe destacar: el daño a la víctima y el tipo de organización del trabajo. Aunque el daño en la víctima, por si solo, no podrá definir si hubo o no acoso laboral, ya que lo único que podrá determinar son las secuelas individuales del acoso por lo que servirá para la tasación del daño pero no para el dictamen; dado que las lesiones en la víctima van a

---

<sup>46</sup> Redacción según Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

depender más de la resistencia personal de cada individuo que del hostigamiento recibido<sup>47</sup>.

Respecto al tipo de organización del trabajo, es necesario matizar, que habrá situaciones en que se presenten todos y cada uno de los errores organizacionales que podrían dar lugar a un contexto que facilitara la emergencia del acoso laboral, pero que no existiera ninguna acción hostigante hacia ningún trabajador; y también nos podremos encontrar con la situación contraria es decir con organizaciones del trabajo que a pesar de su buenas prácticas internas no han podido impedir la emergencia del acoso<sup>48</sup>.

Por todo lo expuesto, y para lograr un correcto diagnóstico de una situación de acoso laboral, es necesario realizar un análisis causal de la situación, que permita conocer el origen del problema y oriente las posibles soluciones a tomar. A tal fin, habrá que recoger información concreta sobre:

- Características personales del trabajador.
- Historia sociolaboral de la persona en su puesto actual y en puestos o empresas anteriores.
- Análisis y condiciones de trabajo de su puesto actual.
- Sucesión y frecuencia de los acontecimientos traumáticos origen del problema.
- Las consecuencias físicas, psicológicas, familiares y sociales.
- El empleo de cuestionarios, como puede ser la Escala Cisneros<sup>49</sup> o el Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT -60<sup>50</sup>.

---

<sup>47</sup> En algunas situaciones nos podremos encontrar con acosos de baja intensidad pero con graves secuelas en la víctima frente a otros casos de mobbing con un nivel muy alto de hostigamiento y poca repercusión en la salud del trabajador.

<sup>48</sup> Por ello, se puede afirmar que el tipo de organización del trabajo no es determinante de la emergencia del acoso aunque si lo va a ser de la evolución que este acoso pueda tener.

<sup>49</sup> La escala Cisneros es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico. Dicho cuestionario forma parte del Barómetro CISNEROS® (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear de manera periódica el estado, y las consecuencias, de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones. En el presente trabajo se estudia la fiabilidad, validez y dimensionalidad de la escala Cisneros, empleando datos obtenidos en una muestra de 1.303 trabajadores pertenecientes a un gran número de sectores de actividad. Los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada

- Cualquier otro dato que consideremos de interés para esclarecer el problema.

### 3. Tasación del daño.

Una vez que se ha podido determinar que verdaderamente estamos frente a un caso de mobbing, será necesario poder determinar como éste ha afectado a la víctima y ello lo realizaremos mediante la tasación del daño y para ello es imprescindible conocer cuales son los síntomas más frecuentes que aparecen en las personas víctimas de hostigamiento laboral. Los síntomas más frecuentes en las víctimas de mobbing son las propias de una situación de estrés postraumático, con alteraciones del sueño, cansancio generalizado, ideas negativas especialmente sobre el porvenir, y las posibilidades futuras del individuo. También la presencia de una variada forma de síntomas físicos, como cefaleas, dolores, lumbalgias, problemas digestivos, zumbido de oídos, hipertensión, problemas respiratorios, tensionales etc. que todos ellos aún formando parte del proceso del trauma, pueden ser negados durante mucho tiempo. Por supuesto también aparecen síntomas algo más específicos, como la ansiedad, la angustia, la incapacidad o dificultad, o la falta de ganas para realizar tareas que antes se podían hacer sin problemas, (salir, encontrarse con otros, etc.). Y a medida que pasa el tiempo aparecen otros síntomas como son la dificultad para concentrarse, los olvidos, la pérdida de memoria, la falta de energía en general, o falta de ganas, el no encontrarle gusto a las cosas, o encontrarlas sin sentido.

La tasación del daño vendrá por tanto avalada por los peritajes médicos, psicológicos y sociales anteriormente mencionados; en donde el médico determinará los síntomas físicos de las somatizaciones, el psicólogo determinará las alteraciones en la

---

fiabilidad (.96), una estructura bidimensional que permite ordenar sus ítems a lo largo de dos dimensiones (Ámbito de la conducta de acoso y Tipo de conducta de acoso), y que presenta relaciones teóricamente esperables con escalas que miden Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático. Los resultados obtenidos muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima.

<sup>50</sup> El LIPT-60 es un cuestionario escalar autoadministrado que objetiva y valora 60 diferentes estrategias de acoso psicológico, derivado del LIPT original dicotómico de 45 ítems de Leymann.

personalidad de la víctima y el trabajador social determinará el tipo de acoso y la afectación de las redes sociales de la misma<sup>51</sup>.

Los síntomas de las secuelas en una víctima de un acoso prolongado pueden catalogarse en estas tres categorías principales: hiperactivación, intrusión y constricción<sup>52</sup>.

- La hiperactivación<sup>53</sup> refleja la persistente expectativa de peligro. Los síntomas más importantes son los siguientes: la persona se sobresalta con facilidad (estado exagerado de alerta), reacciona con irritación a las pequeñas provocaciones (irritabilidad y comportamiento explosivo) y duerme mal (pesadillas).
- La intrusión refleja la huella indeleble del momento traumático. Las víctimas reviven los hechos una y otra vez en sus pensamientos, en sus sueños y en sus acciones (con el deseo de invertir la situación de forma inconsciente u oculta). La persona acosada sigue enfrentándose a una situación difícil, en la que no ha conseguido desempeñar un papel satisfactorio, así que continúa haciendo esfuerzos para adaptarse.
- La constricción refleja la respuesta embotadora de la rendición. Entonces la persona se encierra en sí misma, hay alteración de la conciencia como protección del dolor insoportable. Los síntomas son: suspensión de la iniciativa y del juicio crítico, alejamiento subjetivo o calma, analgesia, distorsión de la realidad y despersonalización. Los síntomas de constricción demuestran la disociación de la víctima. La disociación es un intento para olvidar la creciente sensación de indefensión y de terror. Es una forma de huir de las dificultades, mediante la limitación de las acciones (dejan de hacer cosas, se quedan en casa) y de la iniciativa.

---

<sup>51</sup> CONESA BALLESTERO, J. y SANAHUJA VIDAL, M. *Acoso moral en el trabajo: tratamiento jurídico (mobbing)*. Edit. Actualidad Laboral, nº 30. 2002.

<sup>52</sup> AUSFELDER, T. *Mobbing: El Acoso Moral En el trabajo: Prevención, Síntomas y Soluciones*. Edit. Océano. Barcelona. 2002.

<sup>53</sup> La hiperactivación es el patrón de predominio de rasgos obsesivos descritos por Hirigoyen.

## IV. PERITACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo<sup>54</sup>. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento<sup>55</sup>.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye, en 1956<sup>56</sup>. El estrés ha sido entendido:

1. Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
2. Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
3. Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés<sup>57</sup>.

---

<sup>54</sup> MARTINEZ SELVA, J. M. *Estrés laboral*. Edit. Pearson Educación. Madrid. 2004.

<sup>55</sup> PÉREZ AGUILERA, F. *Manual intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de burnout*. Edit. CEP. Madrid. 2009.

<sup>56</sup> HANS S. *The Stress of life*. Edit. McGraw - Hill. New York. 1956.

<sup>57</sup> MARULANDA RUIZ, I. C. *Estrés laboral. Enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Edit. Edit. Universidad de los Andes. Colombia. 2007.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión<sup>58</sup>.

El estrés podría ser definido como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. Sería el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador. Es un enlace entre los potenciales riesgos y los daños para la salud. Otros autores hablan del estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia<sup>59</sup>, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

El concepto de estrés, sin embargo, no siempre tiene para todos los expertos un valor negativo. Determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y del mantenimiento de la buena forma ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse, sin embargo el estrés se ha investigado como fuente de efectos negativos para el bienestar psicológico y por lo tanto se ha investigado sobre todo en su vertiente de "distress" coincidiendo de esta forma con el terreno propio de los llamados factores de riesgo psicosocial<sup>60</sup>.

---

<sup>58</sup> BUENDIA VIDAL, J. *Estrés Laboral y Salud*. Edit. Biblioteca Nueva. Madrid. 1998.

<sup>59</sup> INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *Trabajemos contra el estrés*. Edit. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 2002, pag. 2.

<sup>60</sup> WHITMAN, M. J. *Distress Investing*. Edit. John Wiley & Sons. Estados Unidos. 2009.



El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social<sup>61</sup>. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. Los síntomas de ansiedad más frecuentes son los que aparecen en la tabla 1:

**Tabla 1**

<b>SÍNTOMAS DE ANSIEDAD</b>		
<b>NIVEL COGNITIVO-SUBJETIVO</b>	<b>NIVEL FISIOLÓGICO</b>	<b>NIVEL MOTOR</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preocupación.</li><li>• Temor.</li><li>• Inseguridad.</li><li>• Dificultad para decidir.</li><li>• Miedo.</li><li>• Pensamientos negativos sobre uno mismo.</li><li>• Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.</li><li>• Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.</li><li>• Temor a la pérdida del</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sudoración.</li><li>• Tensión muscular.</li><li>• Palpitaciones.</li><li>• Taquicardia.</li><li>• Temblor.</li><li>• Molestias en el estómago.</li><li>• Dificultades respiratorias.</li><li>• Sequedad de boca.</li><li>• Dificultades para tragar.</li><li>• Dolores de cabeza.</li><li>• Mareo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evitación de situaciones temidas.</li><li>• Fumar, comer o beber en exceso.</li><li>• Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.).</li><li>• Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta.</li><li>• Tartamudear.</li><li>• Llorar.</li><li>• Quedarse paralizado.</li></ul>

<sup>61</sup> CANO VINDEL, A. *Síntomas que puede provocar el estrés laboral*. Edit. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. 2002. [www.ucm.es](http://www.ucm.es)

control. • Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.	• Náuseas. • Tiritar, etc.	
------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral según un informe sobre el estrés laboral, realizado por la Comisión Europea, en el año 2000, son<sup>62</sup>:

- Exceso y falta de trabajo
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición

<sup>62</sup> COMISION EUROPEA. *Guía sobre el estrés relacionada con el trabajo - ¿la sal de la vida o el beso de la muerte?* Edit. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Luxemburgo. 2000.

- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas
- Cualquier combinación de los factores anteriores

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones ambientales y psicosociales<sup>63</sup>. El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella, y la percepción de los estresores de ámbito socioambiental está influyendo sobre la forma de percibir los estresores de ámbito laboral y viceversa.

Por tanto, si se evalúa el estrés laboral hay que investigar la percepción de los estresores a los que puede estar expuesto el trabajador, y hay que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés<sup>64</sup>. Es conveniente valorar en la evaluación del estrés laboral:

- Anamnesis sociolaboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores)
- Las condiciones de trabajo.
- La vulnerabilidad del trabajador al estrés.
- Los recursos personales de afrontamiento.
- El apoyo familiar y social
- Las respuestas fisiológicas, cognitivas y motoras.

---

<sup>63</sup> UGT. *Guía sobre el estrés ocupacional*. Edit. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Madrid. 2006, pp. 33 – 39.

<sup>64</sup> MERÍN, J.; CANO, A. y TOBAL, M. *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*. Edit. Ansiedad y estrés, vol. 1, nº 2-3. 1995, pp. 113-130.

- La valoración de las consecuencias para el trabajador: personales, laborales, familiares y sociales.

Debido a la complejidad de factores implicados en la generación de estrés laboral, no existe un instrumento único con el que evaluarlo, sino que es necesario utilizar diferentes métodos para así poder analizar estresores, moduladores, respuestas y efectos de estrés en las dos vertientes, individual y de organización. La evaluación de las reacciones de estrés laboral puede implicar criterios clínicos, biológicos, electrofisiológicos y funcionales.

Serán fundamentales para la valoración del estrés laboral las entrevistas semiestructuradas a los trabajadores, compañeros, superiores y subordinados, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación. Además se puede utilizar el Cuestionario de Estrés Laboral<sup>65</sup>, además, se puede evaluar la satisfacción laboral con la Escala General de Satisfacción Laboral<sup>66</sup> y el Cuestionario de Satisfacción Laboral.

## V. PERITACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de desgaste personal o síndrome del quemado (burnout), se caracteriza por ser un trastorno adaptativo crónico con ansiedad, derivado de la mezcla de situaciones laborales en las características personales, produciendo un desequilibrio entre las expectativas de la trabajadora o trabajador respecto a su trabajo y su realidad laboral<sup>67</sup>.

---

<sup>65</sup> Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, en 1993.

<sup>66</sup> Overall Job Satisfaction Scale, fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.

<sup>67</sup> GIL-MONTE, P. R. *Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Monográfico de Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, nº 16. España. 2000.

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral<sup>68</sup>.

La Organización Internacional del Trabajo, señalaba en el año 2000, respecto al estrés laboral que constituía una enfermedad que ponía en peligro las economías de los países y resentía la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores. El síndrome se caracteriza por lo siguiente:

- Crisis de ansiedad y angustia.
- Actitud de cansancio, debilidad, fatiga, agotamiento.
- Hipersensibilidad.
- Insomnio.
- Desórdenes metabólicos y desequilibrios en la presión arterial.
- Sentimientos persecutorios.
- Pérdida de concentración en el trabajo.
- Imposibilidad de tener deseos.
- Fijación en la parte oscura y conflictiva de la vida.
- Depresión.
- Falta de realización personal. Autoevaluación negativa, baja autoestima.
- Manifestación física del estrés (dolores de espalda, malestar general, etc.).

---

<sup>68</sup> MORENO JIMÉNEZ, B. Y BÁEZ LEÓN, C. *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. 2000, pag. 42.

- Disminución del rendimiento laboral.

Si entendemos el burnout como un fenómeno transaccional progresivo<sup>69</sup>, el desarrollo del síndrome podría establecerse en las siguientes etapas:

1. Fase de entusiasmo: cuando el trabajo inicialmente se experimenta como algo estimulante.
2. Fase de estancamiento: cuando se comienzan a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, de si vale la pena... las expectativas iniciales se oscurecen, los objetivos ya no son tan claros y comenzamos a aislarnos y a interpretar negativamente las propuestas. Aparecen los primeros síntomas (dolores de cabeza, estomacales, aburrimiento).
3. Fase de frustración: aquí las herramientas de la organización y las personales hacen que o bien salvemos positivamente la situación (recobremos la ilusión por nuevos proyectos, las motivaciones, o cambiemos hacia un trabajo con mejores perspectivas...) o se entra en una etapa donde los problemas psicosomáticos se van cronificando, y se va adoptando una actitud irritable, de paso del tiempo, dudas, inadecuación con las tareas<sup>70</sup>.
4. Fase de apatía: o bien se resigna uno a cambiar las cosas, o entra en una etapa de no saber decir que no, de cinismo ante los clientes; comienzan las bajas laborales.
5. Fase de quemado: se produce un colapso físico e intelectual de no poder más, y es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas.

La legislación se ha ocupado del tema del burnout considerándolo como accidente de trabajo. Así, las sentencias del Tribunal Superior de Justicia del País Valenciano del 2 de Noviembre de 1999, o la del Juzgado de lo Social número 3 de Vitoria del 27 de Marzo de 2002 y el Juzgado de lo Social número 16 de Barcelona en

---

<sup>69</sup> CHERNISS, C. *Staff burnout. Job stress in the human services*. Sage Publications. Londres. 1980.

<sup>70</sup> RAMOS CAMPOS, F. *El síndrome de burnout: estrés y salud*. Edit. Clinic. Madrid. 2001.

sentencia del 27 de Diciembre de 2002. Igualmente, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo ha confirmado el burnout como accidente laboral, en sentencia de 26 de octubre de 2000. Otras sentencias confirman el burnout como accidente laboral como la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha de 31 de marzo de 2004.

## VI. PERITACIÓN DE OTROS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Además, de los riesgos psicosociales estudiados, ahora vamos a ahondar en otros riesgos que se producen en el trabajo como son la violencia en el trabajo, el acoso sexual, y las drogodependencias en el trabajo.

### 1. Violencia en el trabajo.

La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años<sup>71</sup>. Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales<sup>72</sup>.

La Organización Internacional del trabajo, definió en 2003 la violencia laboral 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 organización Mundial de la salud, en 2002 la definió como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de

---

<sup>71</sup> CHAPELL, D. Y DI MARTINO, V. *Violence at work*. Edit. International Labour office - Geneva. Bruselas. 2006.

<sup>72</sup> BARCIA, P. *Violencia laboral gotas de lo posible*. Edit. Akadia. Buenos Aires. 2011.

probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera 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.

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety<sup>73</sup>. Esta clasificación divide los eventos violentos en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas<sup>74</sup>:

1. Violencia I. Se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima: No existe trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima (la circunstancia habitual es el robo). La violencia tipo I es la derivada de atracos que ocurren en establecimientos comerciales, bancos, joyerías, personas que trabajan con intercambio de dinero como taxistas o dependientes.
2. Violencia II. Existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima. Habitualmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de bienes y servicios: seguridad pública, conductores, personal sanitario, profesores, vendedores, etc.
3. Violencia III. Hay algún tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, o que ya no lo es (antiguo compañero o superiores), de relación personal como cónyuge o ex-cónyuge, pariente, amigo, etc., o con el lugar donde se realiza la acción violenta porque se tiene rencor u odio hacia ese lugar al que se le da un valor simbólico.

También se puede establecer la distinción sobre el tipo de agresión<sup>75</sup>:

---

<sup>73</sup> La División de Seguridad y Salud Ocupacional, más conocido como Cal / OSHA, protege a los trabajadores y al público de riesgos de seguridad.

<sup>74</sup> RIQUELME, A. *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Revista electrónica Ciencias Sociales Online, vol. III, nº. 2. Universidad de Viña del Mar – Chile. 2006, pp. 41 – 41.

<sup>75</sup> SANMARTIN, J. *El laberinto de la violencia. Causas, tipos y efectos*. Edit. Ariel. Barcelona. 2004.



- Agresión verbal, utilizar un vocabulario soez, insultar, gritar despectivamente, lenguaje corporal provocador o agresivo que expresa intimidación o desprecio.
- Agresión verbal grave, amenazar gravemente al trabajador, amenazar a los familiares, etc.
- Agresión física, realizar intentos para golpear, empujar, amenazar con algún objeto, escupir, etc.
- Agresión física grave, romper el mobiliario, lanzar objetos con intención de hacer daño, tirar al suelo a alguien, morder, arañar, golpear, dar patadas, dar cabezazos, etc.

También podemos distinguir entre violencia interna (la que se produce dentro de la propia empresa, entre cargos directivos, supervisores, trabajadores) y externa (la que puede darse entre trabajadores y terceros, o entre el personal y los clientes, pacientes, estudiantes, proveedores y el público en general)<sup>76</sup>.

La violencia en el lugar de trabajo se ha relacionado el abuso del alcohol, antecedentes familiares de violencia en la familia de procedencia o en la actualidad, la baja autoestima, el sentimiento de inseguridad en el empleo y la percepción de que los factores organizativos y de gestión son injustos<sup>77</sup>. También se han asociado otros como la percepción de situación de hacinamiento en el trabajo y niveles extremos de calor o frío. También existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos que pueden estar asociados al medio social, al propio trabajo y a las características personales del agresor:

A) Características del medio social. Las empresas suelen estar ubicadas en zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad, con economías inestables, con

---

<sup>76</sup> UGT. *Guía sobre la violencia psicológica en el trabajo*. Edit. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Madrid. 2006, pp. 14 – 16.

<sup>77</sup> WARSHAW, L. J. *La violencia en el lugar de trabajo*. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Gestión editorial Chantal Dufresne. Ginebra. 1998.

valoración cultural del individualismo, de la violencia instrumental y de modelos de conducta agresiva (quien no exige agresivamente no es atendido adecuadamente).

B) Características del trabajo. La violencia suele ser más frecuente en las empresas en las que impera una organización muy rígida (burocratizada o autoritaria) o muy flexible (inestable, precaria, impredecible), una organización carente de políticas y normativas coherentes, con circuitos y canales de comunicación inoperantes o deficitarios, con contenidos informativos insuficientes, ambiguos, tardíos y con un estilo de mando autoritario o arbitrario y donde puede darse un trato de favor o un trato discriminatorio, desigual y vejatorio, donde se desvaloriza al trabajador, donde hay falta de participación en la toma de decisiones, donde las exigencias son excesivas, donde hay falta de reconocimiento y de apoyo por parte de los jefes y compañeros, donde se dan presiones para incrementar la productividad, donde las plantillas son inadecuadas (escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos), donde las condiciones y el clima de trabajo es estresante y donde hay masificación y tiempos de espera largos. Además la violencia en el trabajo suele darse en los trabajos que se realizan en solitario, en los que implican intercambio regular de dinero con clientes, en los trabajos nocturnos, en los lugares de trabajo que tienen bienes valiosos, en los que se realizan servicios de seguridad privada, en los que se trabaja con público (consumidores, usuarios, clientes, pasajeros, pacientes, etc.) y en los que se trabaja con ciertos colectivos conflictivos o se desarrollan funciones de seguridad pública (Cantera, Cervantes y Blanch, 2008).

C) Características del agresor. Aunque entre los posibles agresores pueden estar los usuarios, los clientes, los proveedores, los pacientes o familiares, etc., o algún miembro de la empresa, es conveniente tener en consideración que el perfil del agresor con frecuencia está relacionado con la delincuencia, con el abuso de sustancias psicotrópicas (alcoholismo o drogodependencias), con la enfermedad mental o con un historial de actitudes agresivas u hostiles<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> RODRÍGUEZ LÓPEZ, T. *El Acoso...* ob. cit. 2006.

Para realizar la evaluación será necesaria la observación en el puesto de trabajo y realizar entrevistas semiestructuradas tanto al trabajador víctima de la violencia como a los compañeros, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación y la racionalización. Además es conveniente realizar<sup>79</sup>:

- La anamnesis sociolaboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores).
- El análisis de las condiciones psicosociales del puesto de trabajo.
- La descripción cronológica de los hechos relevantes para la situación actual.
- Los recursos personales de afrontamiento.
- La valoración de las consecuencias para el trabajador: personales, laborales, familiares y sociales.

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano. De forma específica, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona. Por su parte, el Código Penal sanciona igualmente la violencia (en sus artículos 170<sup>80</sup>, 171<sup>81</sup> y 172<sup>82</sup>) las amenazas o coacciones que puedan infringirse a las personas.

---

<sup>79</sup> MANSILLA IZQUIERDO, F. Manual de... ob. cit. 2009.

<sup>80</sup> Artículo 170 del Código Penal. Las amenazas de un mal que constituyere delito fuesen dirigidas a atemorizar a los habitantes de una población, grupo étnico, cultural o religioso, o colectivo social o profesional, o a cualquier otro grupo de personas y tuvieran la gravedad necesaria para conseguirlo, se impondrán, respectivamente, las penas superiores en grado a las previstas en el anterior. Serán castigados con la pena de prisión de seis meses a dos años, los que, con la misma finalidad y gravedad, reclamen públicamente la comisión de acciones violentas por parte de organizaciones o grupos terroristas.

<sup>81</sup> Artículo 171 del Código Penal. Las amenazas de un mal que no constituya delito serán castigadas con pena de prisión de tres meses a un año o multa de seis a 24 meses, atendidas la gravedad y circunstancia del hecho, cuando la amenaza fuere condicional y la condición no consistiere en una conducta debida. Si el culpable hubiere conseguido su propósito se le impondrá la pena en su mitad superior. Si alguien exigiere de otro una cantidad o recompensa bajo la amenaza de revelar o difundir hechos referentes a su vida privada o relaciones familiares que no sean públicamente conocidos y puedan afectar a su fama, crédito o interés, será castigado con la pena de prisión de dos a cuatro años, si ha conseguido la entrega de todo o parte de lo exigido, y con la de cuatro meses a dos años, si no lo consiguiera. Si el hecho descrito en el apartado anterior consistiere en la amenaza de revelar o denunciar la comisión de algún delito el ministerio fiscal podrá, para facilitar el castigo de la amenaza, abstenerse de acusar por el delito cuya revelación se hubiere amenazado, salvo que éste estuviere castigado con pena de prisión superior a dos

La Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana en su artículo 13<sup>83</sup> establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los

---

años. En este último caso, el juez o tribunal podrá rebajar la sanción en uno o dos grados. El que de modo leve amenace a quien sea o haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada a él por una análoga relación de afectividad aun sin convivencia, será castigado con la pena de prisión de seis meses a un año o de trabajos en beneficio de la comunidad de treinta y uno a ochenta días y, en todo caso, privación del derecho a la tenencia y porte de armas de un año y un día a tres años, así como, cuando el Juez o Tribunal lo estime adecuado al interés del menor o incapaz, inhabilitación especial para el ejercicio de la patria potestad, tutela, curatela, guarda o acogimiento hasta cinco años. Igual pena se impondrá al que de modo leve amenace a una persona especialmente vulnerable que conviva con el autor. El que de modo leve amenace con armas u otros instrumentos peligrosos a alguna de las personas a las que se refiere el artículo 173.2, exceptuadas las contempladas en el apartado anterior de este artículo, será castigado con la pena de prisión de tres meses a un año o trabajos en beneficio de la comunidad de treinta y uno a ochenta días y, en todo caso, privación del derecho a la tenencia y porte de armas de uno a tres años, así como, cuando el Juez o Tribunal lo estime adecuado al interés del menor o incapaz, inhabilitación especial para el ejercicio de la patria potestad, tutela, curatela, guarda o acogimiento por tiempo de seis meses a tres años.

Se impondrán las penas previstas en los apartados 4 y 5, en su mitad superior cuando el delito se perpetre en presencia de menores, o tenga lugar en el domicilio común o en el domicilio de la víctima, o se realice quebrantando una pena de las contempladas en el artículo 48 de este Código o una medida cautelar o de seguridad de la misma naturaleza. No obstante lo previsto en los apartados 4 y 5, el Juez o Tribunal, razonándolo en sentencia, en atención a las circunstancias personales del autor y a las concurrentes en la realización del hecho, podrá imponer la pena inferior en grado.

<sup>82</sup> Artículo 172 del Código Penal. El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años o con multa de 12 a 24 meses, según la gravedad de la coacción o de los medios empleados. Cuando la coacción ejercida tuviera como objeto impedir el ejercicio de un derecho fundamental se le impondrán las penas en su mitad superior, salvo que el hecho tuviera señalada mayor pena en otro precepto de este Código. También se impondrán las penas en su mitad superior cuando la coacción ejercida tuviera por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda. El que de modo leve coaccione a quien sea o haya sido su esposa, o mujer que esté o haya estado ligada a él por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, será castigado con la pena de prisión de seis meses a un año o de trabajos en beneficio de la comunidad de treinta y uno a ochenta días y, en todo caso, privación del derecho a la tenencia y porte de armas de un año y un día a tres años, así como, cuando el Juez o Tribunal lo estime adecuado al interés del menor o incapaz, inhabilitación especial para el ejercicio de la patria potestad, tutela, curatela, guarda o acogimiento hasta cinco años. Igual pena se impondrá al que de modo leve coaccione a una persona especialmente vulnerable que conviva con el autor. Se impondrá la pena en su mitad superior cuando el delito se perpetre en presencia de menores, o tenga lugar en el domicilio común o en el domicilio de la víctima, o se realice quebrantando una pena de las contempladas en el artículo 48 de este Código o una medida cautelar o de seguridad de la misma naturaleza. No obstante lo previsto en los párrafos anteriores, el Juez o Tribunal, razonándolo en sentencia, en atención a las circunstancias personales del autor y a las concurrentes en la realización del hecho, podrá imponer la pena inferior en grado.

<sup>83</sup> Ministerio del Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de las medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de los actos delictivos que se puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables. No obstante, las autoridades competentes podrán eximir de la implantación o el mantenimiento de medidas de seguridad obligatorias a los establecimientos, cuando las circunstancias que concurran en el caso concreto las hicieran innecesarias o improcedentes. La apertura de los establecimientos que estén obligados a la adopción de medidas de seguridad, estará condicionada a la comprobación, por las autoridades competentes, de la

contextos en los que sea necesario. Complementariamente, la Ley 23/1992 de Seguridad Privada y el Reglamento de Seguridad Privada completan la adopción de las medidas suficientes de seguridad.

## 2. Acoso sexual en el trabajo.

El acoso sexual, el cual se podría decir que es la primera forma de acoso que se ha recogido en la Legislación a nivel internacional. De hecho, la Directiva 2002/73/CE lo define como la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar la dignidad de un apersona en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

En nuestra legislación, si bien figura tipificado en el artículo 184<sup>84</sup> del Código Penal<sup>85</sup>, bien es cierto que no figura descrito específicamente en la legislación laboral, aunque diversas sentencias del Tribunal Constitucional se hacen eco de la misma, estableciendo una serie de características, conducta de tendencia libidinosa, no deseada y grave.

---

idoneidad y suficiencia de las mismas. Los titulares de los establecimientos e instalaciones serán responsables de la adopción o instalación de las medidas de seguridad obligatorias, de acuerdo con las normas que respectivamente las regulen, así como de su efectivo funcionamiento y de la consecución de la finalidad protectora y preventiva propia de cada medida, sin perjuicio de la responsabilidad en que al respecto puedan incurrir sus empleados.

<sup>84</sup> Redacción según Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

<sup>85</sup> Artículo 184 del Código Penal. El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses. Si el culpable de acoso sexual hubiera cometido el hecho prevaleándose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un mal relacionado con las legítimas expectativas que aquella pueda tener en el ámbito de la indicada relación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses. Cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses en los supuestos previstos en el apartado 1, y de prisión de seis meses a un año en los supuestos previstos en el apartado 2 de este artículo.

El acoso sexual supone una actuación pluriofensiva, es decir, vulnera o puede vulnerar a la vez varios derechos fundamentales; a saber: el derecho a la no discriminación por razón de sexo, el derecho a la intimidad, el derecho a la dignidad, el derecho a la libertad sexual y también, el derecho a la salud<sup>86</sup>.

El acoso sexual contamina el entorno laboral y puede tener un efecto devastador sobre la salud, la confianza, la moral y el rendimiento de las personas que lo padecen. La ansiedad y el estrés que produce el acoso sexual normalmente hace que las personas que lo padecen pidan bajas por enfermedad, sean menos eficaces en el trabajo o dejen su empleo para buscar otro, etc.; puesto que el acoso sexual constituye un riesgo para la salud y la seguridad, los empresarios tienen obligación de tomar medidas para reducir al mínimo ese riesgo, al igual que hacen con otros peligros<sup>87</sup>.

La recomendación de la Comunidad Europea de 27 de noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual con la siguiente definición: “La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato”.

---

<sup>86</sup> ALTÉS TÁRREGA, J. A. *El acoso sexual en el trabajo*. Edit. Tirant lo Blanch. Valencia. 2002.

<sup>87</sup> MARTÍN EVANGELIO, A. *El nuevo delito de acoso sexual*. Edit. Revista General de Derecho. Valencia 2000.

El artículo 115.1 de la Ley General de la Seguridad Social, define el concepto de accidente de trabajo en el siguiente sentido toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena. La sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Albacete, Castilla-La Mancha, de 16 de noviembre de 1989, calificó las secuelas psicofísicas producidas a la demandante a consecuencia de una agresión sexual como accidente laboral . El acoso sexual incluye:

- Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios, “palmaditas”, “pellizquitos”, roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual como exhibir de fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el título I, Artículo 7, dice que se considerarán discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. Y que constituye acoso sexual 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; y que constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Se deben distinguir dos formas o tipos de acoso sexual en el trabajo:

A) Acoso *quid pro quo*<sup>88</sup>. Chantaje sexual o acoso de intercambio (esto a cambio de eso), realizado por un superior, y que puede afectar negativamente al trabajo. En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje que fuerza a un trabajador a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, porque supone amenazas por parte de un cargo superior de consecuencias negativas (despido, no renovación del contrato, peores condiciones laborales, etc.) si no se aceptan los requerimientos de tipo sexual. Es decir que consiste en el abuso desde una posición de poder para lograr beneficios sexuales. La respuesta al acoso sirve de base, implícita o explícitamente, para decisiones relacionadas con el acceso de dicha persona a la formación profesional o al empleo, a la continuidad del contrato de trabajo, a la promoción profesional, al aumento de salario, etc.

B) Acoso sexual ambiental<sup>89</sup> (*hostile environment harassment*). La Recomendación de la Comisión Europea se refiere a una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado (INSHT, 2001c). Es decir, el acoso sexual ambiental se genera cuando se crea un clima de trabajo hostil y sexual, lo suficientemente grave e intenso como para alterar las condiciones laborales del trabajador y crear un entorno laboral abusivo. En este tipo de acoso lo definitorio es el desarrollo de un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo (bromas persistentes y graves de carácter sexual, alusiones o comentarios groseros sobre la vida íntima del trabajador, requerimientos a trabajadores para que lleven una ropa sexualmente insinuante, etc.), lo que genera un contexto laboral negativo -intimidatorio, hostil, ofensivo, humillante- para el trabajador, lo cual tiene como consecuencia que el trabajador no pueda desarrollar su prestación laboral en un ambiente adecuado, ya que se ve sometido a un tipo de presión por conductas de tipo sexual en el trabajo que

---

<sup>88</sup> Para ser *quid pro quo*, se tiene que probar que "la reacción del empleado al acoso se debe a los aspectos tangibles para su compensación o términos, condiciones y privilegios de empleo". Originalmente esta era la única manera de reconocer que hubo acoso sexual.

<sup>89</sup> Cuando el efecto es el de interferir en el rendimiento laboral de la persona o crear un entorno de trabajo hostil, ofensivo o intimidatorio. No significa que ése sea siempre el objetivo buscado pero es la consecuencia que tiene lugar. No produce un efecto directo sobre las condiciones de trabajo "stricto sensu" porque el acosador no tiene poder para ello, pero incide en el medio ambiente o entorno laboral, el cual ha sido considerado también en sí mismo como una condición de trabajo.



termina creándole una situación laboral intolerable. En muchas ocasiones este ambiente laboral inadecuado puede ser aceptado como una costumbre o una situación normal en nuestra cultura.

Para llevar a cabo la evaluación será necesario realizar entrevistas semiestructuradas tanto al trabajador víctima del acoso como a los compañeros, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación y la confrontación. Además es conveniente realizar<sup>90</sup>:

- La anamnesis sociolaboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores).
- El análisis de las condiciones psicosociales del puesto de trabajo.
- La descripción cronológica de los hechos relevantes para la situación actual.
- Los recursos personales de afrontamiento.
- La valoración de las consecuencias para el trabajador: personales, laborales, familiares y sociales.

### **3. Drogodependencias en el trabajo.**

La Organización Internacional del Trabajo afirmó que el 70 % de los consumidores de alcohol y otras drogas tienen trabajo<sup>91</sup>. Entre los factores que explican la elevada incidencia del consumo de drogas entre la población trabajadora destacan el ambiente laboral, la organización de los procesos productivos que pueden actuar como desencadenantes o reforzadores del consumo (estrés, jornadas laborales demasiado prolongadas, rotación horaria, condiciones climatológicas adversas, inestabilidad, conflictividad laboral y mayor disponibilidad económica).

---

<sup>90</sup> MEJÍAS GARCÍA, A. M. *El acoso sexual en el trabajo. Análisis y propuestas para su prevención*. Edit. UGT Mujer. Valencia. 2001.

<sup>91</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Seminario Internacional sobre Alcoholismo y Drogadicción en el Trabajo*. Argentina, noviembre de 1989.

El trabajo y las condiciones del mismo que configuran el medio ambiente laboral están implicados en el consumo de drogas, ya que el lugar de trabajo es con frecuencia favorecedor y potenciador del consumo. Es conveniente diferenciar entre riesgos psicosociales, ambientales y profesionales<sup>92</sup>:

1. Factores psicosociales. Es conocido que la presión del trabajo o las grandes dificultades en el mismo por la excesiva demanda laboral, las tareas poco estimulantes o rutinarias que llevan al aburrimiento, el trabajar por turnos combinando la noche y el día, el desarraigo cultural de la emigración o inmigración, la poca claridad en las metas de la tarea o la contradicción en las ordenes de los jefes, la falta de promoción, la escasa remuneración, un sistema de recompensa inadecuado, la desestructuración organizacional, la inseguridad en el empleo y las demandas ilógicas están asociadas a síntomas de estrés y pueden conducir al consumo de drogas.
2. Factores ambientales. La precariedad de las instalaciones (calidad del equipamiento, condiciones físicas del trabajo...) o las condiciones de trabajo inadecuadas como la contaminación ambiental (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes...) o el trabajo en condiciones climatológicas adversas con exposición a temperaturas extremas podría también favorecer el consumo de alguna droga, ya que pueden llegar a convertirse en un acontecimiento vital estresante crónico.
3. Factores profesionales. Los sectores identificados como de mayor riesgo son los de la alimentación, el transporte, el sector marítimo, la construcción, los trabajadores de cadenas de montaje, personal militar y los trabajadores de actividades de recreo. Algunas actividades profesionales pueden ser mas propicias para el consumo de tóxicos como: camareros, vendedores, mineros, trabajadores de la construcción, de la industria química, conductores, pilotos, militares, controladores aéreos, bomberos, policías, artistas, escritores, fareros, pastores, marinos, entre otras. Esto se debe a que las drogas facilitan las relaciones sociales, ayudan a superar situaciones difíciles, desinhiben o animan,

---

<sup>92</sup> MANSILLA IZQUIERDO, F. *El riesgo...ob. cit.* 2004.

aumentan la seguridad en uno mismo, reducen la tensión y relajan e incrementan la creatividad ayudando a superar el aburrimiento y la soledad.

Entre las conductas que podrían indicar que un trabajador tiene problemas con las drogas se encuentran<sup>93</sup>:

- La impuntualidad en el horario de trabajo.
- La ausencia del trabajo.
- Los accidentes domésticos, laborales y de circulación.
- Las continuas y diversas quejas.
- La disminución del rendimiento laboral.
- La escasa productividad.
- Los cambios en el estado de ánimo.
- Los conflictos con jefes y compañeros.

El consumo de drogas provoca con frecuencia la no asistencia del trabajador a su puesto laboral lo que puede llevar a sanciones y despidos, favorece la imposibilidad de trabajar de forma continuada y regular, la inestabilidad en el empleo cambiando a menudo de empresa y la degradación laboral, porque se ve obligado a aceptar trabajos menos cualificados, lo que lleva aparejado una pérdida económica. Las discusiones y peleas con jefes y compañeros y las jubilaciones anticipadas también están entre las consecuencias del consumo de drogas en el medio laboral.

---

<sup>93</sup> UGT. *Prevención del consumo de Alcohol en el lugar de trabajo*. Edit. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Madrid. 2011, pp. 19 – 21.