





## Índice.

1	Introducción	3
2	Riesgos psicosociales	4
2.1	Historia de los riesgos psicosociales	4
2.2	Riesgos psicosociales	5
2.3	Definición de los llamados riesgos psicosociales	7
2.4	Factores de riesgo psicosocial	10
2.5	Consecuencias y daños a la salud derivado de los factores de riesgo psicosocial	11
2.6	Características de los factores psicosociales	11
2.7	Características de los riesgos psicosociales	12
3	Mobbing	12
3.1	Acosados y acosadores	18
3.2	Desarrollo o fases del problema	19
3.3	Regulación legal	20
3.3.1	Legislación	20
3.3.2	Ámbito del derecho	22
4	Algunas organizaciones relacionadas con los riesgos psicosociales	27
5	Estadísticas	29
5.1	Algunos resultados estadísticos sobre el acoso laboral	31
6	Conclusiones y recomendaciones	42
7	Bibliografía	44
8	Abreviaturas	46



## 1.- INTRODUCCIÓN

Un tema preocupante en el ámbito de las relaciones laborales en este siglo, es la proliferación de interlocutores que, empleando su poder, destrozan la vida, la familia, salud y dignidad tanto personal como profesional de las personas que se cruzan en su camino.

En España no existe, por ahora, ninguna ley específica al respecto, lo que no impide que la víctima de mobbing esté amparada por varios preceptos del ordenamiento jurídico.

El Acoso Laboral a veces es considerado un riesgo laboral y no como una violencia, dando lugar a un serio problema en el marco laboral. El número creciente de casos aparecidos en prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito (Juzgado de lo Penal nº 1- de Jaén, septiembre 2006).

El mobbing es un riesgo psicosocial difícil de demostrar y defender:

- A nivel jurídico, son pocas las sentencias que lo reconocen, si bien es un tema que se puede llevar a los juzgados para ser defendido por doble vía:
  1. Juzgado de Instrucción, si es tratado como un tema de acoso.
  2. Juzgado de lo Social por un tema laboral, como puede darse el caso de solicitar una indemnización ante el despido producido.
- A nivel prevención en el trabajo, no está recogido como una enfermedad, simplemente se le considera un posible riesgo psicosocial.
- A nivel de enfermedad, la Seguridad Social no lo tiene reconocido en el catálogo de enfermedades profesionales.

Desde que empezó la crisis en 2008, las consultas por este motivo en el área de salud laboral de los sindicatos han aumentado de manera considerable, aunque es un concepto que como tal todavía es un desconocido a nivel regulador o legislativo.

Las campañas “trabajos saludables”, anteriormente denominadas Semanas Europeas para la seguridad y la salud en el trabajo, son una de las principales herramienta de la EU-OSHA, y se han convertido en las más importantes del mundo en su categoría.

Las campañas duran dos años y cuenta con la participación de los países del Espacio Económico Europeo, por lo que se ofrece gratuitamente información, guías, material publicitario traducido en más de 20 idiomas, además de apoyar a empresas y otros organismos que desean organizar actos de sensibilización por este tema.

La semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se celebra anualmente en octubre de todos los años y se incluyen los Galardones a las Buenas Prácticas de la campaña “trabajo saludable”, que reconocen a las organizaciones que han sabido promocionar la seguridad y salud.

## **2.- RIESGOS PSICOSOCIALES**

### **2.1.- Historia de los riesgos psicosociales**

Es aproximadamente hacia los años 70 cuando la Asamblea Mundial de la Salud empieza a informar y constatar el problema de los factores psicosociales en el trabajo afectando a la salud de los trabajadores y en 1984 es la OIT la que a través de su trabajo con el nombre *“Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”* la que deja constancia de ello en lo que se considera uno de los primeros documentos oficiales donde se aborda el tema.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador.

Incluye las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la igualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986).

Un segundo documento importante a tener en cuenta sobre el tema que tratamos es editado por la OMS, el de *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”*, en el que hay que destacar que se recoge que estos riesgos pueden desencadenar unos efectos sobre los trabajadores tanto positivos como negativos.

Es hacia los 80 cuando se empieza a vincular la organización en el trabajo y el término salud, y es a partir de entonces cuando términos como factores organizacionales y factores psicosociales aparecen como conceptos vinculados a la conducta y a la salud de los trabajadores.

Así, como ejemplo podemos enunciar algunos factores organizacionales como la información y comunicación en la empresa, la política de seguridad y salud, el clima laboral, la supervisión/liderazgo y también hay otros factores más bien laborales como el tipo de contrato, los salarios, las demandas laborales, autonomía y capacidad de control.

Uno de los primeros textos oficiales donde se hablaba de los factores psicosociales en el trabajo fue el publicado por la OIT en 1984.

De este modo, lo que se denomina riesgos psicosociales, se refiere solamente a una de las vertientes del término psicosocial. La que afecta a la organización de la empresa y su entorno social, que es la que corresponde al ámbito de potestades y responsabilidades del empresario.

En cambio, la vertiente que afecta exclusivamente al trabajador individualmente considerado, se encuentra dentro de su esfera de privacidad e intimidad y ésta es tratada dentro de la prevención de riesgos laborales, en el marco de la vigilancia de la salud, tanto física como mental y dentro de una participación voluntaria por parte del trabajador, que regula la ley, así como la confidencialidad de dichos datos por parte de los servicios de prevención (art. 22 de la LPRL).

Teniendo en cuenta el concepto de riesgo psicosocial hay que diferenciar algunas ideas:

1. ¿Cuáles son los riesgos psicosociales?
2. ¿A qué llamamos riesgo psicosocial?
3. ¿Son las consecuencias y daños a la salud que se derivan de ellos.?
4. La interacción de estos riesgos psicosociales y otros riesgos laborales.

## **2.2.- Riesgos psicosociales**

A nivel de la Unión Europea no existe una regulación legal, ni unitaria, sobre cuáles son los riesgos psicosociales.

En la campaña europea de riesgos Psicosociales de 2012, se consideraron básicamente tres:

1. El estrés laboral.
2. La violencia en el trabajo, tanto interna, producida por la propia organización, como la ejercida por terceros.
3. La fatiga de los trabajadores derivada de la organización del propio trabajo (turnos, horarios....).

Cuando en una organización, empresa u otro ámbito laboral, la organización no es la adecuada, empieza a producir en el personal respuestas de tensión y es cuando empiezan a detectarse los llamados riesgos psicosociales.

Cuando los factores que intervienen en la persona afectan de forma negativa a la salud y al bienestar del trabajador es cuando aparecen los llamados factores psicosociales de riesgo o estrés porque afectan directamente a la salud y bienestar del propio trabajador.

Algunos de los factores psicosociales recogidos por Cox y Grifitos (1996) son los siguientes:<sup>1</sup>

Contenido del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monotonía en el trabajo</li> <li>• Ciclos cortos de trabajo, fragmentado y sin sentido</li> <li>• Bajo uso de habilidades</li> <li>• Alta incertidumbre</li> </ul>
Sobrecarga y ritmo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de trabajo</li> <li>• Alta presión temporal</li> </ul>
Horarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de turnos</li> <li>• Horarios inflexibles</li> <li>• Jornadas largas y sin tiempo para la interacción</li> </ul>
Ambientes y equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas condiciones laborales</li> <li>• Equipos de trabajo inadecuados</li> <li>• Falta de espacio personal</li> <li>• Escasa luz</li> <li>• Excesivo ruido</li> </ul>
Cultura organizacional o funciones a realizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala comunicación interna</li> <li>• Bajos niveles de apoyo</li> <li>• Falta de definición de las propias tareas</li> </ul>
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislamientos físico o social</li> <li>• Escasas relaciones con los jefes</li> <li>• Falta de apoyo social</li> </ul>
Desarrollo de carreras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incertidumbre de la carrera profesional baja o excesiva promoción</li> <li>• Inseguridad contractual</li> <li>• Pobre remuneración</li> </ul>
Seguridad contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo precario, incertidumbre</li> <li>• Insuficiente remuneración</li> </ul>
Relación trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia</li> <li>• Bajo apoyo familiar</li> <li>• Problemas duales de carrera</li> </ul>

<sup>1</sup><http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.



Teniendo en cuenta estos factores se plantea un contexto en el que se marcan dos caminos a estudiar:

1. Elaborar un modelo que explique el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés.
2. Establecer los mecanismos psicofisiológicos que establece la unión entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Una vez planteado estos contextos a estudiar, se comprueba la relación existente entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud, y en estas situaciones se puede decir que el estrés es uno de los factores que afecta a la salud tanto física como mental.

En la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales no se aborda este término. Sí se recoge la obligación por parte del empresario de *“garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”*.

En España se introduce este término *riesgo psicosocial* oficialmente con la regulación de los Servicios de Prevención (RD 39/1997 de los servicios de prevención), donde se regula la existencia del Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales y establece 4 especialidades posibles en los servicios de prevención:

1. Seguridad.
2. Higiene Industrial.
3. Ergonomía y Psicología.
4. Medicina del trabajo.

En España, a través del INSHT y en Europa a través de la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida, por medio de encuestas sobre las condiciones laborales, se detectan estos riesgos, incluyendo preguntas en un cuestionario como: contenido del trabajo, ritmo, control, autonomía, comunicación... etc.

### **2.3.- Definición de los llamados riesgos psicosociales**

Un riesgo psicosocial es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Los factores psicosociales, son hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Son aquellas condiciones laborales, normalmente derivadas de la organización del trabajo que acaban perjudicando la salud de los trabajadores.

Nos afectan a la mente, de ahí lo de PSICO y por ser de origen social como es el concepto organización del trabajo los llamamos SOCIAL.

Algunas clasificaciones de estos riesgos son las siguientes:

1. **Riesgos derivados del exceso de exigencias psicológicas en el trabajo:** son los ritmos de trabajo marcados en cada empresa que a veces nos llevan a tomar decisiones difíciles y de forma rápida. Estas exigencias pueden ser tanto de tipo cuantitativas (cuando se refiere al volumen de trabajo y el tiempo a realizarlo) y cualitativas (el trabajo requiere esconder emociones, sentimientos, junto con una carga de esfuerzo intelectual).
2. **Riesgos derivados de la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo:** no existe autonomía para realizar el trabajo, tanto a nivel departamental para tomar decisiones, como a nivel particular para realizar sus propias habilidades y conocimientos.  
El controlar el propio trabajo nos hace desarrollar unas habilidades que benefician la salud. Cuando se desarrolla un trabajo pautado, monótono sin poder de toma de decisión (ejem.: cajeras en supermercados), el individuo no tiene margen para desarrollar una autonomía.
3. **Riesgos derivados de la falta de apoyo social de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros, con las tareas mal definidas o sin información adecuada, hay problemas a la hora de definir las tareas del puesto (claridad de rol). A veces, se nos presenta la difícil tarea de realizar tareas que entran en conflicto con nuestros valores (conflicto del rol).

Actualmente las estrategias empresariales para potenciar la competitividad hacen que en la misma empresa existan condiciones de trabajo diferentes como forma de relación entre los compañeros.

Si una organización permite la comunicación, ayuda a compañeros tanto al mismo nivel como superior, y se puede demostrar una autonomía y unas habilidades, dada su estructura organizativa, nos encontraremos con unas circunstancias que no van a afectar a la salud, favoreciendo una relación social saludable.

A continuación explicamos algunos *riesgos* más detenidamente dado su importancia:

#### 1. **El estrés laboral.**

Puede ser considerado como el elemento común que hay entre el trabajo y la persona. Cuando el trabajador no se adapta a las exigencia de su puesto de

trabajo, bien por las necesidades del propio puesto, las expectativas o capacidades del trabajador o bien por no haber una compensación adecuada, todo esto puede provocar que aparezcan ciertos problemas de salud.

El estrés es un fenómeno complejo. Puede causar enfermedades tanto físicas, psíquicas como conductuales y su origen puede deberse a varios factores.

Como referente podemos tomar el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Ligado al Trabajo (2004). Su adaptación en España se ve reflejada en las negociaciones colectivas en el año 2005(BOE 16/03/2005). Señala que una persona en un tiempo corto es capaz de manejar situaciones tensas, pero en situaciones prolongadas puede reaccionar de manera distinta y un mismo individuo ante situaciones iguales en momentos diferentes de su vida también. Por lo que no podemos hablar del estrés como una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

## **2. La violencia en el trabajo.**

En el acuerdo europeo también se reconoce que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores de estrés.

Factor importante a tener en cuenta para definir la violencia es que conlleva maltrato o agresión hacia otras personas, y ésta puede ser física y psicológica teniendo en cuenta que el acoso laboral entra en este último concepto.

En la violencia hay que tener en cuenta las personas que la realizan, ya que la ejercida entre el mismo personal de un centro de trabajo se llamaría violencia interna y la ejercida por personal que no presta servicios en ese centro, como los clientes, sería una violencia externa.

Las referencias reguladoras en cuanto a la violencia interna a nivel europeo es del año 2007 y en España queda reflejada en el BOE en el 2008(14/01/2008), mientras que la violencia de terceros o violencia externa se ve reflejada en las directrices multisectoriales europeas en el 2010.

## **3. La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.**

Manifestada en aquellos trabajos realizados bien nocturnamente o bien a turnos.

Este concepto a veces puede ser incluido en otra disciplina preventiva como la ergonomía o la seguridad.

## **4. Conflicto familia-trabajo.**

Ambos ocupan elementos en la identidad de la persona, por lo que ambas causas tienen una interacción importante.

## 5. Trabajo emocional.

Un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo. Implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo.

En estos momentos que estamos viviendo una gran crisis económica se están dando don nuevos riesgos psicosociales, uno como consecuencia del otro.

1. **El Downsizing (reducción de plantilla)** es la reducción del número de empleados de una organización, como consecuencia de cambios en la organización de la empresa. Normalmente son estrategias de altos directivos.
2. **El síndrome del superviviente** se produce como consecuencia del downsizing (en estos momentos en un gran número de empresas). Para los individuos que conservan su empleo después de recortes masivos, las presiones del trabajo suelen incrementarse. A parte del impacto sufrido por la reducción de la plantilla, se suma este riesgo.

Lo que hay que tener claro es que estos riesgos psicosociales a veces están interrelacionados, así el trabajo nocturno o a turnos cambia los ciclos vitales, provocando estrés y éste puede terminar en violencia.

## 2.4.- Factores de riesgo psicosociales

Son aquellos aspectos del trabajo provenientes de su organización y a la vez del propio entorno laboral que pueden causar riesgos psicosociales.

Hay varias clasificaciones, pero una de las más comunes es la *prima*, realizada por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial. Algunos de ellos son:

- **Contenido del trabajo:** monotonía, tareas sin sentido, tareas desagradables
- **Cargas y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos
- **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turno, trabajo nocturno
- **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, o falta de control
- **Organización del propio trabajo:** malas comunicaciones, apoyo insuficiente ante los problemas, falta de definición de objetivos, relaciones personales, aislamiento, relaciones insuficientes, conductas inadecuadas.
- **Desarrollo personal:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad.

- **Doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.

En la práctica inspectora se ha podido comprobar que estos factores no actúan individualmente. Normalmente hay una interacción entre ellos.

## 2.5.- Consecuencias y daños a la salud derivado de los factores de riesgo psicosociales

Se pueden diferenciar claramente dos consecuencias

- Sobre la organización empresarial: absentismo, bajas voluntarias, baja productividad, etc....entre otros.
- Sobre el propio trabajador: daños a la salud como consecuencia de la exposición a dichos factores que pueden ser tanto físico (problemas cardiovasculares, digestivos), psíquico (depresiones) o conductuales (cuando el trabajador adopta ciertas conductas que terminan en adicciones o toxicomanías).

Algo importante a tener en cuenta sobre estos riesgos para ser considerados accidentes de trabajo es la interpretación que se otorgue en cada caso al art. 115.2. g. de la LGSS (Ley Gral. de la Seguridad Social)

*“Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación”.*

## 2.6.- Características de los factores psicosociales

Los elementos comunes que caracterizan a estos factores son los siguientes:

1. **Se extienden en el espacio y el tiempo:** estos riesgos no tienen una localización física.
2. **Dificultad de la objetivación:** ya que son percepciones, sensaciones, experiencias, por lo que normalmente se basan en experiencias colectivas.
3. **Afectan a otros riesgo:** cualquiera de estos riesgos (estrés, acoso....) suele generar conductas que pueden terminar en cualquier tipo de accidentes. Ejem.: el estrés producido en una fábrica por el ruido de máquinas puede causar daños músculo-esqueléticos, los cuales van asociados a la ergonomía.
4. **Escasa cobertura legal:** otros tipos de riesgos laborales tienen legislación específica, sin embargo, en cuanto a estos riesgos psicosociales, se habla de

forma general de ellos y siempre con la característica común de que pueden dañar a la salud.

5. **Están moderados por otros factores:** los factores que influyen en estos riesgos como la carga de trabajo, la incertidumbre laboral, no afectan a todas las personas igual ya que a veces están moderados por esas cualidades personales de cada trabajador como el optimismo, la confianza en sí mismo, etc.
6. **Dificultad de intervención:** estos riesgos difíciles de detectar son aún más difíciles de solucionar ya que normalmente van unidos a la organización de la empresa, lo que implica realizar un cambio, cambio difícil de realizar ya que no garantiza que con ello se ponga fin a un problema y ante estos motivos los responsables pocas veces toman iniciativas.

## 2.7.- Características de los riesgos psicosociales

Los elementos comunes que caracterizan a estos riesgos son los siguientes:

1. Afectan a los **derechos fundamentales** del trabajador.
2. Los riesgos psicosociales tienen **efectos globales sobre la salud** del trabajador.
3. Afectan a la **salud mental** de los trabajadores.
4. Tienen formas de **cobertura legal**.

## 3.- MOBBING - ACOSO

El acoso es una enfermedad cultural insidiosa, que cada vez se cobra más víctimas de lo que podemos imaginar y es causa del sufrimiento humano, de pérdidas económicas y de malestar social. Es a la vez una situación sorprendente en la actualidad, en un mundo civilizado donde reina la democracia, arraigada con ideas como el progreso y la libertad. Pero puede que sea esta la causa de la eliminación de la esclavitud, el dominio del fuerte sobre el débil. El acoso se ha hecho necesario porque, en el mundo civilizado, tal como lo concebimos, las viejas fórmulas de dominio ya no sirven, y el poder ha de ocultarse para poder seguir ejerciéndose.

MOB - su significado en castellano es de una multitud excitada que rodea, agrede y maltrata a alguien (una persona) o a algo (un edificio, objeto,) bien de una forma hostil o amistosa.

Mientras que el sustantivo *mob* se refiere a la plebe o populacho, el verbo *to mob* (verbo)- describe la acción de la gente, agolpase, asediar o atacar en masa a alguien.

Se puede decir que con esta palabra se describe una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien. No siempre es de forma negativa como ocurre cuando se habla de mobbing en lo referente al trabajo.

Cuando esta palabra fue traducida a las distintas lenguas romances paso a añadirse a la acción la palabra *moral*, así en castellano se habla de acoso moral, lo que ha tenido algunos comentarios y algunos estudiosos de la materia, como el Profesor Piñuel y Zabala, prefiere decir *acoso psicológico*.

El primero en utilizar esta palabra unida al significado como asedio fue el Premio Nobel de Medicina Konrad Lorenz. Utilizó esta palabra mientras estudiaba el comportamiento de las diferentes especies animales que desarrollaban su vida en grupo, donde observó que en ciertos casos los individuos más débiles de una especie formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

A finales de los 70 se publica el primer libro donde consta términos relacionados con el mobbing (Brodsky) aunque pasó casi desapercibido, y es en esas fechas cuando Suecia dicta la Ley de Condiciones de Trabajo que junto con distintos estudios va a ampliar la investigación relativa al área de la Psicología del trabajo.

Unos cuantos años más tarde este concepto se va a extrapolar al ámbito laboral, refiriéndose al maltrato de una persona hacia otra en el ámbito laboral, con el objetivo de lograr la destrucción psicológica y física y con esto conseguir la expulsión de la empresa, organización...etc.

Pero el primer investigador del acoso moral en el centro de trabajo fue el psicólogo alemán Heinz Leymann, profesor de la Universidad de Estocolmo. (1932-1999), en un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en el año 1990.

La definición dada por este profesor es la que se recoge actualmente en la Nota Técnica Preventiva (NTP) nº 476 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y queda detallada de la siguiente manera:

- Situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas).
- Ejercer una violencia psicológica extrema.
- De forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana).
- Y por un tiempo prolongado (como media unos seis meses).
- Sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo.
- Con la finalidad de destruir las redes 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.

Hay tres puntos clave a la hora de diferenciar el mobbing o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto:

1. La duración.
2. La repetición.
3. La relación asimétrica o desigual entre las partes en conflicto.

En España, González Rivera los define como un conjunto de 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.

Definir *mobbing* es algo complejo ya que consiste en unas conductas de hostigamiento y la percepción de dichas conductas por parte de la víctima, lo que hace que le ocasione un tipo concreto de sintomatología asociada. Sin esa percepción por parte de la víctima y sus consecuencias, no se puede hablar de situación de mobbing. Motivo por el que este fenómeno se puede confundir con otros riesgos laborales de tipo psicosocial, como el estrés laboral.<sup>2</sup>

El término mobbing ha sido descrito por un grupo de expertos de la Unión Europea como:

*“comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío”.*

Frente a esta definición, apenas aparece en textos legales de la Unión Europea, salvo en la sueca, que lo define como:

*“recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles frente a un trabajador o trabajadores adoptadas en el ámbito de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de forma ofensiva y con el propósito de establecer el alejamiento de estos trabajadores respecto de los demás que operan en un mismo lugar de trabajo”.*

Y en un proyecto de ley italiano se define como:

*“los actos y comportamientos llevados a cabo por el empresario, o por los sujetos que tengan una posición jerárquicamente superior o igual grado o categoría en el conjunto de los trabajadores, hechos con el propósito de dañar a un trabajador con carácter sistemático, de modo perdurable y clara determinación”.*

En España el Profesor Iñaki Piñuel y Zabala ha dirigido una investigación denominada Barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo.

---

<sup>2</sup> [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2002/17/artFondoTextCompl.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2002/17/artFondoTextCompl.pdf).



El cuestionario Cisneros II (*Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales*) realiza por primera vez un estudio de las conductas de hostigamiento laboral más frecuentes en el mobbing. Este estudio también analiza los daños sobre la salud física y psicológica entre las víctimas del mobbing.

Los **resultados** más destacables del cuestionario son:

1. Uno de cada tres trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su vida laboral.
2. Los autores de este tipo de maltrato normalmente son los supervisores o jefes. El porcentaje de los compañeros es cerca de un 25% mientras que no llega a 4% el de subordinado.
3. Más del 16% de la población activa manifiesta ser objeto de violencia psicológica o mobbing durante los últimos 6 meses con una frecuencia semanal.
4. Dos de cada tres trabajadores afectados desconoce estar afectado por el problema.
5. Más de la mitad de las víctimas del mobbing sufren secuelas del hostigamiento sobre la salud.
6. Los problemas más frecuentes de salud que presentan las víctimas de mobbing son:
  - Dolores de espalda.
  - Dolores musculares o articulares.
  - Irritabilidad.
  - Bajo estado de ánimo, depresión...etc.
7. El mobbing afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el colectivo femenino.
8. Solo uno de cada tres hace frente al hostigamiento.
9. La mayor parte de los compañeros que presencian el mobbing no hacen nada por apoyar a la víctima.<sup>3</sup>

El Trastorno por Estrés y el Trastorno por Ansiedad Generalizada, es a lo que Leymann llama cuadros psiquiátricos ocasionados por los efectos de mobbing, pero su duración en el tiempo puede dar lugar a depresión e incluso suicidios.

Pero Piñuel propone el Síndrome de Estrés por Coacción Continuada (SECC) y con él se refiere a las personas que sufren hostigamiento psicológico y tienen características en común con aquellas que sufren Trastorno por Estrés Postraumático.

---

<sup>3</sup> [http://www.uv.es/gicf/3Ar1\\_Mtz\\_Leon\\_GICF\\_03.pdf](http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf).

Las características para Piñuel de este Síndrome son:

- Situación de estrés crónico producido por una amenaza (ruina de la carrera profesional, pérdida de la propia salud, pérdida de la propia familia).
- En la víctima provoca insomnio y pesadillas (reviven los hechos sucedidos) lo cual les provoca terror, sudores, temblores.
- Insensibilidad de las extremidades y otros órganos, también ante las emociones lo que la impide sentir alegría, prefiere estar sola y evita el contacto social.
- Conciliar el sueño es una tarea difícil y poco reparadora.
- La recuperación de la experiencia de acoso y de sus secuelas por el estrés suele requerir entre dos y cinco años, aunque hay víctimas que no se recuperan jamás, por no encontrar apoyos suficientes o por no resistir psicológica o físicamente las consecuencias.

El símil entre el Síndrome de Fatiga Crónica y el de Estrés por Coacción Continuada se debe a que en ambos hay un cansancio y fatiga, que no desaparecen con el descanso, llegando a afectar a la vida laboral.

En las organizaciones de trabajo suelen establecerse relaciones productivas, sin embargo aquellas que están fuera de este contexto no suelen ser tratadas como aspectos relacionados con el trabajo (insatisfacción en el trabajo, desmotivación...) y son éstos los que después de distintos estudios se ha demostrado que tienen un gran influencia en el funcionamiento de la empresa, ya que la afluencia de ellos provoca absentismo, disminución de la cantidad y calidad de trabajo, con lo que se obtienen un mal funcionamiento de la empresa y como resultado una pésima organización.

Comúnmente se puede definir mobbing como el estrés laboral provocado por un hostigamiento psicológico continuo que tiene como objetivo llevar a la víctima a una situación de acorralamiento psicológico.

En este concepto se puede distinguir dos partes enfrentadas:

1. Los *hostigadores*: aquellos que realizan el comportamiento y actitudes hostiles.
2. Los *agredidos*: que muestran actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio.

Algunas acciones realizadas por el hostigador frente al agredido:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado realizando comentarios injurioso contra su persona, riéndose en público de su persona tanto física como a veces por sus ideas religiosas o su forma de vida en ocasiones llegado al acoso sexual como han recogido algunas sentencias.

- Acciones en el ejercicio de su trabajo, realizando trabajo innecesario, monótono o en otras ocasiones mandándoles trabajar para los que no está cualificado o se requiere una cualificación específica o bien superior a la que tiene, negándole medios para realizar el trabajo.
- Acciones que comprenden una manipulación de la información afectando al acosado, como es la falta de información de sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar.

Piñuel dice que hay dos tipos de acoso:

1. El acoso de un superior por parte de sus subordinados (rara vez, 2,5%).
2. El acoso de un superior sobre un subordinado (45%).

Características claras del mobbing frente a otras situaciones con las que se puede confundir.

- Conducta hostil o intimidatoria, seguida frente a un trabajador.
- En el marco de su relación laboral por cuenta ajena.
- Que puede ser llevada a cabo por un individuo o por varios.
- Este individuo o individuos pueden ser tanto el propio empleador, el representante de éste u otro mando intermedio.
- En ocasiones pueden llegar a ser sus propios compañeros de trabajo con una posición de facto superior.

No hay que confundirlo con

- Estrés, es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse a presiones internas y externas que la situación de trabajo impone. Desajuste entre el puesto de trabajo y la organización.
- Burn-Out. Estado de fatiga (estar quemado, agotamiento personal) producido por la dedicación a una causa y la cual fracasa sin conseguir la recompensa esperada.
- Acoso Sexual. Se produce un comportamiento relacionado con el sexo hacia una persona con el propósito de atentar contra su dignidad y de crear un entorno degradante, hostil, humillante u ofensivo. Ejercido desde una posición de poder, mental, jerárquico o físico, sobre el acosado.
- Violencia Física Laboral. Conductas violentas de tipo físico, contra un trabajador, que pueden darse tanto en el lugar de trabajo como fuera de él, pero relacionado con él.

Hay que tener en cuenta ciertas actuaciones o características en el acoso:

1. el acoso psicológico en el trabajo es un conflicto interpersonal y enfrenta tanto al sujeto o sujetos que realizan la conducta acosadora, como a los que la sufren. Hay que tener en cuenta la personalidad del acosador y acosado.
2. La relación entre el agresor y la víctima puede ser variable. Tiene un componente de desigualdad o asimetría. La relación más normal es la de superior (encargado, supervisor) / como agresor y la de subordinado (trabajador) como agredido, a esta situación se la llamaría **mobbing vertical descendente**, aunque en ocasiones puede darse el mobbing horizontal, cuando hay una situación entre compañeros del mismo cargo o categoría laboral hacia otro de su mismo rango o una situación un poco más excepcional, es cuando se da el **mobbing vertical ascendente**.
3. Es una conducta o comportamiento del agresor, no un acto circunstancial, llegando incluso a actos que dañan la dignidad del acosado.
4. Conducta no deseada por el ofendido—acosado aunque se puede dar la circunstancia de que la víctima no se siente acosada y los testigos directos de los hechos opinen lo contrario. Por lo tanto, es de tener en cuenta el factor de valoración subjetiva de la situación por parte de la víctima.
5. La violencia ejercida normalmente es psicológica. Si fuera una violencia física o amenazadora, sus consecuencias serían jurídicas.
6. La conducta de mobbing daña a los derechos individuales de la víctima, provocando normalmente su exclusión en el trabajo y su destrucción moral.

### **3.1.- Acosados y acosadores. Perfil del agresor y de la víctima**

No hay un perfil muy determinado, afecta tanto a hombres como mujeres, independientemente de la edad y clase social que se tenga.

Afecta a todo tipo de profesiones, aunque bien es cierto que en aquellas donde se tiene un trato mayor con el público, aparece un mayor porcentaje.

#### **Víctima:**

Las víctimas o también podríamos llamarlas los hostigados son la antítesis del acosador. Son personas que poseen unas determinadas características:

- Personas que gozan de gran simpatía y popularidad entre los compañeros.
- Responsables y profesionales.
- Incautos y fácilmente influenciables.

Para Piñuel estas personas suelen ser:

- Justas, honradas y con un alto sentido de la justicia.
- populares en la organización, y con una capacidad de liderazgo.
- Cooperativas para el trabajo en equipo y con una capacidad de empatía enorme.

### **Acosador:**

Hay muchas razones para que los agresores acosen a sus víctimas, Los rasgos más habituales son la mediocridad, envidia, sin sentido de culpabilidad y en ocasiones agresivas. Suelen ser personas que tienen una serie de complejos de inferioridad los cuales tratan de ocultar y hace que reaccionen de esa manera.

Según Leymann, la principal causa es buscar a alguien sobre el que puedan descargar sus amenazas y así poder pasar desapercibidas sus deficiencias (miedo o inseguridad sobre su puesto de trabajo...).

Con estos sentimientos lo que pretenden es hacer desaparecer a la víctima de su entorno.

Se puede decir que hay distintos tipos de hostigadores:

- Acosador psicópata: carece de normas morales internas, carece de empatía y remordimiento ante cualquier situación.
- Acosador narcisista: ve a los demás como una amenaza, posee envidia y celos profesionales.

### **Observador:**

Frente a estas dos figuras en el problema del mobbing, no hay que olvidar al observador, son figuras neutrales, normalmente no actúan, tienen miedo y en ocasiones pueden llegar a ser víctimas del acosador lo que indirectamente vuelve a ser un arma contra la víctima, que no encuentra apoyo y así de esta forma ser destruida.

## **3.2.- Desarrollo o fases del problema**

Al ser un problema cuyo factor principal es que transcurre a lo largo del tiempo hay que distinguir 4 fases fundamentales:<sup>4</sup>

1. **Fase de conflicto:** en cualquier organización laboral, la existencia de conflictos es normal, hay personas, grupos e intereses u objetivos que a veces enfrentan a todas estas partes dando lugar al conflicto. Gran parte de ellos se resuelven

---

<sup>4</sup> Más allá del mobbing – Yohana Pavón.

de forma satisfactoria aunque en ocasiones no es así dando lugar entonces al llamado conflicto que pase a ser crónico y así pasamos a la segunda.

2. **Fase de mobbing o de estigmatización:** la culpabilidad del trabajador se asocia a la, escasa autoestima, depresión, apatía. En un principio se trata de dar una solución a esta situación, pero con el tiempo se centra en la tercera fase.
3. **Fase:** la depresión se cronifica, traduciéndose en numerosas trastornos tanto psíquicos (insomnio, ansiedad) como físicos (alergias, asma e incluso puede llegar a cáncer).
4. **Fase o marginación:** la víctima se encuentra en una total situación de desamparo. Descalificada por sus propios compañeros, se argumenta que la principal causa del problema es su personalidad. Provocando largas temporadas de baja o incluso la exclusión laboral.

### **3.3.- Regulación legal sobre el acoso moral o mobbing**

#### **3.3.1.- Legislación**

En España hay las suficientes leyes que regulan este hecho, el mobbing, pudiendo acudirse a la vía laboral, civil o penal, el problema está, como siempre, en probarlo.

Para esto, la víctima debe intentar reunir todos tipo de pruebas tanto documentales como cualquier otra, donde entran los posibles testimonios de compañeros de trabajo testigos del acoso, ya no se exige tanto demostrar un ambiente de acoso moral como demostrar el daño causado mediante pruebas físicas, psíquicas, económicas, familiares.

Ante este tema la sociedad cada vez se va sensibilizando más y encontramos más referentes jurídicos.

Textos legislativos donde se menciona la dignidad y la integridad humana, así como su defensa, atribuciones que se encuentran vinculadas al termino mobbing.<sup>5</sup>

- Art. 4. Derechos laborales. 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.
- Art. 19. Seguridad e higiene. 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.
- Art. 39.3 Límites a la movilidad funcional del trabajador que no se podrá efectuar en menoscabo de su dignidad.

---

<sup>5</sup><http://www.insht.es/portal/site/Psicosociologia/menuitem.1eafc3a8e452a00a1035b22a280311a0/?vgnextoid=570553b919814310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=1648750f96cf2310VgnVCM1000008130110aRCRD>.

- Art. 41. Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo. 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.
- Art. 4. Definiciones. Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Art. 1. Integración de la actividad preventiva. R. D. 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento. de los Servicios. de Prevención.
- Art. 14. Constitución Española. 29/12/19978. Capítulo II. Derechos y libertades.
- Art. 8. Infracciones muy graves. Real Decreto. Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- 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.

A la vista de esta legislación se puede ver cómo el trabajador tiene derecho a su integridad, a su intimidad y a su dignidad frente a las ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual o de otra naturaleza.

También cuando el empresario debe adoptar medidas para garantizar la protección de sus empleados ante los riesgos derivados de su trabajo y los daños y también por no adoptar medidas necesarias para evitar más daño una vez comenzado el acoso.

Carecemos de una regulación básica sobre el tema en nuestra legislación, por lo que a veces esta lacra hace que haya una falta de expertos frente al tema y la consecuencia es que en ocasiones no se trata como tal.

El país que más ha tratado el tema es Suecia (países nórdicos, implicados altamente), por ahora parece ser el único en regular las medidas a adoptar ante el acoso psicológico en el trabajo, y lo hizo a través de su ley básica de prevención de riesgos.

Los dos principios generales que establece son:

- Que el empresario debe planificar y organizar el trabajo para prevenir cuanto sea posible el riesgo de persecución psicológica en el trabajo.
- Que el empresario deberá manifestar el modo inequívoco que estas formas de persecución no van a ser en absoluto toleradas.

Y señala las medidas a adoptar el empresario:

- Deberá prever procedimientos que permitan encauzar los problemas de persecución psicológicas, la existencia de fallos inherentes a la organización del trabajo o problemas de cooperación y colaboración entre los trabajadores.

- Deberá adoptar medidas de forma inmediata ante la existencia de estos problemas y realizará un análisis para comprobar si los mismos se deben a una inadecuada organización del trabajo.
- Que los trabajadores sometidos al acoso o persecución deberán recibir alguna forma de ayuda o apoyo inmediata.

### 3.3.2.- **Ámbito del derecho**

La palabra mobbing de origen anglosajón es el equivalente a –acoso moral en el trabajo – lo que obliga a acudir a la doctrina emanada por nuestros tribunales, tanto en el orden penal como social y contencioso administrativo, ya que dicho fenómeno puede darse en todo tipo de relaciones laborales, tanto jurídico privadas, como jurídico públicas.

Goza de carácter interdisciplinar, es objeto de estudio de diversas disciplinas como la psicología y la psiquiatría, cuyas aportaciones son tenidas en cuenta por los tribunales del orden penal a la hora de definirlo y dar relevancia a efectos jurídicos penales y finalmente ha sido recogido por nuestro legislador penal en la L. O. 5/10 de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal.

Definido como conducta abusiva o violencia psicológica a que se somete de forma sistemática a una persona en el ámbito o entorno laboral.

Se trata de un fenómeno antiguo, aunque de reciente actualidad y como establece nuestra jurisprudencia es contrario al principio de igualdad de trato y vulnera el derecho a la integridad moral, igualdad y a la interdicción de los tratos inhumanos o degradantes reconocidos a nivel constitución en al art. 10 – 14 y 15 de la Constitución Española, derechos básicos cuya infracción será constitutiva de un grave incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Como elementos fundamentales a diferenciar de un conflicto interpersonal en el ámbito laboral, la doctrina del STS 16/04/2003, STS de 22/02/2005 y 28/10/2010 enumera los siguientes:

1. Elemento material: la realización de una conducta de persecución u hostigamiento de un trabajador, bien por compañero, un superior o un subordinado.
2. Elemento temporal o de habitualidad: conducta reiterada en el tiempo aunque los hechos sean leves aisladamente adquieren gravedad con la reiteración. Situación ésta que ha llegado a ser considerada por el Tribunal Supremo como delito permanente, dando importancia a l fecha del plazo de prescripción, según el art. 132 CP – el cual se iniciará desde *“el día en que se realizó la última infracción, desde que se eliminó la situación lícita o desde que cesó la conducta”*.



3. Elemento intencional: la conducta hostil debe ser intencionada o maliciosa, dirigida a presionar y hostigar a un sujeto pasivo concreto. Así a la conducta de acoso se añade moral, con lo que está dirigido a conseguir el desmoronamiento íntimo y psicológico de la persona, lo que supone un ataque a la persona.

### **Protección penal del acoso moral en el trabajo.**

Nuestro Código Penal L.O. 10/1995, ha eludido dar un concepto técnico jurídico del concepto acoso moral en el ámbito laboral. Esta omisión obedece a la dificultad que entraña efectuar una enumeración de las conductas y comportamientos que son susceptibles de englobar este término.

Tras la reforma del C. P. por la L. O. 5/10 de 22 de junio-que no entró en vigor hasta diciembre del mismo año, hace mención a la intención de incriminar la conducta de acoso laboral, entendiendo por *“el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, suponiendo una grave ofensa a la dignidad”*. Con esta definición quedaría incorporada en las causas penales como conductas de acoso producidas tanto en el ámbito jurídico privadas como en las relaciones jurídico públicas.

El art. 173.1. del C. P., sin la reforma posterior, se venía aplicando para todas aquellas conductas constitutivas de acoso laboral grave. Con la modificación queda redactado de la siguiente manera: - con la misma pena (prisión de seis meses a dos años) serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.

Esta nueva regulación plantea problemas de interpretación, dando lugar a que hay conductas de acoso laboral que no implican un trato degradante, por lo que no son constitutivas de hostigamiento psicológico en el marco laboral o funcional.

Esta nueva normativa parece reflejar que hay una diferencia a la hora de imponer sanciones por un delito de mobbing, ya que depende de las faltas podrán ser consideradas graves o gravísimas.

Con una lectura exhaustiva, da lugar a interpretar que solo se contempla una de las modalidades de acoso laboral, mobbing descendente, (el sujeto activo prevale en su relación de superioridad frente al sujeto pasivo que está subordinado). Con lo cual queda fuera de este contexto el llamado mobbing horizontal (conductas entre compañeros del mismo nivel).

Ambas conductas son completamente punibles cuando el acoso es de tipo sexual.

Lo que sí se puede decir es que el sujeto pasivo genera un sufrimiento tanto físico como psíquico. Para poder integrarse estas situaciones como delitos de lesiones,

con lo que el C.P. defiende la integridad moral como una realidad autónoma independiente de los derechos.

Por esta situación hay una necesidad de resarcir al sujeto pasivo de estos delitos, daños y perjuicios sufridos, no sólo el daño moral derivado del atentado, sino el eventual daño material derivado de las lesiones sufridas por el sujeto pasivo a consecuencia del hostigamiento.

### **Orden laboral.**

La víctima de acoso o de la lesión de derechos fundamentales y libertades públicas con motivo de las relaciones jurídicas atribuidas al orden jurisdiccional social, podrá dirigir pretensión, tanto contra el empresario como contra cualquier otro sujeto responsable, con independencia del vínculo que le una al empresario.

La víctima será la única legitimada en esta modalidad procesal, para elegir la clase de tutela que pretende dentro de las previstas en la ley.

En cuanto a indemnización, (art.83. Código Civil-C.C.) El juez se pronunciará sobre la cuantía que corresponda al demandante por sufrir una discriminación u otra lesión de sus derechos fundamentales y libertades públicas, como todos aquellos daños adicionales derivados.

Esta indemnización es compatible con aquella que pudiera recibir el trabajador por la modificación o extinción del contrato de trabajo o cualquier otro supuesto recogido en el E. T.

Cuando haya habido daños o perjuicios por faltas en el orden penal, no podrá reiterarse la petición indemnizatoria ante el orden jurisdiccional social, mientras no se desista del ejercicio de aquella o quede sin resolver o haya una absolución en resolución penal firme, quedando interrumpido el plazo de prescripción de la acción en vía social.

Frente a la vulneración de los derechos de los trabajadores cabe la posibilidad de la intervención de la inspección de trabajo, en la resolución positiva del conflicto siempre que hubiera disposición por ambas partes.

En el supuesto de acoso moral por el empresario o su representante se puede dar a menudo dos tipos de infracción:

1. De carácter laboral prevista en el artículo 8.11 de la ley de infracciones y sanciones en el orden social, como infracción muy grave por atentar contra la intimidad y dignidad del trabajador.
2. Una infracción a la normativa de prevención de riesgos laborales quedando encuadrada según el art. 12.16 LISOS que típica como infracción grave las conductas de la empresa "que supongan incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, cuando hay incumplimiento de la normativa de

prevención y un riesgo grave para la integridad física o la salud de los trabajadores afectados.

En el caso de no existir concurrencia en ambas infracciones solamente podrá aplicarse la sanción por infracción grave prevista en el artículo 12.16 LISOS (Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden de lo Social).

En el supuesto de ser realizado el acoso por un trabajador o grupos de trabajadores, el empresario puede incurrir en dos incumplimientos.

1. Detectado la situación de acoso moral, no se analizase o evaluase el riesgo con la asistencia de expertos en psicología, la empresa incurriría en la infracción grave art 12.1 LISOS (“No llevar a cabo las evaluaciones de riesgos... conforme a la normativa de prevención de riesgos laborales”)
2. Valorado el riesgo, no se adoptan las medidas que resultan de esa evaluación. Se incurriría en una infracción grave prevista en el art. 12.6. LISOS (“el incumplimiento de la obligación de efectuar la planificación de la actividad preventiva que derive como necesaria de la evaluación de riesgos”).

### **Ante la Seguridad Social.**

La declaración de las lesiones como accidente laboral puede llevar a juicio del inspector Manuel Velázquez, la prestación con cargo exclusivo al empresario infractor (art. 123 LGSS) si mediara una relación entre la conducta infractora y la lesión psíquica producida por la misma.

Mencionar que la definición de accidente o enfermedad laboral dada por la Ley de Prevención de riesgos laborales no tiene efectos en la legislación de seguridad social y así es recogida en la D. A. 1ª de la LPRL.

La Legislación de Seguridad Social, solo admite como enfermedad o accidente de trabajo aquellas que reciben tal calificación dentro de una clasificación en la que se describe la enfermedad y el agente causante:

Art. 115.2.e.de la LGSS se considera accidente de trabajo: *“las enfermedades que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo”*.

Dentro del ámbito de las sentencias hay algunas que han reconocido las enfermedades psíquicas como accidentes de trabajo.

1. TSJ de Murcia (31.07.97). Un empleado de banca después de sufrir tres atracos en la entidad, sufre de ansiedad, no pudiendo incorporarse al trabajo. El tribunal entendió que era un accidente laboral.
2. TSJ del País Vasco (7.10.97). Un trabajador del sector servicios en el tiempo que realizaba su trabajo sufre una crisis nerviosa provocándole pérdida de conocimiento con este cuadro y el diagnóstico del centro hospitalario se le diagnostica “stress profesional”.

3. TSJ del País Vasco (2.11.99). Un profesor de un centro de minusválidos sufre una situación de agotamiento psíquico o burn-out. El tribunal ve clara la relación de causa directa y exclusiva con el medio laboral por lo que estima que ha de ser considerada enfermedad laboral.

#### O.I.T – Enfermedades Profesionales.

Mención especial hay que hacer al listado de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo que considera a todas aquellas producidas como consecuencia del desarrollo de una actividad laboral. La lista publicada en el año 2010, incluye por primera vez de manera específica los trastornos mentales y del comportamiento. Concretamente señala como enfermedades laborales.

- Trastornos de estrés postraumático.
- Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior y establecido científicamente.

Este nuevo listado de la OIT, pone de manifiesto la necesidad que hay (tanto a nivel nacional como europeo) de incorporar los llamados riesgos psicosociales como riesgos derivados del trabajo, ya que provocan consecuencias negativas en la salud del trabajador.<sup>6</sup>

Ámbito	Año	Normativa	Contempla los riesgos psicosociales
España	2006	R. D. 1299/2006 se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la seguridad social	No
U.E.	2003	Recomendación de la Comisión, a la lista europea de enfermedades profesionales	No. Aunque recomienda en el ámbito de enfermedades profesionales a los riesgos psicosociales
O.I.T.	2010	Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales y el registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	Sí

Mencionar que en España los tribunales sociales vienen admitiendo el suicidio, como accidente de trabajo, a partir de una sentencia del Tribunal Supremo de 29 de octubre de 1970, que admitió la aplicación del art. 115.2 LGSS, siempre y cuando la

<sup>6</sup> <http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2047.pdf>.

perturbación mental fue la causante del suicidio y puede imputarse directamente al trabajo o verse agravada por este.

Ejemplo: sentencia del TSJ de 3 de octubre de 2002. El suicidio de una trabajadora fue provocado por intensidad horaria y la especialidad médica de la víctima, lo que provocó una fuerte carga emocional y la llevó al suicidio en el mismo puesto de trabajo.

#### **4.- ALGUNAS ORGANIZACIONES RELACIONADAS CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

En los últimos años estos temas han sido muy comentados en todos los aspectos, con lo cual, administrativamente ha dado lugar a una serie de elementos o instituciones administrativas con unos fines necesarios para tratar estos riesgos.

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y la relación de estos con la salud laboral, han adquirido una gran importancia en los últimos años. Para ello han contribuido algunos organismos como la EU-OSHA.

La globalización en las organizaciones a la que estamos sometidos, ha creado una gran exposición del factor humano a los riesgos psicosociales y de hecho ésta es cada vez más frecuente e intensa, lo que ha llevado a una evaluación y control de estos riesgos que están unidos a la salud y a la seguridad en el trabajo.

Algunas de las instituciones u organismos con sus funciones. Son las siguientes:

**EU-OSHA - Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** tiene como misión contribuir a que los centros de trabajo europeos sean más seguros, saludables y productivos. La Agencia recoge, elabora y difunde información fiable, equilibrada e imparcial sobre seguridad y salud, y organiza campañas de sensibilización. Creada por la Unión Europea en 1996 y con sede en Bilbao, la Agencia reúne a representantes de la Comisión Europea, de los gobiernos de los Estados miembros, de las organizaciones de empresarios y trabajadores, así como a expertos destacados de cada uno de los Estados miembros de la UE y de terceros países.<sup>7</sup>

**INSHT - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo** promociona y apoya la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, cuyo fin es el

---

<sup>7</sup> <https://osha.europa.eu/fop/spain/es>.

cumplimiento que la Ley de prevención de riesgos laborales y la estrategia española de seguridad y salud en el trabajo sea cumplida.<sup>8</sup>

**Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo** los cambios socio laborales que se van produciendo en la sociedad ocasionan consecuencias negativas, como las enfermedades o accidentes laborales. A estas consecuencias hay que unir otras situaciones nada gratas como son las conductas violentas en los lugares de trabajo, las cuales son motivo de preocupación y reflexión para las políticas de actuación en prevención de riesgos y para la sociedad en general.

Como fruto de estas preocupaciones se trata de estudiar todas estas consecuencias negativas en el trabajo y crear una estrategia, la cual se materializa con la creación del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.<sup>9</sup>

**CNSST - Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo** es el órgano colegiado asesor de las administraciones públicas en la formulación de políticas de prevención y el órgano de participación institucional en materia de seguridad y salud en el trabajo. Constituida por los grupos de representación como son los representantes de la administración general y de las comunidades autónomas, junto con los representantes de empresarios y sindicatos.

Es un instrumento de participación en la formulación y desarrollo de la política en materia de prevención.<sup>10</sup>

**REDSST - Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo** es una red de proveedores españoles de información que utiliza internet como modo de difusión. Entre sus acuerdos, consta que los candidatos a miembros han de ser instituciones que no persigan ánimo de lucro en el terreno de la seguridad y salud en el trabajo. A la vez estas candidaturas serán estudiadas por el Administrador de la Red y Centro de Referencia Nacional, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El I.N.S.H.T. actúa como administrador de la Red Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su doble vertiente, como Referente Nacional en la materia y como Centro de Referencia de la Agencia Europea.

**Observatorio de las Relaciones Laborales de Castilla y León** creado por el Consejo Regional de Trabajo de Castilla y León. Comprende el boletín de estadísticas laborales y los estudios que se elaboran en materia de relaciones

---

<sup>8</sup> <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>.

<sup>9</sup> <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio;VAPCOOKIE=wQ0BTJ7Xh5n2fZ1VnG7tdWr0WL0dPJzn9Y5pftFqrGZP4f52JNTJ!-1995323759!-1600818462>.

<sup>10</sup> <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.d22be8b09ba968aec843d152060961ca/?vgnextoid=9092f30974272310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=c4f44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>.

laborales, para lo cual debe recabar de las autoridades laborales provinciales los datos estadísticos en materia de relaciones laborales, analizar los datos y difundir la información estadística de las relaciones laborales, individuales y colectivas y de condiciones de trabajo.<sup>11</sup>

## **5.- ESTADÍSTICAS**

La estadística y datos comparativos sobre los riesgos son muy recientes. Estos riesgos no son evaluables tan fácilmente como la caída desde una escalera o cualquier otro que se pueda ver físicamente.

Las fuentes de las cuales emanan las estadísticas que pasamos a exponer, no se basan en valorar el riesgo ya que es difícil de valorar y evaluar, si no que a través de encuestas sobre la condiciones laborales se llega a unas posibles conclusiones. Son las llamadas Encuestas de Condiciones de Trabajo.

Estas encuestas no se realizan todos los años, así a nivel europeo se lleva haciendo desde el año 1991 aproximadamente cada 5 años; a nivel nacional la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo corresponde al año 2011 y a nivel de Castilla y León, se ha publicado la II Encuesta de Condiciones de Trabajo en el año 2010.

### **Estadísticas en Europa**

La Directiva Marco de 1989 sobre la salud y la seguridad subraya la importancia de adaptar el trabajo a la persona y adopta una perspectiva amplia que tiene en cuenta la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones sociales.

Cada 5 años, Eurofound lleva a cabo una Encuesta sobre las Condiciones de Trabajo en Europa (EWCS). Los trabajadores entrevistados abarcan todo tipo desde asalariados como autónomos. El trabajo de campo de la quinta EWCS se desarrolló entre los meses de enero y junio de 2010. Un total de 44.000 trabajadores de la UE-27, Noruega, Croacia, la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Turquía, Albania, Montenegro y Kosovo. Las cifras son estimativas. En su resumen habla temas generales del ámbito laboral por lo que expongo algunas circunstancias que sí puede afectar al trabajador dentro de los llamados riesgos psicosociales.

---

<sup>11</sup>[http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/TrabajoYPrevencion/es/Plantilla100/1263825954108/\\_/\\_/\\_](http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/TrabajoYPrevencion/es/Plantilla100/1263825954108/_/_/_).

A nivel de directivos y representantes de los trabajadores se encuentra la Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), la cual trata de ayudar a gestionar con mayor eficacia las cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, así como promover la salud y el bienestar de los trabajadores. Gracias a ellas los responsables políticos contarán con una información comparable de distintos países, que podrán utilizar para diseñar y aplicar nuevas políticas. Algunas de las conclusiones estadísticas a la que se llegó se encuentran en el epígrafe 5.1.<sup>12</sup>

## **Estadísticas en España**

A nivel nacional uno de los instrumentos con los que se cuenta es la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT). En el 2011 se realizó la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT) realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene que, junto con otros informes y estudios administrativos, dispone de un diagnóstico más preciso del conjunto de problemas de seguridad y salud en el trabajo que afecta a la población laboral española. En el epígrafe 5.1., se encuentran algunos de los datos obtenidos en cuanto a los riesgos psicosociales.<sup>13</sup>

## **Estadísticas de la Comunidad de Castilla y León**

La Junta de Castilla y León adquirió el compromiso con los Agentes Económicos y Sociales, en el ámbito del “Acuerdo para el Diálogo Social en Materia de Prevención de Riesgos Laborales” de realizar la Encuesta de Condiciones de Trabajo, así en el año 2010 con una metodología diferente a la anterior se ha realizado la II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las Empresas de Castilla y León, tratando de conseguir que las actuaciones de la Administración Autonómica como de los Agentes Económicos y Sociales sea cada vez más eficaz. Los datos de esta II Encuesta relacionados con el tema que se trata se pueden consultar en el epígrafe 5.1.<sup>14</sup>

El Observatorio de Riesgos Psicosociales de la UGT, junto con la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, ha elaborado unas fichas de prevención en las cuales realiza una comparativa de los datos obtenidos en la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo del año 2010 y la situación en España. Concretamente en las preguntas relacionadas acerca de violencia física, psicológica y a la organización del trabajo. Estas comparativas se pueden consultar en el siguiente epígrafe.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup>[https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es\\_esener1-summary.pdf](https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es_esener1-summary.pdf).

<sup>13</sup>VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

<sup>14</sup>II Encuesta sobre condiciones de trabajo en las empresas de Castilla y León-Junta de Castilla y León.

<sup>15</sup> Observatorio de riesgos psicosociales UGT.



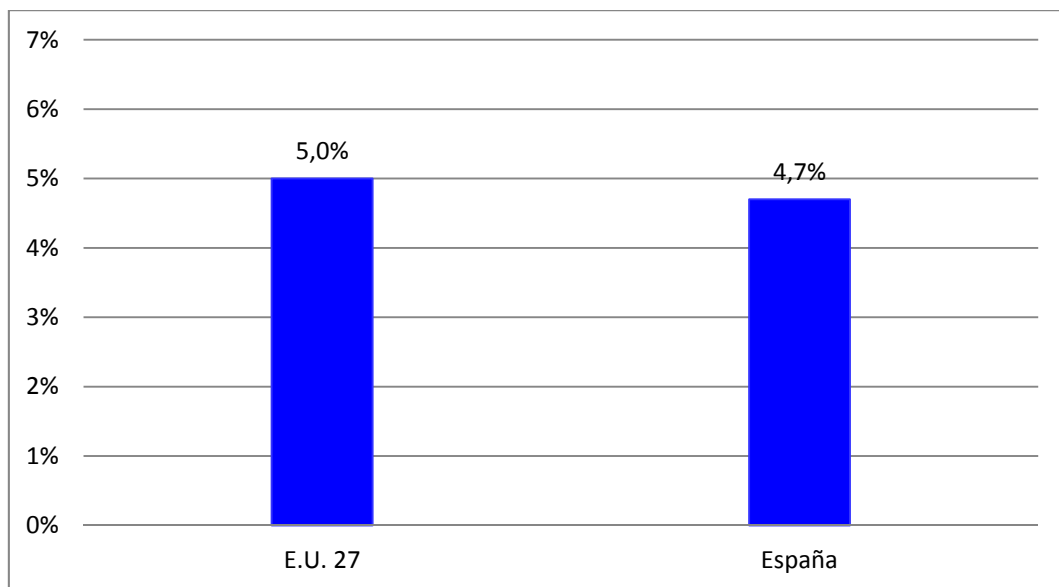
## 5.1.- Algunos resultados estadísticos sobre el acoso laboral

Debido a la poca información estadística que hay respecto a este tema y por la gran trascendencia que tiene actualmente, son las Encuestas de Condiciones de Trabajo las que nos proporcionan datos referentes a las distintas situaciones que hay que tener en cuenta para tratar el tema.

A continuación se exponen algunas estadísticas de las distintas encuestas.

En la **V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo**, comparando las respuestas obtenidas en el bloque de preguntas relacionadas con el acoso, violencia y discriminación de los países de la EU27 y España son las siguientes.

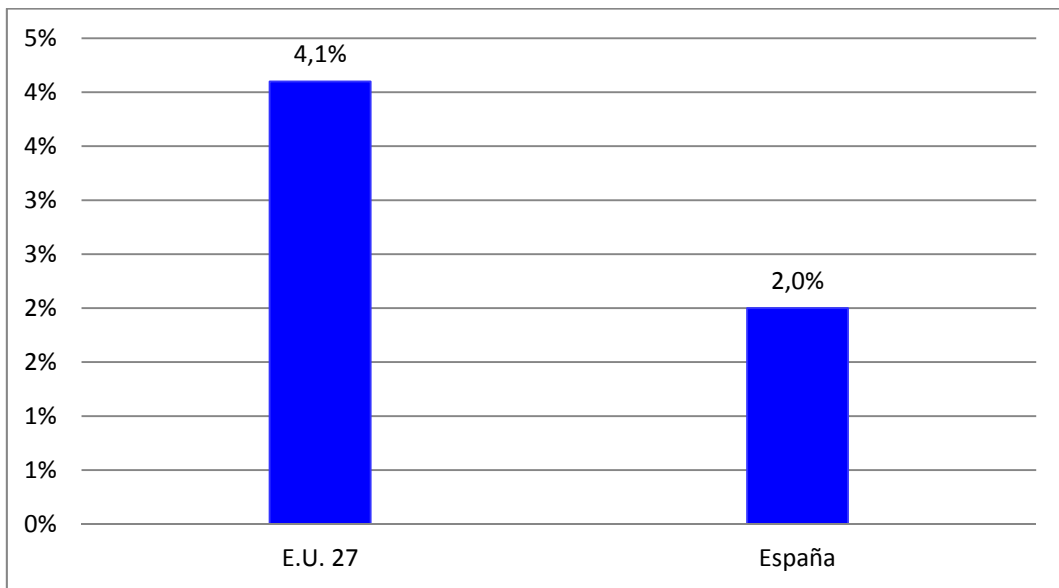
**Gráfico 1: Porcentaje de trabajadores que han recibido amenazas en el último mes**



Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

En España se aprecia que un 4,7% de las personas encuestadas manifestaron estar expuestas, lo que se acerca a la media de la EU27.

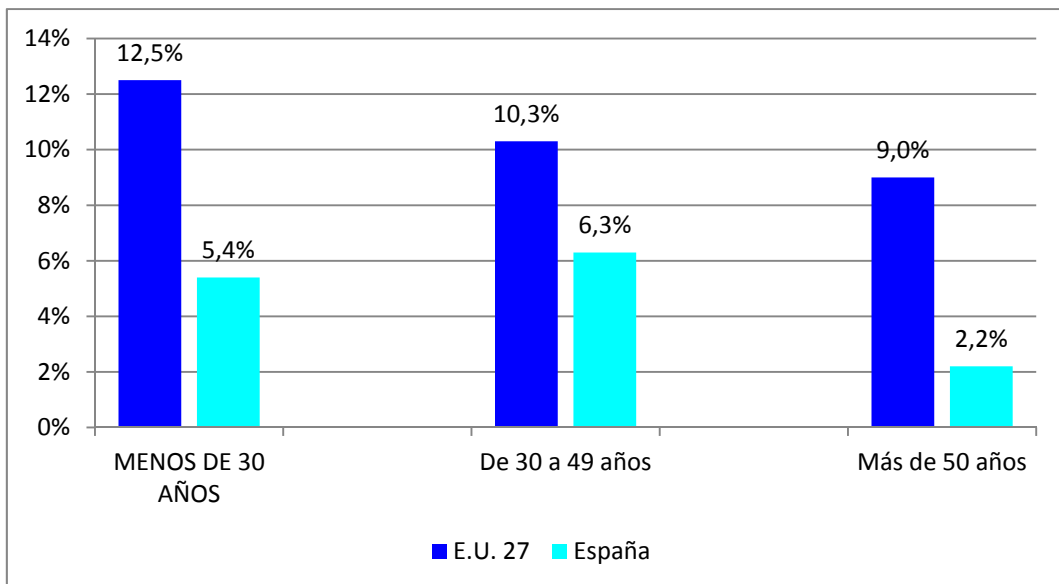
**Gráfico 2: Acoso/Intimidación en el trabajo - SI**



Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

A la pregunta: “Durante el último año, ¿ha sido usted sometido a acoso/intimidación en el trabajo?” Se observa que España puntúa algo menos de la mitad del porcentaje que marca la EU27.

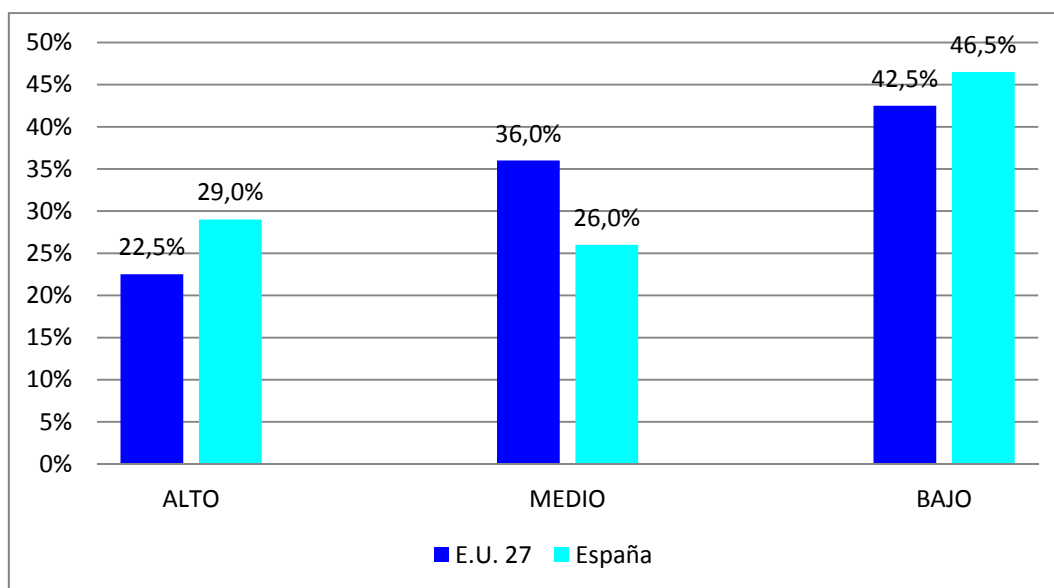
**Gráfico 3: Abuso en el lugar de trabajo**



Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

El gráfico nº 3. Muestra los datos por tramos de edad para España ante la pregunta: “¿Ha sido sometido durante el transcurso del trabajo a abusos?”. Observamos que los porcentajes son superiores para el grupo comprendido entre 30 y 49 años, mientras que en la EU27 es en tramos de trabajadores con menos de 30 años.

**Gráfico 4: Nivel de autonomía del equipo de trabajo**

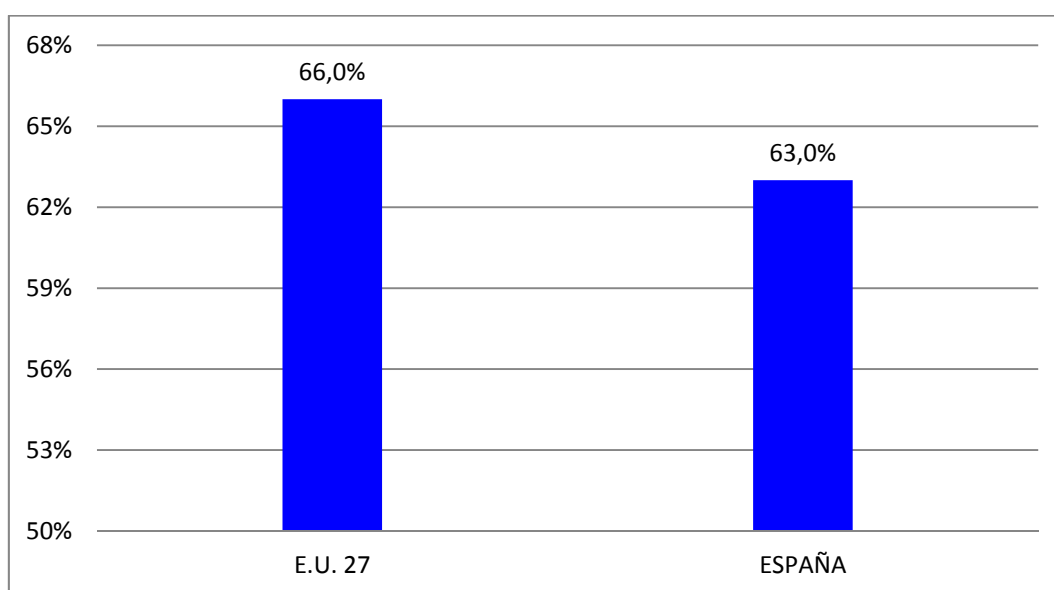


Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

Con respecto a la autonomía en la organización del trabajo, y teniendo en cuenta que es uno de los factores desencadenantes de riesgos psicosociológicos, las encuestas nos revelan unos datos un tanto deficitarios comparándolos con el resto de Europa.

Es necesario invertir en mejorar los procesos por los que los trabajadores aumenten la autonomía respecto a sus propias tareas. En la comparativa encontramos que el nivel bajo de autonomía del equipo de trabajo se sitúa en un porcentaje inferior en España respecto a EU27.

**Gráfico 5: Elegir/cambiar orden de tareas -Si**



Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

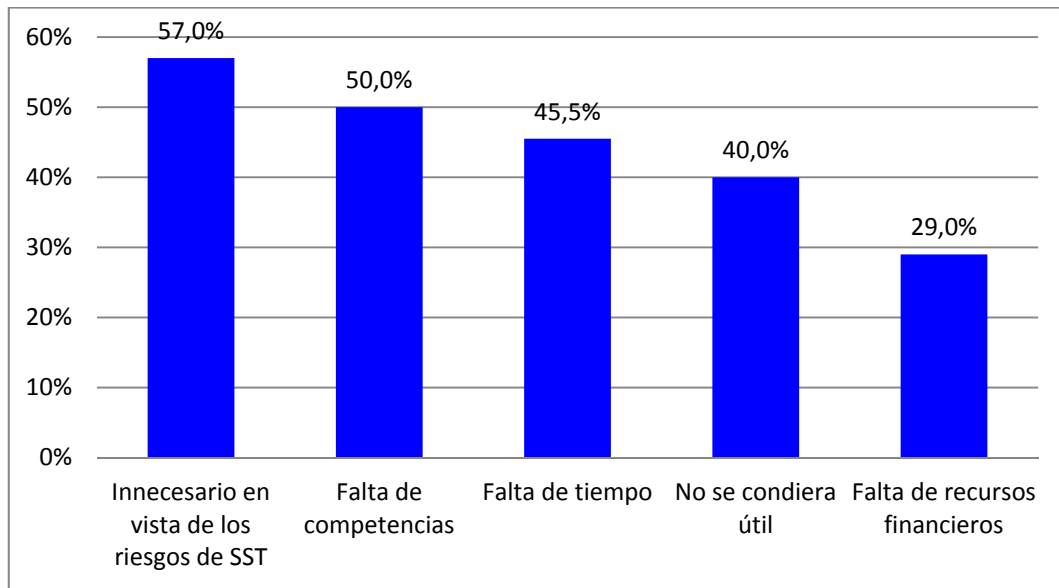
Las respuestas a la pregunta "¿Tiene la posibilidad de elegir/cambiar el orden de sus tareas?", nos revelan que en España resulta más difícil el cambiar unas normas establecidas en la organización del trabajo.

Por otro lado, la *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (AESST)* observó que existía una laguna informativa especialmente en los riesgos psicosociales o "emergentes" que continúan siendo invisibles y por otra parte la organización en el trabajo los dificulta.

En 2010 se realiza la **Encuesta Europea sobre Riesgos Nuevos y Emergentes de la Empresas (ESENER)** donde se pregunta a directivos y representantes de los trabajadores sobre esta materia, para posteriormente declarar la importancia que tiene la participación de los trabajadores y sus representantes en la prevención de estos riesgos y la preocupación de las empresas ante el aumento de bajas laborales por este concepto.

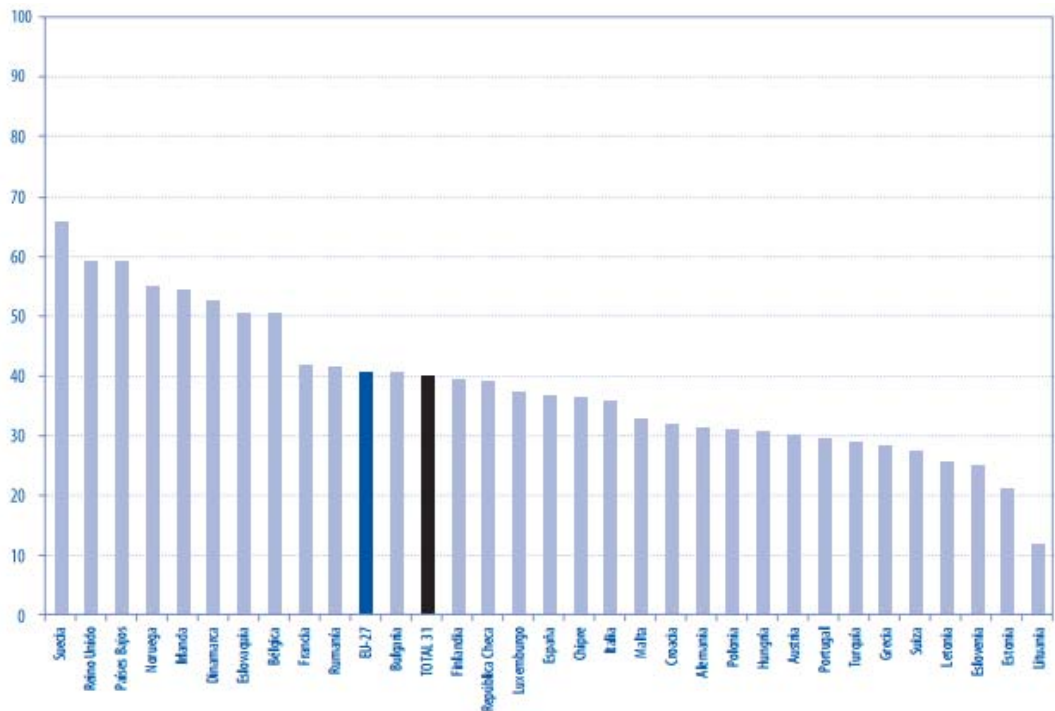
En su análisis de prácticas preventivas, en concreto, observa que todas aquellas empresas que tienen una política de seguridad en el trabajo también gestionan los riesgos psicosociales, aunque en menor medida. Asimismo demuestra también, que a la hora de gestionar estos problemas, los países del Norte de Europa se encuentran a la cabeza, mientras que los de la zona Meridional están en los puestos inferiores.

**Gráfico 6: Motivos por los que no existe una política documentada, un sistema de gestión o un plan de acción (porcentaje de empresas de la EU-27)**



Fuente: ESENER. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.<sup>16</sup>

**Gráfico 7: La seguridad y la salud en el trabajo abordada frecuentemente en reuniones de altos directivos, por países (porcentaje de empresas)**



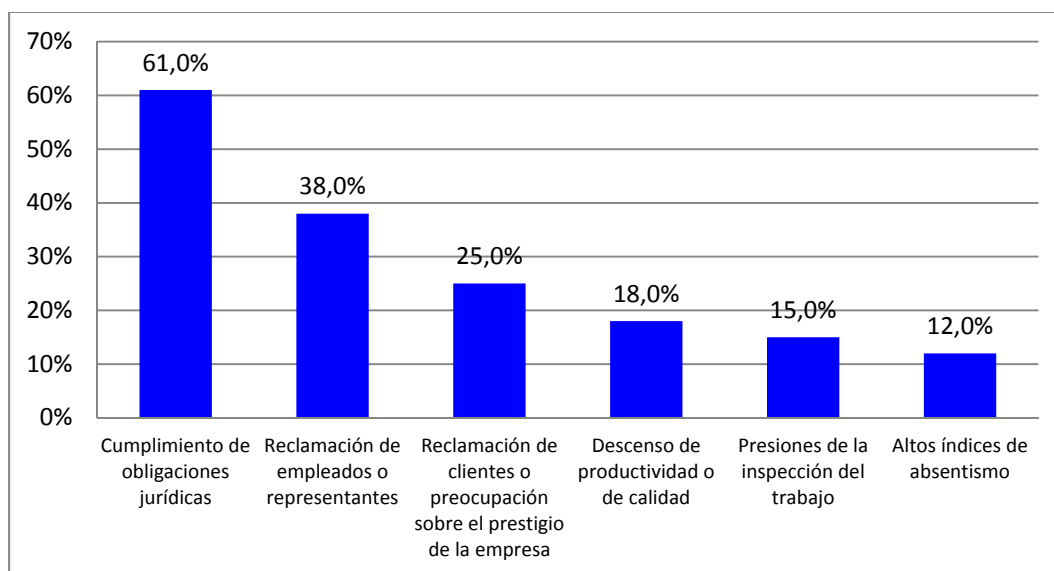
Fuente: ESENER. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

<sup>16</sup> [https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es\\_esener1-summary.pdf](https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es_esener1-summary.pdf).

El principal motivo por el cual se gestionan los riesgos psicosociales, es el cumplimiento de obligaciones jurídicas, seguido muy de lejos por una reclamación por parte de los trabajadores o representantes.

España es el segundo país con más empresas que tienen política de SST documentada.

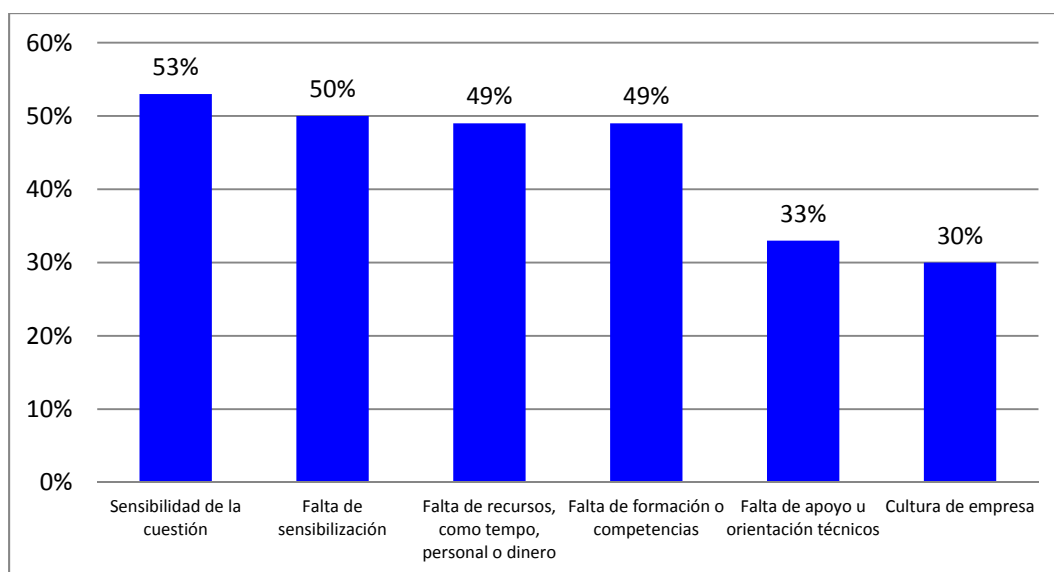
**Gráfico 8: Motivos para ocuparse de los riesgos psicosociales (porcentaje de empresas de la EU-27)**



Fuente: ESENER. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Un 38% de las empresas de la Europa de los Veintisiete recurrieron a empresas externas a la hora de gestionar este tipo de riesgos. Las grandes empresas son más activas en este sentido que las pequeñas empresas.

**Gráfico 9: Factores que dificultan particularmente la gestión de los riesgos psicosociales (porcentaje de empresas de la EU-27)**

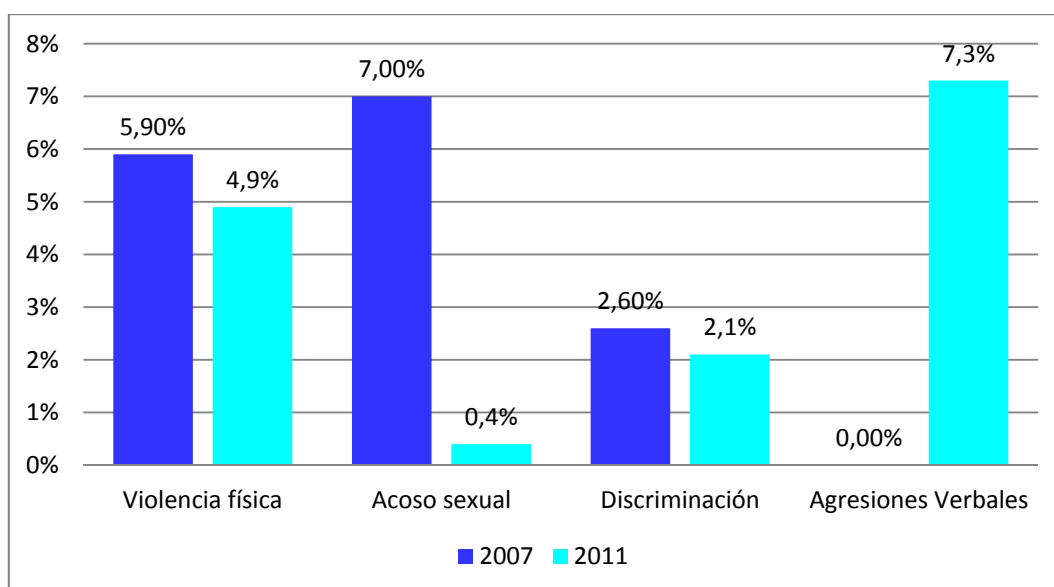


Fuente: ESENER. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Como ejemplo, la gestión de los riesgos psicosociales es más frecuente en aquellos sectores como el sanitario y la educación. Salvo España, los países del Sur de Europa están poco sensibilizados ante este tema.

En España comparando la **VI y VII Encuesta de Condiciones de Trabajo** y tomando los conceptos más representativos en cuanto a riesgos psicosociales, término lo más cercano al tema de mobbing, se estudian cuatro tipos de violencia física, acoso sexual, discriminación y agresiones verbales.

**Gráfico10. Tipos de conductas violentas. Años 2007 y 2011**



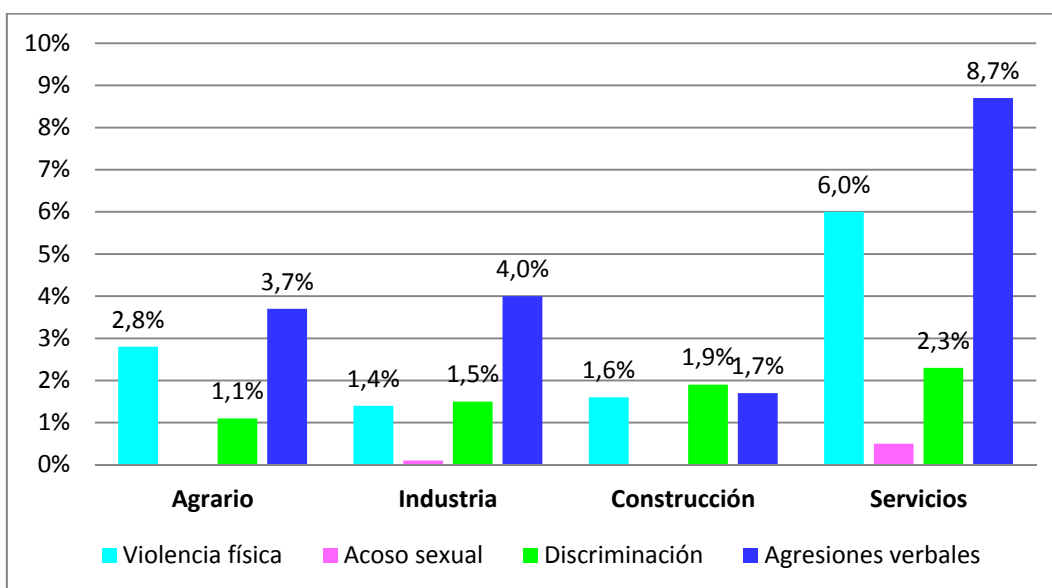
Fuente: INSHT. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

La exposición a conductas violentas en el trabajo ha sido determinada preguntando a los trabajadores si en los doce meses anteriores a la entrevista ha sufrido algún tipo de conductas violentas dentro de un listado.

Si estudiamos los **tipos de violencia** vemos que la más ejercida son las agresiones verbales, seguidas por la violencia física. Las agresiones verbales se observa que han ido en aumento, algo muy palpable entre la VI y VII encuesta. La discriminación normalmente es la referida a persona no perteneciente a su lugar de trabajo, mientras que la discriminación por orientación sexual o religión son conductas violentas poco aludidas por los trabajadores.

Se observa que las mujeres están sometidas a tipos de violencia como la discriminación o agresiones verbales, mientras que la violencia física mayoritariamente es de varones.

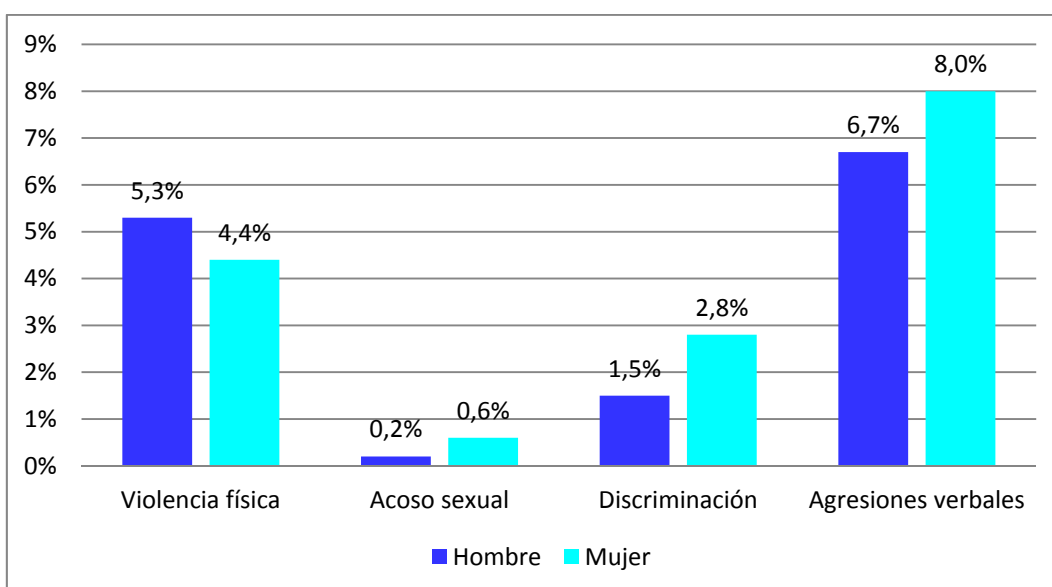
**Gráfico 11: Conductas violentas por sector de actividades. Año 2011**



Fuente: VII Encuesta de Condiciones de Trabajo (INSHT).

Si miramos los datos **por sector de actividad** vemos cómo el sector servicios es el más castigado por cualquier tipo de violencia. Por este motivo son los que mayoritariamente reciben agresiones verbales. Y si tenemos en cuenta la rama de actividad, es en la rama sanitaria-social, la educación y la administración pública, la que está más expuesta a agresiones verbales, violencia física y además en ocasiones una violencia física ejercida por personas ajenas a su lugar de trabajo.

**Gráfico 12: Conductas violentas según sexo. Año 2011**



Fuente: VII Encuesta de Condiciones de Trabajo (INSHT).



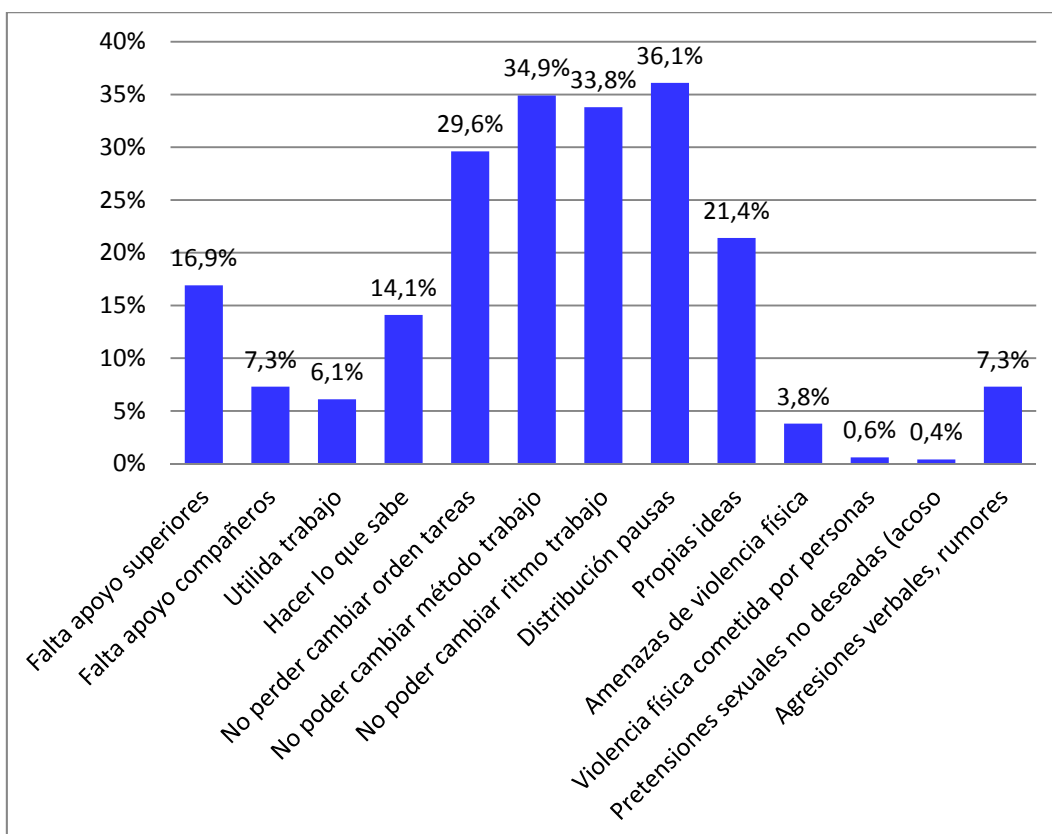
Si estudiamos esta violencia **en relación al sexo**, son las mujeres las más expuestas a rumores, agresiones verbales, aislamiento y también hay una mayor discriminación sexual de género hacia mujeres que hacia hombres.

Esta violencia ejercida en el puesto de trabajo es mayor en aquellas empresas que tienen mayor número de trabajadores y donde las agresiones verbales son mayores. Así en empresas con menos de 11 trabajadores las conductas violentas llegan a un 8% frente a 16% aproximadamente en aquellas empresas de más de 250 trabajadores.

Estas conductas violentas incluidas dentro de los riesgos psicosociales son reflejadas en los trabajadores a nivel sintomatológico con problemas para conciliar el sueño, ansiedad, nerviosismo frente a aquellos que dicen no estar expuestos.

En esta encuesta a preguntas en relación con el apoyo social, la organización del trabajo, y conductas violentas, se han obtenido los siguientes resultados:

**Gráfico 13: Apoyo social ante el mobbing**



Fuente: VII Encuesta de Condiciones de Trabajo (INSHT).

Los datos sobre riesgos psicosociales en general con los que se trabaja son los procedentes de encuestas, y no se especifica un tipo concreto de riesgo, aunque sí se hacían preguntas referentes al acoso en el trabajo.

En nuestra comunidad, se ha realizado la **II Encuesta sobre Condiciones de trabajo en las empresas de Castilla y León**. En ella hay un apartado referido a conductas violentas en el que se pregunta a los encuestados si han sufrido distintos tipos de conductas violentas y la periodicidad con la que las han sufrido. Es el apartado 10.9.

#### Distribución de los trabajadores según el tipo de acoso psicológico.

Tipo e acoso psicológico	Sufrimiento de acoso psicológico					Total
	Sí	No	NP	Ns	Nc	
Amenazas de violencia física	3,4%	91,2%	1,8%	0,1%	3,5%	100,0%
Violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo (compañeros/jefes/subordinados)	0,8%	92,0%	3,6%	0,0%	3,6%	100,0%
Violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo (clientes/pacientes/alumnos/...)	3,1%	91,3%	1,9%	0,1%	3,6%	100,0%
Pretensiones sexuales no deseadas (acoso o abuso sexual)	0,7%	93,5%	2,1%	0,0%	3,7%	100,0%
Discriminación por la edad	1,3%	93,0%	1,9%	0,1%	3,7%	100,0%
Discriminación por la nacionalidad	0,4%	94,0%	1,9%	0,1%	3,6%	100,0%
Discriminación sexual/discriminación por género	1,2%	93,1%	1,8%	0,1%	3,8%	100,0%
Discriminación por la raza o etnia	0,3%	94,0%	1,9%	0,0%	3,8%	100,0%
Discriminación por la religión	0,4%	94,0%	1,7%	0,0%	3,9%	100,0%
Discriminación por una discapacidad	0,2%	93,9%	2,1%	0,0%	3,8%	100,0%
Discriminación por la orientación sexual	0,3%	93,8%	1,9%	0,0%	4,0%	100,0%

Fuente: II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las Empresas de Castilla y León.

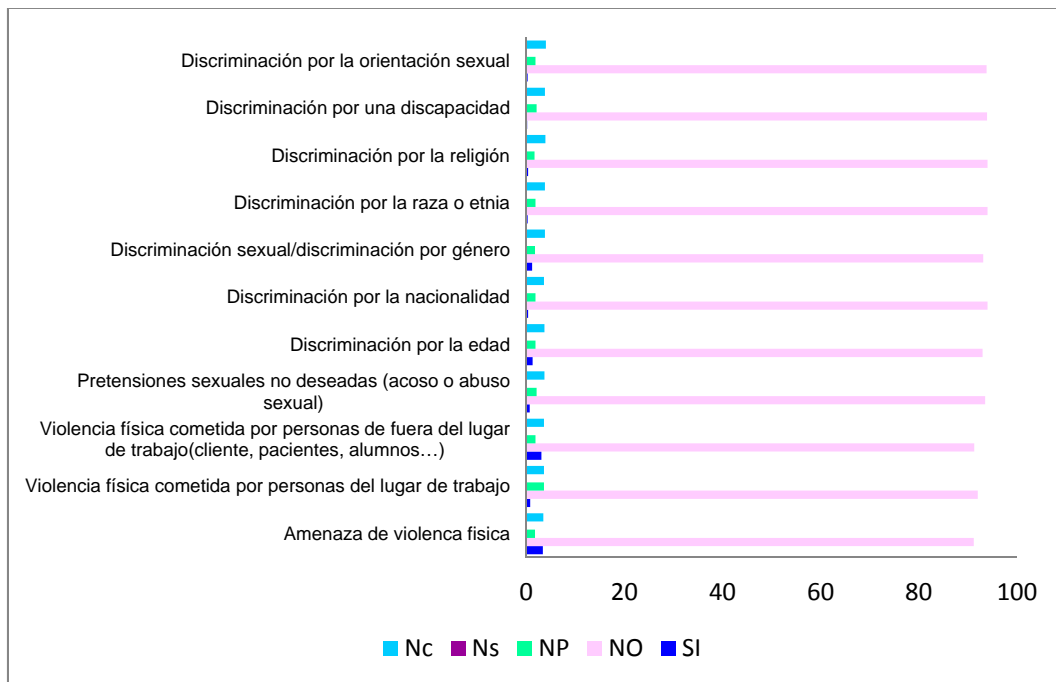
#### Distribución de los trabajadores según la frecuencia de exposición ante determinadas situaciones de acoso.

Frecuencia	Situación de acoso psicológico		
	Le ponen dificultades para comunicarse	Le desacreditan personal o profesionalmente	Le amenazan
Sí, diariamente	0,9%	0,5%	0,1%
Sí, al menos una vez por semana	0,6%	0,8%	0,3%
Sí, algunas veces al mes	1,9%	1,3%	0,3%
Sí, algunas veces al año	2,9%	2,5%	1,4%
No	84,8%	85,9%	89,2%
No procede	4,8%	4,7%	4,6%
Ns/Nc	4,1%	4,3%	4,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las Empresas de Castilla y León.

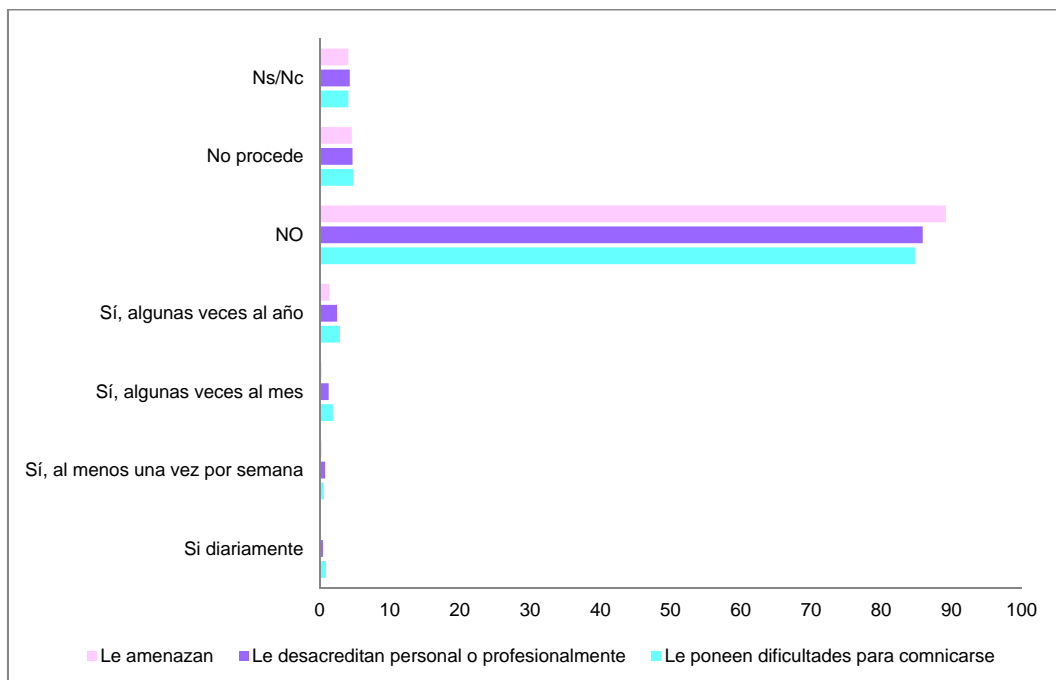
A continuación exponemos las gráficas de los datos anteriores para tener una mejor visualización de los resultados:

**Gráfico 14: Sufrimiento de acoso psicológico**



Fuente: II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las Empresas de C. y L.

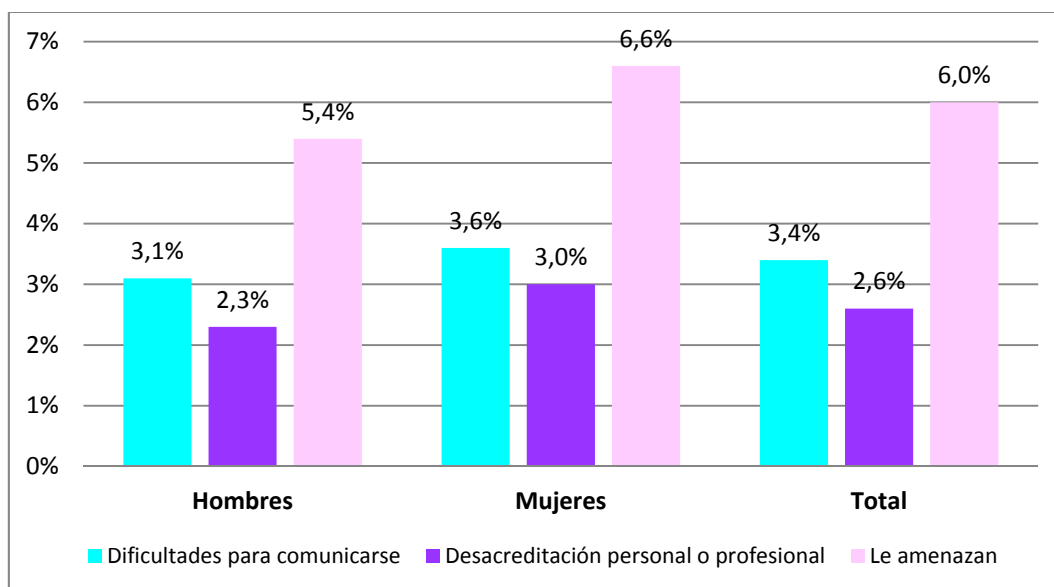
**Gráfico 15: Frecuencia Acoso Psicológico**



Fuente: II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las Empresas de C. y L.

Por sexo, son las mujeres las que tienen mayores dificultades en el trabajo para comunicarse. Es un colectivo al que se le desacredita con mayor facilidad y sufre amenazas en un porcentaje considerablemente mayor al de los hombres.

**Gráfico 16: Distribución de los trabajadores según situación de acoso psicológico y sexo.**



Fuente: II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las Empresas de C. y L.

## 6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Estos datos nos pueden dar una idea de los factores y riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el marco laboral y posteriormente tomar unas políticas que se encaminen a su solución. En un mundo globalizado como en el que estamos viviendo, los principios de calidad productiva así como la salud global del trabajo deben de extenderse a estos riesgos, ya que los resultados a tener en cuenta sobre algunos de ellos, como el estrés, o fatiga general, son preocupantes.
- Los importantes cambios en el mundo laboral están desembocando en riesgos psicosociales emergentes, los cuales guardan relación con la gestión y organización del trabajo y, en estos momentos, también en un contexto socioeconómico y laboral, sus efectos son un mayor nivel de estrés y un riesgo de deterioro grave de la salud física y mental.

- El problema del acoso laboral es la dificultad de demostrarlos. Este problema, normalmente producido por una mala organización del trabajo en la empresa o cualquier otra organización laboral, donde el principal causante del problema suele ser un superior, tendrá una demostración complicada, ya que los llamados observadores difícilmente van a ser capaces de afirmar la posición de la víctima, dado el miedo que se suele tener a testificar contra el superior.
- Contra estas situaciones de abuso, una de las medidas preventivas a adoptar son los llamados protocolos.  
Los protocolos son documentos elaborados por la empresa después de una negociación con los agentes interlocutores, dando lugar a una serie de actuaciones para prevenir y castigar el acoso que pueda tener en su seno. La incorporación al ordenamiento español del Acuerdo Marco Europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo, ha llevado a una mayor elaboración de protocolos. Ejemplo de estos protocolos es el elaborado por la Universidad de Valladolid, en materia de prevención e inhibición del acoso en el ámbito laboral.
- Una recomendación básica frente al mobbing, es una buena organización en la empresa, donde formen parte activa tanto directivos como trabajadores. Desarrollar un estilo democrático de dirección, no un autoritarismo que puede provocar situaciones violentas. Con esta idea básica se fomentaría un buen trabajo en equipo, y a la hora de relacionarse distintas personas con distintos pensamientos, aspiraciones, etc. no existan problemas. La persona se identificaría con el contenido de su trabajo. El directivo tiene que conocer al trabajador, saber cuál es su mejor cualidad a la hora de trabajar y así trabajando en ella se sentirá realizado, evitará problemas con compañeros y el ambiente laboral será mejor.
- Los trabajos deben de estar definidos y las funciones claras, lo que evitaría problemas. A la hora de definir un trabajo se trataría de evitar la monotonía y el trabajo respecto a los tiempos, intentar hacer una buena distribución.
- El bienestar de una persona en su trabajo implica una mejor comunicación con los compañeros y jefes, por lo que ante una situación difícil (acoso) sería más fácil de detectar. El estar en un ambiente laboral agradable y sin estrés, evitando trabajar bajo presión y con tiempos limitados, lo que facilita el trabajo a todos los niveles. Al individuo le da seguridad y se siente cómodo en el trabajo, con lo que el ambiente es más agradable, evitando enfrentamientos entre los trabajadores y directivos.

- Frente a una situación desagradable como el mobbing, la empresa debe adoptar medidas tanto de apoyo hacia la víctima como disciplinaria para el acosador.

## 7.- BIBLIOGRAFÍA

### Libros

- ✓ Rivera, L. El maltrato psicológico. Tarragona: Publicaciones Altaria S.L. 2005. ISBN: 978-84-938752-9-9
- ✓ Velasco, M<sup>a</sup> T. Mobbing, acoso laboral y acoso por razón de sexo. Madrid: Editorial Tecnos. 2010. ISBN: 978-84-309-5059-1.
- ✓ Ovejero, A. Psicología Social. Madrid. Biblioteca Nueva, S. L. 2010. ISBN: 978-84-9940-155-3.
- ✓ Pavón, Y. Más allá del Mobbing. Madrid. Éride, D. L. 2009. ISBN: 978-84-92732-04-3.

### Legislación

- ✓ Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. BOE núm. 154 de 29 de junio de 1994.
- ✓ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269 de 10 de noviembre de 1995.

### Artículos y documentos

- ✓ Velázquez, L. La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing. INSHT, 2002.
- ✓ Gaceta Internacional de Ciencias Forenses. 2010, nº 3 (abril-junio). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. ISSN: 2174-9019.
- ✓ Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. nº 37. Ces, E. El mobbing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002. ISSN: 1137-5868
- ✓ Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Cambios a lo largo del tiempo. Primeras conclusiones de la quinta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo.
- ✓ Revista de Jurisprudencia. 2012, nº 3. –El mobbing o acoso moral en el trabajo. Nueva regulación a partir de la reforma operada por la L.O. 5/2011, de 22 de junio.

- ✓ .Fidalgo, A. Piñuel, I. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Psicothema 2004. Vol. 16 nº 4 PP. 615-624. ISSN: 0214-9915
- ✓ Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Comunicado de prensa – Bilbao,09.05.2013. Factores de riesgo psicosociales --- publicación de CCOO.
- ✓ Secretaría de Salud Laboral. CC.OO. Castilla y León. Factores de riesgos psicosociales. Valladolid, 2006.

## Enlaces

- ✓ <http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/concepto/index.htm>. [Consulta: 4 de febrero de 2014].
- ✓ <http://www.elmobbing.com/legislacion-en-espana-mobbing-acoso-laboral>. [Consulta: 17 de febrero de 2014].
- ✓ [http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso\\_laboral](http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral). [Consulta: 4 de marzo de 2014].
- ✓ <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>. [Consulta: 25 de abril de 2014].
- ✓ [https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html](https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html). [Consulta:4 de abril de 2014].
- ✓ <https://osha.europa.eu/es/campaigns>. [Consulta: 4 de abril de 2014].
- ✓ [https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es\\_esener1-summary.pdf](https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es_esener1-summary.pdf). [Consulta: 25 de marzo de 2014].
- ✓ [https://www.healthy-workplaces.eu/es/tools-and-resources/a-guide-to-psychosocial-risks\\_](https://www.healthy-workplaces.eu/es/tools-and-resources/a-guide-to-psychosocial-risks_) [Consulta: 25 de marzo de 2014].
- ✓ <https://www.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/the-business-case>. [Consulta: 25 de marzo de 2014].
- ✓ <https://www.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/why-are-they-important>. [Consulta: 17 de marzo de 2014].
- ✓ <http://www.eurofound.europa.eu/about/>. [Consulta: 19 de marzo de 2014].
- ✓ [http://www.eurofound.europa.eu/surveys/index\\_es.htm](http://www.eurofound.europa.eu/surveys/index_es.htm). [Consulta: 19 de marzo de 2014].
- ✓ <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>). [Consulta: 19 de marzo de 2014].
- ✓ <http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/binarios/906/542/2Encuesta%20Condiciones%20de%20Trabajo,0.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF-8&blobnocache=true>. [Consulta: 17 de febrero de 2014].
- ✓ [http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/37/juris3.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/37/juris3.pdf). [Consulta: 26 de marzo de 2014].
- ✓ [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/fp\\_rev\\_15.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/fp_rev_15.pdf). [Consulta: 18 de marzo de 2014].

- ✓ <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>. [Consulta: 18 de marzo de 2014].
- ✓ [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICATIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICATIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf). [Consulta: 18 de marzo de 2014].
- ✓ <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/menuitem.1a9b11e0bf717527e0f945100bd061ca/?vgnextoid=5d616a5f01d63110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=411>. [Consulta: 18 de marzo de 2014].
- ✓ [http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Normativa\\_y\\_Documentacion/Documentacion/Documentacion\\_ITSS/001/Guia\\_psicosociales.pdf](http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion/Documentacion_ITSS/001/Guia_psicosociales.pdf). [Consulta: 26 de marzo de 2014].
- ✓ <http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm#nuevasfichasobsevatorio>. [Consulta: 26 de marzo de 2014].

## 8.- ABREVIATURAS

LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
LGSS	Ley General de la Seguridad Social
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
CP	Código Penal
CC	Código Civil
ET	Estatuto de los Trabajadores
LO	Ley Orgánica