

**OBSERVATORIO  
PERMANENTE  
RIESGOS  
PSICOSOCIALES**



La Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad en el trabajo para el periodo 2002-2006 se basó en un enfoque global del bienestar en el trabajo que tuviera en cuenta la evolución del mundo laboral y la aparición de nuevos riesgos, en particular los psicosociales. Este enfoque que se sigue manteniendo tanto en la nueva Estrategia Comunitaria —2007-2012— como en la Estrategia Nacional, establece que, las políticas en materia de seguridad, deben contribuir a crear entornos laborales que permitan a los trabajadores a participar plenamente y de forma productiva en la vida profesional, Y esto se consigue no sólo con la reducción de la accidentalidad (objetivo principal de la Estrategia) sino con la implantación de medidas de intervención en la organización y en la prevención de los riesgos emergentes tanto ergonómicos como psicosociales.

Palabras como **estrés, acoso, burnout, ansiedad, depresión**, han pasado a formar parte de nuestro vocabulario y en numerosas ocasiones relacionadas con el entorno laboral; hasta tal punto que, no es raro que hoy en día, aparezca una noticia o sentencia relacionada con este tipo de situaciones.

En el diseño de los puestos de trabajo no se tiene en consideración los aspectos psicológicos, las capacidades, las expectativas y las limitaciones de las personas, lo que significa que, lejos de alcanzarse los beneficios esperados, se consiga un deterioro de la condiciones de trabajo al no lograrse un equilibrio entre las características humanas y las exigencias del trabajo. Actualmente, los problemas relacionados con una mala salud mental son la cuarta causa más frecuente de incapacidad laboral. El lugar de trabajo puede ser un lugar privilegiado para la prevención de trastornos psicológicos y para la promoción de una mejor salud mental.

Con este mapa de fondo, uno de los objetivos principales que hemos de plantearnos, tanto los interlocutores sociales como las instituciones públicas (universidades, administración...) es hacer frente a estos nuevos riesgos subrayando que una de las prioridades en materia de investigación debe incluir las cuestiones psicosociales, los trastornos osteomusculares, etc., así como la aparición de riesgos derivados de varios factores cruzados como por ejemplo la organización de trabajo y el diseño de lugares de trabajo.

## sumario

- 2 **Editorial**  
*Cristobal Molina Navarrete*  
**La Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad en el Trabajo (2007-2012) y la prevención de Riesgos Psicosociales**
- 3 **Artículo científico técnico**  
*Pedro Jesús Luque,  
Manuel Pulido  
y Antonio Palomo*  
**Un mapa de competencias para la intervención preventiva en los procesos de Acoso Psíquico: Propuestas de abordaje**
- 5 **Apuntes del OPRPS**
- 6 **Noticias relevantes**  
**Aula judicial  
Revista de prensa**
- 6 **Eventos de interés**
- 7 **Observaciones de interés**  
**'Trabajar en horario nocturno puede producir cáncer'**
- 7 **Observatorio de buenas prácticas**  
**Acuerdo Comunitario sobre la gestión de la Violencia y el Acoso**
- 8 **Publicaciones del OPRPS**

# La Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad (2007-2012) y la prevención de Riesgos Psicosociales: El reto continúa

CRISTÓBAL MOLINA NAVARRETE

Director del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales

EN estos momentos está abierto en toda Europa el debate sobre la nueva Estrategia Comunitaria sobre Salud y Seguridad en el Trabajo para el periodo 2007-2012, documento de la Comisión Europea —titulado “Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo” COM (2007) 62 final— título que pretende preparar a los Estados miembros para afrontar los muchos, complejos y heterogéneos problemas que suscita el imperativo social, económico y jurídico de la prevención de riesgos y la salud en los ambientes de trabajo. La lista es bastante larga, y es evidente que su extrema ambición puede provocar que, como en la anterior, algunos de los problemas más relevantes, pero quizás menos acuciantes para la Opinión Pública por tener menor impacto mediático que los accidentes de trabajo en sentido clásico, queden diluidos o, una vez más aplazados. En este sentido, la Comisión considera que el objetivo global durante ese período debería ser reducir en un 25%, la incidencia de los accidentes de trabajo en la UE-27.

Pero es claro que el objetivo final no puede ser sólo esa reducción de la accidentalidad, con ser muy importante, sino que ha de seguir siendo fin básico la mejora de las condiciones de trabajo, lo que, como reza el llamativo título dado a la Comunicación, ha de afectar tanto a la mejora de la “calidad de vida” en el trabajo como a la “productividad”. Pero es evidente que este fin no podrá lograrse si no se sitúa en el eje de la política preventiva de la empresa la organización del trabajo. Por eso, entre las líneas prioritarias debe estar la intervención eficaz en la organización, particularmente en la prevención de los riesgos emergentes, tanto los ergonómicos —muy singularmente las lesiones músculo-esqueléticas (LME)—, como los de origen psicosocial.

Pues bien, por fortuna, entre los objetivos prioritarios de la nueva Estrategia Comunitaria, que sigue a estos efectos en gran medida lo previsto en la anterior —con lo positivo (política coherente y permanente) y lo negativo (cierta incapacidad para resolver el problema) que deriva de esta continuidad— está la de elaborar métodos e instrumentos para la identificación, evaluación y

gestión de nuevos riesgos. En este sentido, encontraremos básicamente dos referencias fundamentales a la salud psíquico-social de los trabajadores. Por un lado, conforme al punto 7.1, entre las prioridades en materia de investigación se incluye, “en particular, las cuestiones psicosociales...”. Por otro lado, y partiendo de que los problemas relacionados con una mala salud mental son la cuarta causa más frecuente de incapacidad laboral, y que irán en aumento conforme a las estimaciones de la OMS —en 2020 la depresión será la principal causa de incapacidad laboral—, considera que “el lugar de trabajo puede ser un lugar privilegiado para la prevención de trastornos psicológicos y para la promoción de una mejor salud mental”.

Desde esta perspectiva, la Estrategia apuesta decididamente, además de por la movilización de todos los agentes implicados, incluidos los interlocutores sociales, por potenciar tanto la investigación básica como la aplicada, pues son indispensables para la mejora de los conocimientos en materia de salud y seguridad en el trabajo en general, y respecto de los riesgos psicosociales y la salud mental en particular. Una suerte de planteamiento o enfoque de I+D+S (Salud) que, precisamente, ha acogido con especial fuerza la Estrategia Española de Salud y Seguridad en el Trabajo para el mismo periodo e inspirada en aquélla. De este modo, de la misma manera que la Comisión anima a los Estados miembros y a los interlocutores sociales a que promuevan una aplicación práctica y rápida de los resultados de la investigación básica y a que pongan a disposición de las empresas —en particular de las PYME— instrumentos sencillos de prevención de estos riesgos, el nuevo Gobierno debería llevar a cabo la misma política de fomento, a través del INSHT, de los Institutos Autonómicos y de otros instrumentos, que como el Observatorio de Accidentes de Trabajo, han de procurar mejorar los enfoques pro-activos frente a los reactivos.

En este contexto, el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales tratará de canalizar y promover buena parte de esas iniciativas para alcanzar un mejor conocimiento de estos riesgos y, sobre todo, una mejor acción. ●

# Un mapa de competencias para la intervención preventiva en los procesos de Acoso Psíquico: Propuestas de abordaje\*

PEDRO JESÚS LUQUE, MANUEL PULIDO Y ANTONIO PALOMO

Área de Psicología Social. Universidad de Jaén

## RESUMEN

En el presente trabajo se plantean cuestiones relacionadas con la delimitación competencial de los profesionales-interventores en acoso psicológico. Para ello se parte de la metodología de gestión basadas en las competencias para producir un mapa genérico que contenga elementos suficientes para situar un posible punto de partida desde el que generar e integrar las distintas propuestas que faciliten un eventual desarrollo en los distintos ámbitos organizacionales e institucionales de las figuras profesionales de intervención en acoso psicológico.

## PALABRAS CLAVE

*Acoso psicológico, mapas de competencias, intervención profesional*

Las consecuencias negativas del acoso psicológico y la proliferación de casos en los distintos sectores de actividad motivan un análisis prospectivo de las funciones y responsabilidades de los profesionales que han de intervenir en este tipo de procesos. En los últimos tiempos, los profesionales vinculados a la gestión empresarial han mostrado un interés creciente por las competencias, convirtiéndose las mismas en el elemento clave para el desarrollo de diferentes funciones de los recursos humanos relacionadas con áreas tales como los procesos de incorporación de profesionales a la organización; los procesos de evaluación del rendimiento; los procesos de formación y desarrollo profesional; los procedimientos para el establecimiento de los niveles de compensación asociados a los puestos de trabajo existentes en una organización; o, el diseño/rediseño de puestos de trabajo.

En general, las definiciones de competencias se refieren a una serie de factores (conocimientos, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad...) que van a determinar el desempeño del individuo en su puesto de trabajo. Podemos considerar las competencias como repertorios comportamentales que indican la eficacia de una persona en una situación concreta, encontrándose diferencias individuales en el grado de dominio de dichos repertorios.

Asimismo, siendo estos comportamientos manifiestos y observables, suponen igualmente una puesta en práctica de forma integrada de conocimientos adquiridos, aptitudes y rasgos de personalidad. Las competencias relacionan las características de una persona con lo requerido para realizar una actividad laboral dada.

Se sostiene que el carácter dinámico, la diversidad y flexibilidad de las competencias potencian la innovación y permiten adaptar la gestión de los recursos humanos de manera más eficaz a las estrategias de la empresa, lo que explica el atractivo de los modelos de gestión basados en las competencias y su creciente utilización en el actual contexto organizacional y empresarial marcado por el cambio tecnológico y la flexibilización.

Desde la perspectiva de los modelos de competencias, un puesto de trabajo puede quedar mejor definido mediante los mapas de competencias. Someramente, un mapa de competencias consiste en un listado de las competencias que representan los factores críticos que determinan un desempeño efectivo vinculado a puestos de trabajo, departamentos u organizaciones concretas. En este listado se incluyen:

- Competencias de Conocimiento* (lo que la persona debe saber).
- Competencias de Habilidad* (lo que la persona debe saber hacer).
- Competencias de Actitud* (cómo debe ser la persona).

En el proceso de elaboración del mapa de competencias para la figura de interventor en acoso laboral que se presenta se consideraron dos 'macrocompetencias': detección e intermediación. La detección de situaciones de acoso laboral o la detección de factores subyacentes que pudieran, en un determinado contexto organizacional, degenerar en este tipo de comportamientos es fundamental a la hora de poder dar una respuesta ágil y eficaz cuando el problema aún se encuentra en su fase inicial de desarrollo o cuando lo que se identifican son factores de riesgo psicosociales que pudieran favorecer o precipitar tales conductas. En el presente trabajo se da cuenta en exclusiva de lo concerniente a la detección pues se considera que la intermediación requiere un análisis aparte.

(\*): Este trabajo forma parte del Proyecto de Investigación, nº de referencia SC/CCP/00038/2006; cofinanciado por la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía y el Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Oriental.

De este modo en la tabla 1, que se incorpora como Anexo a este estudio, se incluyen las competencias relativas a la ‘macrocompetencia’ detección que se proponen. Desde luego el grado de desarrollo de cada una de ellas debe ser concretado según distintos parámetros como pueden ser la naturaleza de la organización así como la naturaleza de la figura interventora, entre otros. El propósito del Grupo de Investigación creado al efecto es, precisamente, avanzar en esa dirección, en especial para poner en circulación herramientas que puedan ser utilizadas por los empresarios y por los sujetos sociales a la hora de abordar los nuevos retos abiertos, así como los compromisos impuestos,

por los instrumentos de regulación recientemente aparecidos.

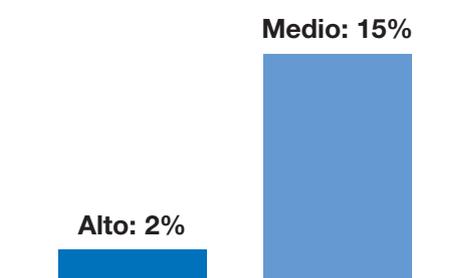
Nos referimos tanto a la vía legislativa —Ley de Igualdad entre mujeres y hombres, Estatuto del Trabajo Autónomo, el Estatuto Básico del Empleado Público...—, cuanto a la vía convencional, en especial con la recepción en el Acuerdo de Negociación Colectiva para 2008 del Acuerdo Comunitario sobre Acoso y Violencia... El análisis de las nuevas y las precedentes experiencias ofrecerán nuevos datos a evaluar en orden a revisar, mejorar, o consolidar las propuestas que aquí se han evidenciado (...) ●

**TABLA 1. MAPA DE COMPETENCIAS EN INTERVENCIÓN EN ACOSO PSICOLÓGICO: EL CASO DE LA DETECCIÓN**

CONOCIMIENTOS
<p><b>Conocimiento de la cultura de la organización</b>                      Conocimiento de la estructura organizacional                      Conocimiento de los procedimientos internos de la organización                      Conocimiento de la legislación administrativa y laboral                      Formación específica sobre Violencia en el Trabajo                      Formación en Comportamiento Organizacional y Grupal                      Salud Laboral                      Comunicación organizacional                      Formación específica en Habilidades Sociales                      Formación en técnicas de comunicación                      Técnicas de entrevista                      Conocimientos en informática                      Formación básica en Prevención de Riesgos Laborales                      Metodología de observación comportamental                      Metodología de investigación social en contextos organizacionales                      Derecho del Trabajo                      Conocimiento de los instrumentos de evaluación del acoso psicológico</p>
HABILIDADES
<p><b>Capacidad de observación</b>                      Capacidad para las relaciones interpersonales                      Escucha activa                      Capacidad de análisis                      Capacidad de síntesis  <b>Habilidades básicas de manejo de ordenador</b>                      Habilidades de comunicación                      Agilidad                      Juicio crítico  <b>Capacidad para la detección de problemas</b>  <b>Capacidad de investigación</b>                      Saber identificar signos de alarma</p>
ACTITUDES
<p><b>Honestidad</b>                      Respeto por la diversidad humana y cultural  <b>Iniciativa</b>  <b>Sensibilidad social</b>                      Discreción                      Autoestima / autoimagen                      Buen comunicador                      Responsabilidad</p>

Los trabajadores apenas reconocen las manifestaciones de *mobbing* excepto que se les pregunte cuestiones concretas; lo que nos indica una falta de formación e información sobre este riesgo que se está manifestando. Hecho que hemos podido comprobar a través de variables como la *organización del trabajo*, la *falta de relaciones interpersonales*, la *estructura jerárquica de la empresa*, la *mala resolución de conflictos* y el *clima de agresión y violencia* presente en los centros de trabajo. Sin embargo se ha producido en todas las actividades un incremento de comportamientos violentos exteriorizados básicamente a través de insultos y amenazas, poniendo de manifiesto un ambiente de trabajo “hostigador”. En este sentido, un **26%** de los trabajadores encuestados se encuentran en situación de riesgo de acoso.

Si atendemos a un criterio más específico sobre *mobbing* —para lo que se planteó una pregunta específica con las variables de Leymann—, encontramos que, un **2%** de los trabajadores encuestados son víctimas “puras” de Acoso Moral en el Trabajo, siguiendo unas pautas restrictivas, es decir, son objeto de comportamientos abusivos en un tiempo largo (como media 6 meses), y la víctima lo suele padecer una vez a la semana por lo menos. Sin embargo, con unas pautas más amplias no tan restrictivas en tiempo, lo que podríamos denominar como “víctimas puntuales” encontramos datos alarmantes ya que un **15%** de los trabajadores se sienten hostigados de este modo.



Respecto a la “forma” del acosador, el **48%** de los trabajadores ha sido objeto de abuso por parte de sus superiores.

Por lo que concierne al género, en comportamientos puros de acoso, la tasa de víctimas se ha igualado, sin embargo, se presentan diferencias en el tipo de conductas abusivas que sufren. Los comportamientos de acoso varían en función de si el objeto es un hombre o una mujer de tal manera que los hombres son más victimizados con comportamientos relacionados con el trabajo mientras que las mujeres lo son más con comportamientos que afectan las relaciones y a la vida privada.

HOMBRES	MUJERES
Sienten que el trabajo es evaluado de manera injusta y parcial	Son interrumpidos cuando hablan
Se les sobrecarga con tareas absurdas e inútiles	Se controla de manera muy estricta las pausas y horarios
Son interrumpidos cuando hablan	Sienten que el trabajo es evaluado de manera injusta y parcial
Se controla de manera muy estricta las pausas y horarios	Son interrumpidos cuando hablan
Se les asigna tareas por debajo de sus capacidades	Se les grita o habla en voz alta
	Son criticados por su vida privada y por su trabajo
Se les grita o habla en voz alta	Les han asignado un lugar de trabajo que supone estar aislado del resto de los compañeros
Son criticados por su vida privada y por su trabajo	Se les asigna tareas por debajo de sus capacidades
Les han amenazado verbalmente	Ignoran su presencia
Les han asignado un lugar de trabajo que supone estar aislado del resto de los compañeros	Hacen circular rumores

Los efectos del *mobbing* sobre los trabajadores son devastadores tanto a nivel físico como psicológico, en este sentido hemos comprobado que existe relación entre

ser víctima de Acoso Laboral y tener una sintomatología específica que puede incluso llegar a causar baja. De este modo, hemos de señalar que, de los trabajadores

que han sido víctimas de acoso y han tenido una baja en el último año, el **45%** de las mismas se debía a Ansiedad, el **31%** a Estrés y el **25%** a Depresión. ●

## noticias relevantes

### AULA JUDICIAL

■ La estrecha conexión entre el derecho a la salud laboral (artículos 40 y 43 CE) y el derecho a la protección de la integridad personal (artículo 15 CE), exige prestar una especial atención, a través de las políticas preventivas, a la anticipación de los daños, incluidas las eventuales lesiones a la salud psíquica. De lo contrario, se incurrirá en una vulneración del derecho fundamental, que puede ser invocado para exigir políticas más eficaces en orden a la prevención de estos riesgos, si concurren ciertas circunstancias que hacen previsible el daño de no actuar la empresa —*Sentencias del TCO 62/2007, y 160/2007*—.

■ El Juzgado de lo Social número 1 de Arrecife, en su Sentencia de 20 de febrero de 2008, ha condenado al Ayuntamiento de la capital a indemnizar con 30.000 euros a un trabajador de la institución municipal por haber sido víctima de “acoso” en su ámbito laboral. Al conductor del Ayuntamiento le fue retirada su pala mecánica y se le envió a una nave “sin darle trabajo”. Estuvo de baja por depresión un año.

### REVISTA DE PRENSA

**“Sospechosas ya antes de ser madres”. El acoso laboral a las mujeres embarazadas es común en todas las escalas profesionales // El alto coste de una verdadera conciliación favorece las represalias contra las madres trabajadoras.**

**Fuente:** *El País*, Edición Impresa, Sección Sociedad, 25 de marzo de 2008.

■ En este artículo de periódico se da cuenta de un estudio de la Fundación Madrina, que asiste a una media diaria de 70 madres jóvenes en dificultades, buena parte de ellas inmigrantes, y el 78% con conflictos laborales de por medio. El balance de actividad de su fundación resulta esclarecedor: de las mujeres que ha atendido desde 2000, el 80% identificó el embarazo como la primera causa de su despido y el 90% se sintió previamente hostigada.

## eventos de interés

### MADRID, 9 DE ABRIL

### SEMINARIO: REGULACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Uno de los objetivos del OPRPS es promover e impulsar una red de investigación con la intención de unificar y coordinar esfuerzos entre los diferentes estudiosos y grupos de investigación que, desde las Universidades y demás Centros de Investigación se están realizando.

Con este interés de fondo el próximo 9 de abril tendrá lugar el Seminario: Regulación y Gestión de los Riesgos Psicosociales: un nuevo desafío para la negociación colectiva, en colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos, de Madrid.

## ‘TRABAJAR EN HORARIO NOCTURNO PUEDE PRODUCIR CÁNCER’

### El trabajo de noche es peligroso porque interrumpe el reloj biológico de nuestro organismo

■ La Agencia Internacional de Investigaciones de Cáncer, (IARC), de la Organización Mundial de la Salud, va a clasificar los trabajos de horas irregulares como probablemente cancerígenos.

Si la teoría de los trabajos de horarios irregulares llegara a ser probada, millones de personas en todo el mundo estarían afectadas. Los expertos calculan que casi 20 por ciento de la población laboral en los países desarrollados trabaja de noche.

En años recientes, varios estudios han hallado que las mujeres que trabajan de noche son más propensas al cáncer de seno, y que los animales

que se someten a pruebas en las que los períodos de luz y oscuridad se alteran artificialmente desarrollan más tumores cancerosos y mueren más jóvenes.

También hay estudios que muestran que es posible que los hombres que trabajan de noche tengan una mayor incidencia de cáncer de próstata.

Esas investigaciones se han realizado mayormente entre enfermeros y empleados de líneas aéreas, por lo que se requieren más estudios en poblaciones más diversas para confirmar o negar las conclusiones.

Los expertos consideran que la evidencia es limitada, pero el vínculo

entre trabajar de noche y el cáncer es posible.

Los científicos sospechan que el trabajo de noche es peligroso porque interrumpe el reloj biológico del cuerpo. La hormona melatonina, que impide la creación de tumores, es normalmente producida en la noche.

La luz limita la producción de melatonina, de modo que los que trabajan con luz artificial en la noche pueden tener niveles más bajos de dicha hormona, lo cual los científicos creen que puede hacer aumentar las posibilidades de desarrollar cáncer.

Fuente de datos: *El Nuevo Herald*

## ACUERDO COMUNITARIO SOBRE GESTIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO

■ Los interlocutores sociales españoles se han convertido en los primeros en promover la traslación a nuestra negociación colectiva el Acuerdo Comunitario sobre gestión de la Violencia y el Acoso. El BOE de 14 de Enero de 2008 publicó EL ACTA DE PRÓRROGA PARA EL AÑO 2008, DEL AINC 2007 Y SUS ANEXOS, uno de los cuales incorpora dicho Acuerdo Comunitario, como en su día se hizo con el relativo al Estrés Laboral. El ANC publica el Acuerdo Comunitario...

Para la información sobre su contenido y alcance remitimos al Boletín Informativo número 3, en el que se dio noticia del Acuerdo y se desarrollaron cuestiones relativas a cómo prevenir y gestionar el riesgo de violencia. Asimismo, se publicará un monográfico sobre este tema en la Revista de Estudios de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Psicosociales, que este año verá la luz promovida por el Observatorio Permanente.

# Publicaciones

## Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales



Disponibles en: <http://www.ugt.es/slaboral/obser/index.php>