Universitat Autònoma
de Barcelona

Departament de Dret Públic i de Ciències históricojurídiques

TESIS DOCTORAL

Estudio pluridisciplinar del absentismo laboral como consecuencia de riesgos y entornos empresariales física y psicológicamente nocivos.

Doctorando: Miquel Àngel Serrat Julià

Directora de tesis: Dra. Mª José Feijóo Rey

Mayo 2014

	ÍNDICE SISTEMÁTICO	
	Agradecimientos	8
	Exposición preliminar	11
	Elenco de hipótesis de partida.	12
	Introducción. Justificación y objetivos de la tesis doctoral.	13
1.-	**Las decisiones empresariales. La toma de decisiones éticas y eficientes, como herramienta de fomento de la "salud corporativa integral". El proceso de toma de decisiones empresariales eficaces para la promoción y el mantenimiento del bienestar laboral.**	25
	1.1) Decisiones basadas en la satisfacción del personal, el bienestar organizacional y en actitudes orientadas a la promoción de la seguridad y la salud laboral.	50
	1.1.1) La salud corporativa integral. La globalización e internacionalización de las decisiones y de las relaciones laborales saludables.	57
	1.1.2) Tipología y mecanismos de las decisiones empresariales en el contexto laboral actual.	64
	1.1.3) La ética empresarial. La institucionalización responsable de los valores éticos y morales en los negocios y en la toma de decisiones empresariales.	68
	1.2) Aportaciones de la neurociencia y la neuroeconomía al estudio de la toma de decisiones empresariales y a la investigación de la conducta de las personas trabajadoras, en el escenario de la organización empresarial.	73
2.-	**Las emociones humanas: Cuando urge tomar decisiones frente a la nocividad empresarial, el malestar laboral, la precariedad, la incertidumbre, el conflicto, el sufrimiento y el absentismo laboral.**	78
	2.1) Las emociones humanas y su influencia en el bienestar, físico y psicológico, del personal y de su entorno empresarial.	82
	2.1.1) La felicidad, la emoción de la satisfacción y del afecto humano en el entorno laboral.	88
	2.1.2) Las teorías de la emoción. Principales características y aportaciones.	93

	2.1.2.1) Las teorías cognitivas.	98
	2.1.2.2) Las teorías expresivas.	100
	2.1.2.3) Las teorías fisiológicas.	101
	2.1.2.4) Evolución de las teorías de la emoción.	104
	2.1.2.5) Emoción y conflicto. Repercusiones sobre el bienestar laboral.	109
	2.1.3) Influencia de las emociones básicas nocivas para el entorno empresarial, como mecanismos facilitadores del malestar laboral, entornos laborales física y psicológicamente desfavorables y generadoras de absentismo laboral.	115
	2.1.3.1) Los celos en el entorno laboral. La percepción de una amenaza hacia algo que se considera como propio.	120
	2.1.3.2) La envidia en el entorno laboral. La respuesta emocional al éxito o posesión ajena.	123
	2.1.3.3) La ira en el entorno laboral. La emoción expresiva del resentimiento, la furia y la irritabilidad.	127
	2.1.3.4) La tristeza en el entorno laboral. El decaimiento de la moral.	129
	2.1.3.5) El miedo en el entorno laboral como mecanismo de supervivencia y de defensa.	131
	2.1.3.6) La vergüenza en el entorno laboral. El sentimiento ocasionado por alguna falta cometida, deshonra o humillación.	137
	2.1.4) Las emociones y el liderazgo nocivo: *"New Toxic Management"*.	139
	2.1.5) Cuando la nocividad empresarial y la precariedad laboral generan sufrimiento y dolor en las personas. Alcance y consecuencias de esta nocividad corporativa, para el bienestar del personal, para la organización empresarial y para el ambiente de trabajo.	149
	2.1.6) Emociones y actitudes positivas, como elementos clave, para afrontar entornos empresariales, física y psicológicamente desfavorables o nocivos, para la seguridad y la salud laboral del personal.	163

3.-	**De la violencia social a la violencia física y psiquica laboral. Entornos empresariales potencialmente violentos, generadores de absentismo laboral**	170
	3.1) Antecedentes, ámbito y definición.	170
	3.2) Violencia Social. Las relaciones de poder y discriminación.	175
	3.2.1) Las cifras negras y la criminalidad oculta de la violencia social y la violencia intraempresarial.	185
	3.3) La violencia laboral, como elemento facilitador de malestar organizacional, relaciones nocivas de trabajo y del absentismo laboral.	186
	3.3.1) Víctimas de la violencia laboral. Las consecuencias del daño físico, psíquico y moral sufrido.	197
	3.3.2) Agresores físicos y psíquicos en el entorno laboral. Los verdugos del siglo XXI.	201
	3.3.3) Tipología de la violencia laboral.	212
	3.3.3.1) La violencia física en el lugar de trabajo y su tratamiento jurídico.	216
	3.3.3.2) La violencia psíquica en el lugar de trabajo: el acoso psicológico.	218
	3.3.3.2.1) La violencia y el abuso verbal en el trabajo.	220
	3.3.3.2.2) El acoso laboral.	221
	3.3.3.2.2.1) El acoso moral en el ámbito laboral.	227
	3.3.3.3) Costes empresariales generados por la violencia y el acoso laboral.	242
	3.3.3.4) Tratamiento jurídico del acoso en el trabajo y de la violencia psicológica, como fuentes de agresión a derechos fundamentales de las personas trabajadoras.	244
	3.3.3.5) Violencia y acoso sexual en el trabajo. La dignidad humana quebrada.	253
	3.3.3.6) Tratamiento jurídico del acoso sexual en el trabajo en España, en la Unión Europea (UE) y en países extracomunitarios.	260

	3.3.3.7) Costes empresariales generados por el acoso sexual.	270
	3.4. Desgastes profesionales que afectan a la salud física y mental del personal. Estrés laboral y desgaste por "burnout".	271
	3.5. Métodos de evaluación y gestión de los riesgos psicosociales y de la violencia en el trabajo.	279
	3.5.1) Especial referencia al modelo Finlandés de evaluación y gestión de la violencia en el trabajo.	285
4.-	**Ausentismo y absentismo laboral, como consecuencia de entornos empresariales física y psicológicamente nocivos para el personal.**	288
	4.1) Estudio del fenómeno del absentismo laboral desde una perspectiva pluridisciplinar.	288
	4.1.1) Antecedentes	301
	4.1.2) Definiciones del término absentismo.	306
	4.1.3) El absentismo laboral desde la perspectiva social.	315
	4.1.4) El absentismo laboral desde la perspectiva jurídica.	324
	4.1.5) El absentismo laboral desde la perspectiva empresarial, del departamento de recursos humanos y desde la perspectiva de los responsables internos de la empresa.	335
	4.1.6) El absentismo laboral desde la vertiente psicológica.	349
	4.1.7) El absentismo laboral desde el punto de vista médico-laboral.	362
	4.1.8) El absentismo laboral desde la perspectiva de la persona trabajadora que se ausenta y la de sus compañeros de trabajo.	369
	4.1.9) El absentismo laboral: aproximación sindical/representación de la persona trabajadora ante la empresa.	378
	4.1.10) El absentismo laboral desde la visión de la administración de la Seguridad Social.	384

	4.2) Absentismo laboral: Tipos y causas legalmente computables, a efectos de absentismo laboral.	395
	4.2.1) Introducción y antecedentes.	395
	4.2.2) Tratamiento jurídico de los tipos y causas, legalmente computables, a efectos de absentismo laboral.	404
	4.2.2.1) Incapacidad laboral temporal por contingencias comunes de duración menor o igual a veinte días.	415
	4.2.2.1.1) Sistemas de control y vigilancia de las ausencias al trabajo por incapacidad temporal protegida.	424
	4.2.2.1.2) Tratamiento jurídico de las incapacidades temporales protegidas.	432
	4.2.2.1.3) Repercusión económica de las incapacidades temporales protegidas. Prestaciones.	440
	4.2.2.2) Faltas al trabajo por causas injustificadas.	446
	4.2.2.3) Absentismo presencial - Presentismo laboral.	451
	4.2.2.3.1) Introducción y definiciones.	451
	4.2.2.3.2) Absentismo por vía virtual, como tipo de absentismo presencial. Colisión de derechos protegidos. Control empresarial y límites del uso de programas informáticos, correo electrónico y acceso a Internet durante la jornada laboral.	460
	4.2.2.3.3) Control y tratamiento jurídico sobre el uso de herramientas informáticas.	465
	4.3) Tratamiento del absentismo laboral en los convenios colectivos	474
5.-	**Modelos de participación y cogestión de las personas trabajadoras en las organizaciones empresariales.**	477
	5.1) Europa y los modelos internacionales de participación.	477
	5.1.1) Modelo de participación español. Marco jurídico español sobre la participación de las personas trabajadoras en las empresas.	490
	5.1.2) La representación y participación española, especializada en materia de prevención de riesgos laborales.	512

	5.1.2.1) Los Delegados de Prevención.	516
	5.1.2.2) El Comité de Seguridad y Salud.	521
	5.2) Representación de las personas trabajadoras en otros países de la Unión Europea (UE).	524
	5.2.1) Representación de las personas trabajadoras en Austria.	529
	5.2.2) Representación de las personas trabajadoras en Francia.	531
	5.2.3) Representación de las personas trabajadoras en Italia.	537
	5.2.4) Representación de las personas trabajadoras en Portugal.	543
	5.2.5) Representación de las personas trabajadoras en Dinamarca.	545
	5.2.6) Representación de las personas trabajadoras en Suecia.	547
	5.2.7) Representación de las personas trabajadoras en los Países Bajos.	550
	5.2.8) Representación de las personas trabajadoras en Finlandia.	554
	5.2.9) Representación de las personas trabajadoras en Reino Unido.	558
	5.3) Otros modelos de representación de las personas trabajadoras, en países extracomunitarios (Suiza, Estados Unidos y Japón).	562
	5.3.1) Representación de las personas trabajadoras en Suiza.	562
	5.3.2) Representación de las personas trabajadoras en Estados Unidos.	564
	5.3.3) Representación de las personas trabajadoras en Japón.	567
	5.4) Especial referencia al modelo de representación de las personas trabajadoras en Alemania. La cogestión empresarial.	571
	5.4.1) Bases jurídicas e institucionales de la cogestión empresarial en Alemania.	573

	5.4.2) La praxis de la cogestión.	577
	5.4.3) Órganos intervinientes en la cogestión empresarial alemana: Convenios Colectivos, los Comités de Empresa, los Consejos o Juntas de Vigilancia, Órganos de conciliación y arbitraje, los Consejos de Empresa y los Sindicatos.	581
	5.4.3.1) Convenios colectivos alemanes.	581
	5.4.3.2) Comités de Empresa alemanes.	583
	5.4.3.3) Los consejos o juntas de vigilancia alemanes.	586
	5.4.3.4) Órganos de conciliación y arbitraje alemanes.	588
	5.4.3.5) El Consejo de Empresa alemán.	589
	5.4.3.6) Los sindicatos alemanes.	590
06.-	**Conclusiones, a modo de propuestas**	593
	Anexo bibliográfico	620

AGRADECIMIENTOS

Iniciar una tesis doctoral es un acontecimiento fantástico. Terminarla, es la culminación de un sueño, precedido de un intenso esfuerzo, investigación y estudio. Esta meta la he logrado con el apoyo y el estímulo de muchas personas que, desde estas líneas, quiero que quede constancia mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar, quiero agradecer a la Dra. Mª José Feijóo Rey, profesora titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la UAB, mi directora de tesis, que como experimentada docente ha sido un pilar fundamental y excelente consejera, no sólo en este proyecto, sino en mi desarrollo personal y profesional. Nuestras productivas reuniones de seguimiento de la tesis han ampliado mis perspectivas y horizontes, y sin lugar a duda me han aportado nuevos enfoques que de bien seguro me harán un mejor empresario y docente universitario.

Quiero reconocer, también, el esfuerzo y dedicación de la Dra. Roser Martínez Quirante, así como sus oportunos consejos y útiles directrices. Agradecerle las acertadas recomendaciones y críticas, siempre desde una perspectiva positiva y constructiva, que me han permitido una mejorara continua en la redacción de esta tesis doctoral.

En particular, agradezco al Dr. Manuel Ballbé Mallol, su cercana presencia e inestimable soporte a mi tesis, indicándome, continuamente, interesantes lecturas y referencias bibliográficas y ofreciéndome, en todo momento, su inmenso saber.

También, mi reconocimiento y respeto a todos los Doctores, miembros de los diferentes tribunales de seguimiento de esta tesis, por sus sabios consejos y recomendaciones. No quiero olvidar agradecer a la Universitat Autònoma de Barcelona, principal fuente de mi formación académica, así como a su personal docente y administrativo, que confió

desde un principio en mi proyecto y me brindó todo lo necesario para conseguir mi objetivo.

Agradecimiento muy especial al Sr. Miquel Anguera, del Departamento de Derecho Público y de Ciencias Histórico-jurídicas de la Facultad de Derecho de la UAB, quien siempre me facilitó todas las gestiones. Además, agradezco a todos los responsables de las bibliotecas de la UAB que muy gentilmente atendieron y resolvieron todas mis peticiones.

No quisiera olvidar mi más sincero agradecimiento a la dirección y a todos los docentes y personal de soporte de la Escuela de Prevención y Seguridad Integral (EPSI), donde ejerzo y disfruto infinitamente la docencia. Gracias sinceras al Sr. César Torrero, técnico de soporte a la docencia y al Sr. Josep Manel López, coordinador de formación continuada, que me proporcionaron en todo momento aliento, espacio y recursos en esta larga travesía que ha llegado, también gracias a su ayuda, a buen puerto.

Un agradecimiento póstumo y un reconocimiento especial a mi padre, gran empresario y mejor trabajador, quien siempre creyó en mis posibilidades y que me iluminó tantas veces el camino, cuando yo solo veía oscuridad. No desistió ni un instante en alentarme y motivarme, durante toda su vida y, su larga enfermedad, para que no renunciara nunca de mis sueños y fuera cada día un poco mejor como persona y como profesional. Estoy seguro que, desde su lugar de descanso, está inmensamente orgulloso.

Finalmente, quiero agradecer a Miriam, Júlia y Guillem, mi familia, mi fuente de salud emocional, que durante todos estos años, me brindaron su apoyo, me comprendieron, tuvieron tolerancia e infinita paciencia y cedieron buena parte de su tiempo para permitirme llevar adelante mi proyecto. A ellos, mi eterno amor, afecto y gratitud.

Dejo el camino de subida marcado y asegurado, para que mis hijos, si así lo deciden, puedan llegar a ésta y a más altas cumbres.

Girona, mayo de 2014

EXPOSICIÓN PRELIMINAR

Según cifras de 2013 de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT), cada 15 segundos, 160 personas trabajadoras sufren un accidente trabajando por cuenta ajena y de éstos, uno muere. Estas cifras suponen que cada día mueren 6.300 personas, más de 2,3 millones de muertes por año a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Anualmente, ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes, derivados de riesgos físicos y psiquicos, dejan importantes secuelas en el personal que engrosan las cifras de absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud en las organizaciones empresariales se estima en un 4% del Producto Interior Bruto (PIB) global de cada año.

Una de las principales razones por la cual se propone y se realiza esta tesis doctoral, es resultado de la inquietud de este investigador por indagar y explorar en el núcleo y en el entorno de la empresa privada[1], como escenario en donde emergen, entre otros, los factores que perturban significativamente las relaciones jurídico-laborales, tales como los accidentes y enfermedades laborales, el malestar organizacional y escenario en donde surgen constantemente nuevas fuentes de nocividad, conflicto, violencia, riesgos físicos y psicosociales y en donde nace y germina el fenómeno del absentismo laboral.

Se estudiará también, en las siguientes líneas, de qué forma pueden afectar e influenciar las emociones humanas a las decisiones empresariales y al nivel de satisfacción del personal con su entorno laboral. Asimismo, se destacarán los diferentes modelos de participación de las personas trabajadoras en las organizaciones empresariales, en relación a la seguridad y salud, así como al bienestar laboral.

[1] A lo largo de la redacción de esta tesis doctoral se utilizará indistintamente los términos empresa, organización u organización empresarial, para hacer referéncia a la empresa privada.

ELENCO DE HIPÓTESIS DE PARTIDA

Primera hipótesis

La toma de decisiones éticas y eficientes puede fomentar la salud física y psicológica corporativa y el mantenimiento del bienestar laboral integral del personal de las organizaciones empresariales.

Segunda hipótesis

La falta de inquietud y preocupación de muchas organizaciones empresariales por la gestión de las emociones de su personal, junto con focos de nocividad física y psíquica empresarial, incentiva e incrementa el riesgo psicosocial y el absentismo laboral.

Tercera hipótesis

Los entornos empresariales física y psicológicamente nocivos, son fuente de insatisfacción y de malestar laboral para el personal de la organización empresarial.

Cuarta hipótesis

Los entornos empresariales, física y psicológicamente nocivos, son focos generadores de violencia física y psíquica entre el personal y causa del absentismo laboral.

Quinta hipótesis

El absentismo laboral, con sus diversas causas y consecuencias, continúa siendo un fenómeno sin resolver, a pesar de los numerosos estudios efectuados y las políticas nacionales e internacionales aplicadas hasta la fecha.

Sexta hipótesis

Mejoras en los modelos de participación del personal en las decisiones de la organización empresarial pueden mejorar el bienestar laboral global y, simultaneamente, reducir el absentismo laboral.

INTRODUCCIÓN. Justificación y objetivos de la tesis doctoral.

La presente tesis doctoral, se estructura en seis capítulos troncales, cuyo principal objetivo será analizar, desde una perspectiva pluridisciplinar, cómo el entorno empresarial, puede perturbar el bienestar físico y psicosocial del personal y de la propia organización, haciendo aflorar las consecuencias más negativas del fenómeno del absentismo laboral. Tras un exhaustivo análisis, este proyecto detalla las actuales fuentes de riesgo psico-físico empresarial así como las deficientes y poco efectivas medidas preventivas empresariales que, actualmente no consiguen eliminar ni minimizar suficientemente los riesgos y los daños provocados por entornos empresariales física y psicológicamente nocivos[2]. Esta nocividad organizacional es el motor de la aparición de las causas más perjudiciales de absentismo laboral, estimulando graves conflictos entre las partes afectadas: empresario, personas trabajadoras, sus representantes y, la propia Administración.

Las relaciones laborales, entre la empresa y su personal, vienen determinadas por factores internos y externos a la organización empresarial. El acelerado ritmo empresarial y profesional actual afecta de forma directa a las relaciones laborales y tiene, como se expondrá en los siguientes capítulos, sus ventajas e inconvenientes. El entorno social y laboral está en cambio continuo y, las organizaciones empresariales, se ven obligadas a adaptarse a las nuevas condiciones de este mercado globalizado, manteniendo su productividad y exigiendo al personal, altas dosis de flexibilidad, creatividad, innovación, capacidad de adaptación y resistencia a las fuentes de riesgo (físico y psicosocial). En esta línea de opinión, abunda PUNSET CASALS (2012:46) que: *"Hay que salir de la monotonía del tiempo físico y de lo establecido para irrumpir en el tiempo psicológico de la innovación contagiosa".*

[2] Se utilizará, a lo largo de esta tesis doctoral, el adjetivo *"nocivo"*, no en el sentido estricto de toxicidad de un producto sino como la toxina laboral, de efecto físico y psicológico negativo, que producen en las personas trabajadoras, ciertas formas y modelos de decisión, conducta, dirección empresarial y de gestión de personal.

La organización empresarial, como entidad económica, es el instrumento y modelo por excelencia, para producir bienes y prestar servicios. Para lograr esta meta, la empresa precisa disponer de capital, materias primas, instalaciones, equipos de trabajo y, por supuesto, de capital humano. Las personas trabajadoras, son ante todo, personas, que contribuyen con su labor diaria, tanto física como mental, a que la empresa alcance sus objetivos. Las nuevas tecnologías, los nuevos procesos de producción, de prestación de servicios y el compromiso de fidelidad a la empresa a la que pertenecen, supone al personal adquirir y conciliar permanentemente habilidades físicas y psíquicas, lo que requiere un esfuerzo continuo y una constante adaptación a su puesto de trabajo (para la cual no siempre están debidamente formados) y a su entorno laboral.

Para que las personas trabajadoras disfruten de un entorno laboral favorable, útil, adecuado y saludable, donde desarrollar su labor con la máxima eficiencia y seguridad, la empresa debe estudiar, proteger y preservar el bienestar en este entorno, eliminando o minimizando las perjudiciales fuentes de riesgo psico-físico que vayan apareciendo, al ser éstas fuentes las principales causantes de la mayoría de ausencias del personal al trabajo y del absentismo laboral.

Al inicio de esta tesis doctoral se han relacionado los agradecimientos y se brinda a todas las personas que han hecho posible su redacción. La presente introducción, pretende exponer, de forma abreviada, el contenido de los diferentes capítulos de esta tesis doctoral.

En el capítulo primero, se analizarán los efectos que provocan las decisiones tomadas por las organizaciones empresariales, respecto a temas relacionados con las conductas y en el bienestar (o malestar) de las personas trabajadoras. La buena administración y dirección de una empresa depende, en gran medida, de las decisiones que en ella se toman. El personal está inmerso en un entorno contínuo de relaciones interpersonales en el que se deben tomar decisiones difíciles, que resuelven, según sus

consecuencias, si la organización empresarial y la propia persona prosperan o fracasan.

En este mísmo capítulo, se definirá a la organización empresarial física y psicológicamente saludable. Se puede adelantar que una organización será saludable para las personas trabajadoras, cuando promocione y desarrolle una cultura empresarial de responsabilidad global y se comprometa objetivamente y, a largo plazo, con la búsqueda y mantenimiento del bienestar físico y psicológico de todos los miembros que la integran, intentando evitar, con ello, los focos de nocividad empresarial. A su vez, se analizará exhaustivamente cómo la toma de decisiones eficientes puede fomentar la salud corporativa y cuál es el proceso para tomar las decisiones empresariales más eficaces y promotoras del bienestar laboral.

Se expondrá, también en un apartado avanzado de este capítulo, la importancia que tienen, para el personal y para el bienestar corporativo, las habilidades cuantitativas de las personas que deciden. Se enfatizará el valor de la creatividad del personal a la hora de tomar decisiones en referencia al bienestar integral de la organización. Como se determinará, saber gestionar y promover la creatividad, entre las personas trabajadoras, mejorará significativamente su motivación y su implicación en el proyecto empresarial.

Y, desde luego, para mejorar la competitividad, las empresas deben reducir al máximo los riesgos provocados por el malestar laboral, físico o psíquico, tomando decisiones que supongan una mejora en el clima organizacional y en las relaciones laborales con el personal. Para tomar decisiones eficaces en este ámbito, la empresa debe tener presente, entre otros, los riesgos y los factores psicosociales existentes, ya que éstos influyen negativamente en la persona que toma la decisión y en la resolución que adopta.

Como se expondrá en este mismo capítulo, la organización deberá, en relación a la prevención de los riesgos derivados de los factores psicosociales, tener presente y cuidar las emociones y sentimientos del personal. En una situación de descontrol emocional no es posible tomar decisiones efectivas, puesto que en situaciones de límite emocional es cuando afloran los efectos más negativos de las emociones humanas. Por ello, se defenderá que evitando tomar decisiones en un estado emocional negativo o nocivo se podrá esquivar, en muchos casos, el malestar organizacional y las causas más desfavorables al absentismo laboral. En contraposición, se defenderá, que la promoción de emociones positivas ayudará a conseguir un clima de bienestar físico y psíquico en la persona trabajadora que, fácilmente, puede ser trasladado a toda la organización.

La globalización de los mercados ha complicado significativamente la toma de decisiones empresariales, además de dificultar la implementación de políticas preventivas eficaces que atajen el desgaste físico y psicológico del personal en este entorno de contínuos cambios. La implantación en las empresas de las estrategias internacionales, propuestas por diferentes organizaciones, para la promoción de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, es actualmente escasa y no se evidencia un impacto significativo en las organizaciones empresariales derivado de la aplicación de las mismas (MUÑOZ SÁNCHEZ, 2010:220-221). En el contexto laboral actual deben tomarse decisiones eficientes y prácticas que, prevengan los entornos empresariales nocivos y, a la vez, mantengan los niveles precisos de competitividad y los objetivos económicos de la empresa. Para conocer a fondo este contexto, se analizarán la tipología, mecanismos y características de las decisiones empresariales. También, se observarán las decisiones tomadas en condiciones de certeza; las decisiones tomadas en condiciones de incertidumbre y las decisiones tomadas en condiciones de riesgo. Además, se examinarán las decisiones, teniendo en cuenta el nivel jerárquico de quién decide.

En el último apartado del primer capítulo, se expondrán las aportaciones que la neurociencia y neuroeconomía han aportado al campo

de las decisiones empresariales y a la investigación de las conductas de personas trabajadoras en el ámbito laboral. La neurociencia es la disciplina que estudia cómo el cerebro determina la conducta del ser humano y las conductas que adopta una persona ante el proceso de toma de decisiones. Por su parte, la neuroeconomía, se encarga del estudio de las relaciones, la conducta de los agentes económicos y la actividad cerebral en el proceso de toma de decisiones. Se defenderá en este apartado la idea de que si los modelos neurocientíficos, de toma de decisiones, son válidos para la predicción económica, también podrían serlo, una vez adaptados apropiadamente, para la predicción de conductas y decisiones en el ámbito laboral cuando existan riesgos, conflictos, malestar o entornos laborales física y psicológicamente nocivos.

En el segundo capítulo, se recogerán por su importancia en la toma de decisiones, las diferentes teorías sobre la emoción y se definirán las emociones básicas. Entre ellas, se estudiará la felicidad, considerada la emoción más positiva e importante para la satisfacción y el afecto entre el personal, en el entorno laboral.

Entre las emociones negativas básicas se estudiarán cómo pueden afectar en las personas trabajadoras y en la propia organización, los celos laborales, la envidia, la ira, la tristeza, el miedo y la vergüenza. Se analizará en detalle cómo las emociones de las personas condicionan el entorno laboral ya que, a menudo, son las garantes de que el ámbito empresarial sea fuente de bienestar físico y psicológico para las partes implicadas. Se ha considerado particularizar, en este segundo capítulo, en las emociones nocivas y su influencia en el desarrollo de un ambiente de malestar laboral, al entender que merecían un análisis exhaustivo puesto que pueden afectar negativamente al personal, a la organización empresarial y a los niveles de absentismo laboral existentes en la misma. A su vez, en este capítulo, también, se examinarán los avances realizados, en las últimas décadas, en el estudio y definición conceptual de las emociones, para así mejorar su compresión y alcance de sus consecuencias.

Se dedicará un apartado de este capítulo al liderazgo nocivo. Este tipo de modelo de liderazgo, unido al malestar organizacional y la precariedad laboral, produce sufrimiento y dolor en las personas trabajadoras y ha de ser considerado como una nueva fuente de riesgo laboral. Asimismo, para controlar y evitar, desde la organización, que los modelos de liderazgo y las emociones nocivas del personal afecten negativamente a las relaciones laborales, es necesario ocuparse del ambiente psicosocial en el que trabaja el personal, potenciando la comunicación entre las personas y dando respuestas inmediatas y adecuadas al malestar laboral y a los conflictos emocionales que puedan surgir.

Cuando las personas trabajadoras perciben un trabajo positivo y un clima laboral aceptable, estarán más satisfechas con su lugar de trabajo y más involucradas con el proyecto empresarial (PODSAKOFF, MACMENZIE y BOMMER, 1996:259-298). Para ello, se analizará de qué manera la dirección de las empresas debe crear el terreno adecuado y propicio para sembrar un buen clima laboral, a través del estudio de políticas de gestión de los recursos humanos. El objetivo de este análisis es demostrar que mientras que un entorno laboral sano y saludable, para el personal, se orienta hacia los objetivos generales de bienestar empresarial, un entorno nocivo ocasiona situaciones de conflicto, de bajo rendimiento y de absentismo e incapacidad laboral. Un clima laboral deficiente, puede incrementar de forma sustancial esta problemática social. Además, un ambiente de desconfianza y con deficiencias significativas en relaciones interpersonales, dificulta el trabajo en equipo. Se tendrán presentes en este capítulo, también, la influencia que genera en los tipos de absentismo laboral aspectos como la implicación, la motivación y la satisfacción del personal.

Como se determinará, las herramientas más útiles que permitirán prevenir la nocividad empresarial son la promoción de las emociones y actitudes positivas entre el personal, a fin de evitar, que un ambiente laboral, emocionalmente nocivo, perturbe las relaciones laborales e influya

negativamente en los niveles de productividad y/o absentismo laboral de la organización empresarial. Se concretará, por ello, en el último apartado de éste capítulo, cómo la actitud positiva del personal (personal directivo incluido) puede mejorar el entorno laboral y conducir con éxito, al bienestar integral de las personas trabajadoras.

En el capítulo tercero, se tratarán las fuentes de riesgo que estimulan que un medio ambiente laboral se transforme en un entorno físico o psicológicamente violento.

Para establecer el origen de la violencia que pueda surgir en el entorno laboral y que es, en buena parte, también responsable y causante de la creación de un ambiente de trabajo tóxico o nocivo, se analizará el fenómeno de la violencia social y el cómo ésta se transmite al ámbito laboral.

La violencia física y psíquica, en mayor o menor grado, sigue siendo una de las grandes protagonistas de la sociedad actual, tanto en la vertiente personal como en la profesional. Es un problema de dimensiones mundiales que se percibe, en todos los ámbitos, como inquietante. El bienestar y la convivencia social se hallan cada vez más perturbados por el conflicto y diferentes formas de violencia y, por lo tanto, esta fuente de malestar ha llegado también al ámbito laboral. Así, se abordará el tema de la violencia social y de la violencia física y psíquica en el medio laboral. También se delimitarán los tipos de violencia laboral y la forma cómo repercuten, cada uno, tanto en la organización empresarial como en el propio personal.

Para tener una visión amplia del fenómeno de la violencia extra e intraempresarial se examinará la normativa legal vigente respecto de todos los tipos de violencia laboral, así como las consecuencias que estos tipos de violencia tiene sobre las personas trabajadoras y sobre el bienestar en el trabajo. Asimismo, se definirán las características de los entornos empresariales potencialmente violentos como generadores de absentismo laboral. En este entorno, la violencia se caracteriza por comportamientos

físicos y psicológicos agresivos que se convierten en un elemento facilitador de relaciones nocivas. En este sentido, cuando una persona trabajadora percibe que, ella misma o su entorno laboral está afectado por algún tipo de riesgo o acción violenta injustificada, por parte de otras personas trabajadoras o superiores jerárquicos de la organización, aparece el sentimiento de aprensión e inseguridad que lleva, en muchas ocasiones, a la persona que sufre el acto violento, a recurrir al absentismo laboral como modo de esquivar un entorno laboral que, entiende perjudicial para su salud física y/o psicológica. En muchas ocasiones, las propias empresas dificultan la solución de situaciones de conflicto puesto que no reconocen suficientemente a tiempo los posibles riesgos psicosociales que pueden desencadenar todos los tipos de actos violentos posibles.

De igual manera se intentarán delimitar, en este capítulo, cómo repercuten en la organización empresarial, los diferentes tipos de violencia laboral. Otro punto importante que se desarrollará, es el relacionado con los costes que generan a las empresas las diferentes formas de violencia laboral que afecta a la salud física y mental de las personas trabajadoras.

En el capítulo cuarto y, al hilo de lo recogido en el capítulo anterior, se investigará, desde una perspectiva pluridisciplinar, el fenómeno del absentismo laboral desde sus orígenes y se describirán sus potenciales causas, para así poder presentar, soluciones preventivas para la supresión o, por lo menos, la minimización de sus efectos más negativos.

Como se expondrá en el desarrollo de este cuarto capítulo, el absentismo laboral surgió en su forma más agresiva con la Revolución Industrial (1760-1840), derivado de los cambios que en la Europa de la época se produjeron tanto a nivel tecnológico, socioeconómico como cultural. La economía europea pasó de estar asentada en modelos basados en la agricultura y la artesanía, a estar dominada por una industria emergente asentada en la mecanización, todo ello en un medio urbano en constante crecimiento demográfico y una población trabajadora afectada por las nuevas formas y modelos de organización del trabajo. Con estos

cambios, se incrementaron y estrecharon exponencialmente las relaciones entre personas, tanto en su vida privada (nuevas ciudades y nuevos barrios con alta concentración de población obrera) como en la laboral (nuevas empresas y macro fábricas que absorbian toda esta nueva población trabajadora). Una de las consecuencias de los diferentes tipos de organización laboral del siglo XIX y primeras décadas del XX, fue la deshumanización de las personas trabajadoras, cuya única motivación, en muchos casos, era sólo el salario.

En este entorno de contínuo cambio, los conflictos laborales aumentaron apareciendo los primeros casos de absentismo laboral, como vía de liberación y escape de las personas trabajadoras de un entorno hostil que, en muchas ocasiones, no los tenían en cuenta como personas. Estos hechos históricos, por su importancia en el nuevo entorno laboral, afectaron a los diferentes modelos de agrupación, gremio y empresa y generaron diversas transformaciones y desórdenes del trabajo. Los cambios que ha experimentado el mundo laboral en el último siglo puede dar un enfoque retrospectivo de cómo han afectado a la realidad laboral actual las diferentes transformaciones acontecidas en los sistemas productivos europeos, entre ellos el español, como contexto geográfico principal de esta tesis doctoral.

En la actualidad, la realidad del absentismo en el trabajo y la relación con la sociedad ha cambiado sustancialmente, pero no ha mejorado todo lo esperado. A lo largo de este cuarto capítulo, se pretende realizar una fotografía integral de amplio enfoque, del absentismo laboral en el entorno de la empresa privada, actualmente inmersa en un contínuo proceso de globalización. En el primer apartado de este capitulo se planteará la conceptualización de este fenómeno a la vez que se analizará desde diferentes perspectivas y enfoques. El concepto de absentismo casi siempre ha tenido connotaciones negativas, pese a ello, se espera poder avivar la inquietud de otros investigadores para la búsqueda de soluciones eficientes a este fenómeno social que preocupa a todos los agentes sociales implicados. Actualmente, se sigue estudiando e investigando el absentismo

laboral desde diferentes perspectivas, buscando y proponiendo soluciones así como medidas para combatirlo de forma eficaz. De este estudio, destaca la gran disparidad de criterios con los que se define al absentismo laboral y, sorprende que no exista aún una definición homogénea, oficial y estricta del propio término. Hasta la fecha sólo se han aportado, por parte de los diferentes autores y estudiosos que han tratado y tratan el tema del absentismo laboral, definiciones no oficiales, pero que, sin lugar a dudas, serán de gran utilidad para iniciar el desarrollo de este cuarto capitulo. Como se definirá, el absentismo laboral es el resultado de la suma de los períodos en que las personas trabajadoras de una organización no están en el trabajo o, bien estando, no realizan competentemente la prestación laboral a la que están sujetos, por motivos que se puntualizarán en el desarrollo del capítulo. Se planteará la conceptualización del fenómeno del absentismo laboral para poner de relieve las diferentes definiciones que se han dado, a lo largo de la historia, a los términos "absentismo" y "ausentismo laboral". Delimitando así, una definición lo más clara y acotada posible de estos términos, a pesar de la disparidad destacada.

También, se tratará el tema del absentismo desde la perspectiva del diálogo social, así como desde los derechos y deberes de todos y cada uno de los agentes sociales que intervienen de forma directa o indirecta en el fenómeno. Se diferenciará entre el absentismo justificado y el absentismo injustificado, y se desarrollará el concepto de absentismo laboral conocido como presentismo o absentismo presencial, al diferir sus características del resto de tipos y causas de absentismo, como una nueva forma de pseudo-absentismo laboral en la que la persona trabajadora acude a su trabajo, pero dedica una parte importante del tiempo a tareas que no son propias de la actividad laboral. Es remarcable cómo las nuevas tecnologías de la información y comunicación (en adelante NTIC) han favorecido el presentismo laboral y cómo un control empresarial extralimitado, de ese fenómeno, puede afectar a los derechos constitucionales de la persona. En relación a esta idea, ORTEGA GIMÉMEZ y GONZÁLEZ MARTÍNEZ (2009:1-20) opinan que: *"Las nuevas tecnologías de la información y comunicación…, que hace ya tiempo que se han instalado en los procesos*

productivos de las empresas, han dado un giro en la relación empresario-trabajador. Es conocido que el impacto de dicho proceso en las relaciones laborales presenta numerosas vertientes. De entre todos ellos, el que sin duda ha generado mayor controversia doctrinal y judicial ha sido y es el relativo al uso laboral y extralaboral –y correlativo control–, … , en general, e Internet, en particular".

En este sentido, se remarcarán las diferencias existentes entre absentismo justificado, injustificado y presentismo.

La reducción de causas del absentismo laboral se puede llegar a lograr, a través de una eficiente política de la empresa. Como se defenderá, las decisiones que se deben tomar, en relación al absentismo laboral, tienen que cubrir todos los ámbitos estructurales de la empresa, y no pueden fijarse de forma unilateral, sino que deben ser el resultado del diálogo, de la participación y de la negociación colectiva. Para combatir eficazmente las causas más negativas y perjudiciales, para las partes, del absentismo laboral, hay que tener en cuenta, además de su origen, sus causas y consecuencias, la necesidad de acrecentar la calidad de vida y satisfacción de las personas trabajadoras en su entorno laboral. Este es un reto especialmente importante para todas las empresas y organizaciones modernas.

En el capítulo quinto se efectuará un estudio de los diferentes modelos, nacionales e internacionales, de participación de las personas trabajadoras en las empresas. Se analizan principalmente los modelos europeos y, concretamente, de tres países extracomunitarios con un sistema de participación característico: Suiza, Estados Unidos y Japón. Este estudio comparativo de los diferentes modelos de participación, tiene como finalidad mostrar los principales contrastes y limitaciones que existen entre los sistemas de gestión y participación del personal en temas relativos a la salud laboral, la toma de decisiones y en la gestión de la organización empresarial.

En el sexto capítulo se redactan las conclusiones, en forma de propuestas y medidas preventivas, para fomentar el bienestar laboral como vía significativa para la reducción y control del absentismo laboral y de las diferentes fuentes de riesgos psico-físico para el personal.

Y para acabar, indicar que se completa la tesis doctoral, ubicando un anexo bibliográfico a la parte final.

1.- LAS DECISIONES EMPRESARIALES. LA TOMA DE DECISIONES ÉTICAS Y EFICIENTES, COMO HERRAMIENTA DE FOMENTO DE LA "SALUD CORPORATIVA INTEGRAL". EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES EFICACES PARA LA PROMOCIÓN Y EL MANTENIMIENTO DEL BIENESTAR LABORAL.

Actualmente, la persona trabajadora, como ser independiente, en una sociedad industrializada y enormemente competitiva, como es la nuestra, se enfrenta diariamente a la necesidad de realizar un trabajo en un entorno laboral cada vez más cambiante e inestable y en demanda contínua de un mayor grado de eficiencia: *"Lo que nosotros llamamos trabajo es una invención de la modernidad. La forma en que lo conocemos, lo practicamos y lo situamos en el centro de la vida individual y social fue inventada y luego generalizada con el industrialismo"* (GORZ, 1997: 25).

Realizar un trabajo por cuenta propia[3], difiere de cuando se ha de realizar por cuenta ajena[4], ya que es, en este último caso, cuando necesariamente conlleva a esta persona a relacionarse intensamente con el resto de personal, de características laborales parecidas.

En relación a la organización empresarial: *"… los elementos que definen a una empresa: una comunidad de personas, con una gran variedad de intereses; una tarea común, que exige una cierta dirección unificada; unos resultados adecuados, y el imperativo de la continuidad"* (ARGANDOÑA RAMÍZ, 2011:1-10).

[3] Se entiende por trabajo por cuenta propia o autónomo la actividad económica o profesional realizada por persona física de forma habitual y directa, a título lucrativo, fuera del ámbito de organización y dirección de otra persona, den o no ocupación a trabajadores por cuenta ajena. Este trabajo no está sometido a la legislación laboral, salvo en aquellos aspectos que por precepto legal se disponga expresamente (Ministerio de Trabajo).
http://www.mtin.es/es/guia/texto/guia_1/contenidos/guia_1_4_0.htm

[4] Según el artículo 1 del Estatuto de los Trabajadores de 1995 (en adelante la LET), Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 marzo, actualizado a 2013: a los efectos de esta Ley, se denomina trabajadores a los que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario.

Las personas, dentro del organigrama jerárquico de la empresa[5], como organización empresarial privada, al interrelacionarse con otros individuos de la misma, pueden disponer del poder de decisión[6] o bien tener restringida parte de su libertad de decisión, de libertad de acción y, en algunas ocasiones desfavorables, también parte de su libertad de pensamiento.

La figura del empresario[7] será, junto con las personas trabajadoras, los sujetos y las piezas básicas de la relación contractual dentro de la empresa privada, objeto de estudio de esta tesis. Una relación contractual que, como se advertirá, no siempre será ideal sino que en ocasiones será un foco generador de conflictos internos y malestar laboral que podrá llegar a mermar la satisfacción y las relaciones interpersonales entre el personal de la organización, con los responsables directos o con el mismo empresario.

Interesa aproximarse al término "satisfacción", que se puede definir como: *"…la disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, etc. Pero también hay otros factores que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, si no que están más relacionados con su vida privada y familiar"* (CLEMENTE LÓPEZ, 2011:44). En relación a esta cuestión, describe LOCKE (1976:1247-1349), nueve dimensiones de la satisfacción de las personas trabajadoras: la satisfacción con su trabajo, con

[5] El Diccionario de la Real Academia Española (en adelante DRAE) define a la empresa como la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

[6] El DRAE define el vocablo *"decidir"* como: *"cortar la dificultad, formar juicio definitivo sobre algo dudoso o contestable".*

[7] Según el artículo 1.2 de la LET: *"a los efectos de esta Ley, serán empresarios todas las personas, físicas o jurídicas, o comunidades de bienes que reciban la prestación de servicios de las personas referidas en el apartado anterior, así como de las personas contratadas para ser cedidas a empresas usuarias por empresas de trabajo temporal legalmente constituidas".*

su salario, con las posibilidades de promoción dentro de la organización, con el reconocimiento de su tarea, con los beneficios (no solo económicos) que le ofrezca su trabajo, con las condiciones de trabajo, con la supervisión de sus superiores y con la relación con sus compañeros de trabajo y con la con la dirección de la empresa.

Así, pues, la percepción de la satisfacción de las personas está determinada tanto por la historia del sujeto como por sus anhelos y proyectos personales. Y aquí destacan STAW y ROSS (1985:469-480), quienes afirman que la satisfacción es la afinidad entre la persona y su puesto de trabajo. Además, la satisfacción del personal tiene una conexión directa con su grado de motivación, conducta y acción (SÁEZ, 1997:1-290).

En este sentido, hay que tener en cuenta que la flexibilidad y el compromiso son características significativas de los equipos de trabajo motivados, proclives a afrontar nuevos retos e interesados en la innovación (FERNÁNDEZ AGUADO, OSET FERNÁNDEZ, LÓPEZ HERNÁNDEZ y NAVARRO SAÍNZ, 2012:1-113). Para que una empresa sea integralmente efectiva debe basar su estrategia en un proceso innovación que afecte a toda la estructura empresarial y en la que todas las personas trabajadoras sean tenidas en cuenta (SARATXAGA, 2007:1-211). La satisfacción en varias esferas de la vida de las personas se debe a una satisfacción con la vida de uno en su conjunto (DIENER, 1984:542-575). Y, además, la satisfacción laboral tiene relación directa con las emociones (CETINA, CHAN-CANUL y SANDOVAL, 2006:535-540).

El bienestar laboral de la persona trabajadora y su satisfacción con el trabajo que efectúa, repercuten positivamente en su salud física y psicológica (SMITH, 2005:7-23; ZEIDNER, MATHEWS y ROBERTS, 2004:371–399). Es por esta razón que la satisfacción (FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8) y el bienestar laboral (físico y psíquico) deben protegerse debidamente, promoverse y potenciarse entre el personal.

En este mismo sentido, se puede afirmar que existe una relación positiva entre el nivel de autonomía del personal al desarrollar su trabajo y la satisfacción (OSCA y URIEN, 2001:327-340) y entre su compromiso y su satisfacción (FARAHBOD, 2013:419-430), además, la satisfacción con el trabajo es un buen predictor del absentismo laboral (HACKET, 1989:235-248). Y, también, se ha de tener presente que los conflictos son situaciones estresantes que influyen significativamente tanto en la satisfacción del trabajador (FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8) como en los objetivos de la empresa (CUENCA ÁLVAREZ, 2002:1-8).

La falta de autonomía del personal a la hora de tomar decisiones, deviene un factor generador de estrés. Sin embargo, el personal que dispone de autonomía suficiente, en su trabajo diario, no queda exento de sufrirlo. En las relaciones interpersonales dentro de la organización, se mezclan tanto aspectos individuales, ligados a las pautas de conducta como características de personalidad (LUCEÑO, MARTÍN, JAÉN y DÍAZ, 2006:89-97). Se puede afirmar que tanto las personas como las organizaciones empresariales, prosperan o fracasan, como resultado de las decisiones que toman durante su existencia.

En relación a la toma de decisiones, es oportuno aproximarse conceptualmente: *"La toma de decisiones se define como un proceso en el que una o más personas identifican un problema y entonces diseñan, eligen, implementan y programan una solución"* (CARTER et al., 1992:4). También se puede definir la toma de decisiones como la conversión de la información, en acción, de manera que el recurso "información" adquiere un papel imprescindible en el proceso decisorio (McCLURE, 1978:382). Avanzando sobre esta cuestión, se destaca que a la hora de tomar decisiones eficaces, relacionadas con la mejora del bienestar de la organización empresarial y la salud laboral del personal, es preciso tener presentes y evaluados, entre otros, los riesgos y los factores psicosociales existentes en la organización, al tener éstos relación directa con diversas causas de absentismo laboral, con la prevención de enfermedades (KALIMO, 1988:3-8) y con los estados emocionales de las personas trabajadoras. En

este sentido y según la Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS) de 2010, un 20% de las personas trabajadoras se ven afectadas por algún tipo de problema o riesgo psicológico en el trabajo y, además, estos riesgos están íntimamente relacionados con la aparición de riesgos físicos.

Según los resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo[8] (2011:1-57), un 68,5% de los trabajadores afirma estar expuesto a uno o más riesgos de accidente en su puesto de trabajo. Este dato es ligeramente inferior al de 2007 (70,9%). Destacan en esta misma encuesta, varios indicadores relativos a las exigencias derivadas de factores psicosociales del trabajo han empeorado respecto a cuatro años antes. Así, ocurre con el nivel de atención exigida en la tarea, con la percepción de tener mucho trabajo y sentirse agobiado, tener que trabajar muy rápido o deber atender varias tareas al mismo tiempo. Otro dato significativo es que, más de siete de cada diez ocupados tiene algún problema de salud. Para la mayoría de ellos, sus problemas de salud están relacionados (originados o agravados) por el trabajo que realizan, en particular quienes presentan algún trastorno musculoesquelético, pero también los que manifiestan sufrir cansancio, agotamiento y estrés. Afirmando esta idea, FERNÁNDEZ CASTRO y EDO IZQUIERDO (1994a:131), destacan que: *"Sin perder de vista que la salud es un fenómeno complejo e interdependiente de factores biológicos, psicológicos y sociales, no hay duda que los estados emocionales influyen en el estado de salud sea cual fuera éste"*.

Previniendo, desde la empresa, los estados emocionales negativos o nocivos del personal, se pueden evitar las distintas causas y consecuencias que provoca el malestar organizacional y el absentismo laboral derivado de este malestar, en los diferentes sectores empresariales.

En esta misma línea de opinión, abunda RIBAYA MALLADA (2008:1-14) que: *"El conocimiento del absentismo laboral de un sector o zona*

[8] Esta fuente consultada es la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo publicada, a la fecha de entrega de esta tesis.

geográfica permitirá establecer en cada empresa un sistema de decisiones que cubra todos los niveles de responsabilidad de la organización empresarial para el logro de los objetivos planificados, en tanto pone de manifiesto la existencia de hechos atribuibles a costumbres o características locales o sectoriales, o por el contrario indica la existencia de problemas específicos cuando el absentismo propio difiere del resto del sector o área geográfica".

Actualmente, nadie discute que nuestra sociedad está logrando niveles altísimos de rendimiento y bienestar, que se han alcanzado grados muy elevados de mejoras en los materiales, que se dispone de sistemas productivos cada vez más seguros y de lugares de trabajo cada vez más confortables, higiénicos y ergonómicamente adaptados. Sin embargo, resulta significativo observar la lentitud del avance de propuestas para mejorar el bienestar psicológico (RODRÍGUEZ, SAMANIEGO y ORTIZ, 1996:14-19) de las personas trabajadoras en el ejercicio de su profesión y, lo mucho que se incrementan los casos de absentismo laboral derivados de los riesgos psicosociales relacionados con el lugar de trabajo. A este respecto, destacan WARSHAW y MESSITE (2001:2-9): *"El lugar de trabajo presenta ventajas incomparables como escenario para la educación sanitaria y la promoción de la salud. Como lugar en que los trabajadores se congregan y pasan la mayor parte de sus horas de vigilia, constituye una localización adecuada para acceder a las plantillas. Además de la afinidad, el compañerismo y la coincidencia de intereses facilitan el ejercicio de presiones homogéneas que estimulen la participación y la permanencia en las actividades de promoción de la salud".*

El término psicosocial[9], como riesgo emergente en las organizaciones empresariales, engloba un extenso conjunto de situaciones negativas para la salud y la propia dignidad de las personas trabajadoras (UGT, 2006:7).

[9] El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002) Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

Los factores psicosociales, por la especial importancia que tienen para las empresas (WEILER, 2006:1-97), pueden clasificarse, según EL-BATAWI (1988:15), en dos categorías principales: los factores que tienen efectos negativos para la salud de las personas trabajadoras y los que tienen efectos positivos y pueden contribuir al bienestar laboral, tanto del personal como de la propia organización empresarial. En los dos casos es preciso tomar decisiones acertadas para mantener y cuidar este preciado bienestar laboral.

Para mayor abundamiento, los riesgos psicosociales son aquellos riesgos, presentes en todas las organizaciones que, pueden causar daños psicológicos o físicos (COX y GRIFFITHS, 1996:127-146) o daños sociales (LAHERA MARTÍN y GÓNGORA YERRO, 2002:1-20). Los riesgos psicosociales pueden surgir a causa de aspectos relacionados con el diseño del lugar de trabajo, la tarea a realizar, el tipo de organización del trabajo, el modelo de dirección, así como derivado de aspectos relacionados con el contexto social en el que coexiste la organización y su personal (COX y GRIFFITHS, 199:127-146). En la misma línea de opinión, HUGO DURÁN (2007:1) destaca que: *"Alguna vez en su vida, cada trabajador experimenta una situación de salud o psicosocial anómala que afecta su rendimiento laboral. A veces son enfermedades propias, otras son las de los hijos o familiares y que se traducen en estrés, ansiedad o depresión, pero también son situaciones generadas dentro del mismo lugar de trabajo".*

Son significativas las consecuencias negativas que pueden provocar los riesgos psicosociales en los resultados de las decisiones tomadas. Principalmente, si son decisiones tomadas por personas trabajadoras afectadas por los riesgos laborales, físicos o psicológicos, que provocan los trabajos y entornos empresariales nocivos[10], fatigosos, violentos, inflexibles, desfavorables, tensos y conflictivos, provocadores, bajo descontrol, con trabajos repetitivos, con pocas oportunidades de aprender, aburridos

[10] En este mismo sentido, FROST (2003:14), describe el medio laboral nocivo (tóxico) como un entorno laboral insensible que merma la vitalidad de las personas que trabajan en él con el consecuente resultado negativo para la organización de pérdida de producción y rendimiento.

(JOHANSSON, 1989: 365-377) y donde emergen profundos y peligrosos focos de malestar laboral para las relaciones laborales presentes en la organización empresarial.

En este contexto, se puede definir una empresa, como nociva, cuando se convierte en una organización precaria, ineficiente y poco efectiva, en la que el clima laboral reinante es tenso, hostil e insatisfactorio y en el que las personas trabajadoras están sometidas a un estado de tensión y estrés psicosocial continuo y habitual. Se entiende el clima laboral como: *"el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo"* (MÉNDEZ ÁLVAREZ, 2006: 1-146). Además, en el seno de una organización empresarial nociva no se desarrollan vínculos razonables entre compañeros de trabajo y el ambiente reinante en general es destructivo (EDELBERG, 2004:1-3). En esta línea de opinión, postula PIÑUEL ZABALA (2001:15-105, 2005:1-269 y 2008b:1-256), que muchas empresas parecen dormidas frente a las consecuencias del incremento de nocividad (física y psicológica) en el entorno laboral[11], esperando de forma inconscientemente que el incremento lento pero constante del malestar laboral, que ha germinado en la organización, sea masivo e inaguantable.

Pero, siendo realistas y optimistas, son aún más significativos los resultados tangibles que provocan, en el personal, los factores psicosociales positivos y los entornos empresariales saludables, promotores de salud corporativa, en donde se toman decisiones motivadoras, sensibles y cuidadosas en relación a su personal. Es destacable la aportación de HASS

[11] En la misma línea, también FROST (2003:10-14) afirma que el comportamiento de las organizaciones empresariales así como el comportamiento de algunos de sus miembros puede afectar a la salud de ciertos individuos (personas trabajadoras).

EDERSHEIM y DRUKER (2007:1-285): *"…una empresa es realmente su gente… sus conocimientos, capacidades y relaciones (…) Lo que diferencia a las organizaciones es si éstas pueden hacer que la gente común realice cosas no comunes y eso depende principalmente de si las personas están siendo colocadas en donde sus fortalezas pueden rendir" o si, como es muy común, están siendo colocadas por la ausencia de debilidad".*

La Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS), desde su Oficina Regional del Pacifico Oeste[12] (1999), define un entorno de trabajo saludable como: *"… un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar un visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices".*

En este sentido son los responsables empresariales quienes aplicarán las políticas preventivas correspondientes para mejorar, al máximo, el entorno laboral: *"El comportamiento virtuoso de todas las personas en la organización y, principalmente, de sus directivos es, pues, un requisito para llevar a cabo acciones eficaces, atractivas y consistentes. Y hemos mostrado también dónde radica la exigencia de ese comportamiento ético: no en el poder coactivo de la ley, ni en incentivos positivos o negativos, como la rentabilidad económica, la reputación, la aceptación social o la legitimidad de la empresa, sino en su capacidad para desarrollar en los decisores las condiciones para que sus acciones sean eficaces, atractivas y consistentes, es decir, 'buenas' decisiones"* (ARGANDOÑA RAMÍZ, 2011:10).

La toma de decisiones, es un factor primordial en la administración y dirección de las empresas, lo cual significa que recae en los responsables de

[12] Regional guidelines for the development of healthy workplaces. World Health Organization, Regional Office for the Western Pacific November 1999.
http://www.who.int/occupational_health/publications/en/

las mismas el deber de prever y analizar los posibles resultados de la decisión tomada y las consecuencias de la relación costes-tiempo-esfuerzos (VIVEROS, 2003:4 y la Organización Internacional del Trabajo[13], en adelante, OIT). La toma de decisiones es una responsabilidad básica de la empresa. Los empresarios, responsables y directivos deben garantizar que las decisiones tomadas sean acertadas y eficaces, minimizando así las probabilidades de que dichas decisiones sean erróneas y supongan resultados desfavorables.

Para que todo lo anteriormente mencionado pueda llevarse a cabo eficazmente, todas las organizaciones deben contar con personal capacitado en la toma de decisiones y de personal también capacitado en la gestión de calidad de las decisiones tomadas. La realización de auditorías de calidad internas y externas (JIMÉNEZ TELLO, 2009:1-150 y POWER, 1997:1-183), respecto a temas de bienestar y salud, pueden mejorar el control eficiente de la gestión global de la seguridad y la salud de la organización y también del resultado final de las decisiones tomadas. En este sentido, es de vital importancia que las personas que toman decisiones, en base al razonamiento de la situación a la que se enfrentan, puedan analizar, hallar alternativas y sopesar las diferentes variables que integran la ecuación de la decisión, para dar con los resultados más racionales, razonables y consensuados posible, maximizando así las posibilidades de éxito en el resultado decisorio y minimizando los riesgos y consecuencias negativas de la decisión. Las decisiones están ligadas a las emociones. En su vida cotidiana, las personas muestran diferentes emociones en diferentes condiciones de acuerdo con las demandas sociales (CELIK et al., 2010:47-54).

La emoción se define como un: "*estado afectivo de fuerte intensidad, breve que implica la captación intuitiva de algo como bueno o malo, que*

[13] Creada en 1919, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), aúna la acción de los gobiernos, empleadores y trabajadores de sus 174 Estados miembros para impulsar la justicia social y mejorar las condiciones de vida y de trabajo en todo el mundo. La Oficina Internacional del Trabajo, con sede en Ginebra, es la Secretaría permanente de la Organización.

lleva a comportamientos (conductas) de alejamiento o de acercamiento y que va acompañado de manifestaciones orgánicas o fisiológicas" (ARNOLD, 1970:169-185). Según defienden FREEMAN (2000: 209-235) y DAMASIO (1999:1-335), toda acción y decisión del ser humano deriva de una emoción, también objeto de estudio, en el siguiente capítulo de esta tesis doctoral. Defiende ABIZADEH (2002: 267-296): *"Según Aristóteles, el carácter (ethos) y la emoción (pathos) son rasgos constitutivos del proceso de deliberación práctica"* .Tomar decisiones acertadas implica un proceso complicado, y a la vez trascendental, puesto que será el primer paso para la resolución del problema. En este sentido: *"Las emociones ayudan a hacer algo y a hacerlo bien"* (STOCKER, 1981:323-338).

Pese a que las emociones desempeñan un papel importante en la toma de decisiones, basadas en los objetivos y proyectos del sujeto, es cierto que no son infalibles, por lo que no se puede confiar plenamente en la certeza de las decisiones tomadas en base a las emociones (NUSSBAUM, 2008:22-43). Una decisión empresarial unilateral es una elección consciente del empresario, responsable o directivo, en la que no siempre se tiene en cuenta la opinión y la participación de las personas trabajadoras o sus representantes. La decisión estará orientada a conseguir un objetivo concreto y se toma escogiendo entre diversas alternativas potenciales[14], calculando y evaluando su posible resultado en función del riesgo[15] y la incertidumbre que envuelve cada toma de decisión (KAHNEMAN, 2002-03:449-489) [16].

---

[14] Para garantizar la eficiencia de la decisión, se tendrán de analizar las ventajas y desventajas de cada una de las decisiones tomadas, considerando previamente cada una de las consecuencias previsibles a corto y a largo plazo.

[15] El riesgo es la condición que impera cuando las personas pueden definir un problema, especificar la probabilidad de que se presenten ciertos hechos, identificar soluciones alternativas y establecer la probabilidad de que cada solución lleve a un resultado.

[16] El psicólogo, investigador y científico DANIEL KAHNEMAN fue Premio Nóbel de Economía (2002), por haber integrado, junto a VERNON SMITH, los avances de la investigación psicológica en la ciencia económica, especialmente en lo que se refiere al juicio humano y a la adopción de decisiones bajo condiciones de incertidumbre.

"La razón por la que un psicólogo ha sido premiado en un campo como la Economía es que la investigación en ésta cada vez se apoya más en datos obtenidos en el laboratorio. En concreto, en el campo del juicio y toma de decisiones. Kahneman, además de investigar en esta área, ha procurado hacer que los resultados y sus consecuencias fueran conocidos por los estudiosos de la Economía" (LEÓN y BOTELLA, 2003:341).

Y, además, para que las decisiones sean lo máximo de eficaces, la persona que las toma debe poseer cuatro características determinantes según PALERMO et al. (2011:1-43): experiencia, buen juicio, habilidades cuantitativas y creatividad (VERA POSECH, 2006:1-8, FLORIDA, 2003:3-19 y 2010:1-450 y STERNBERG (1985:1-411, 1985b: 607-627, 1995:1-90, 1996:1-303, 1997a:1-333 y 1997b: 1-285). En esta línea de opinión y respecto a estas cuatro características, PALERMO et al. (2011:1-43), entienden que la habilidad de las personas, para tomar decisiones, crece con la experiencia. Abundan en esta idea MAYER y SALOVEY (1997:5): *"…la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual".*

En lo que se refiere a la experiencia en una empresa, ésta se relaciona con las personas trabajadoras con mayor tiempo de servicio en ella.

Respecto al buen juicio, PALERMO et al. (2011:1-43), lo conciben como la mezcla del sentido común, madurez, habilidad de razonamiento y experiencia del decisor. Toda persona con capacidad de tomar decisiones en la organización ha de contemplar y tener presente que cada organización posee sus propias normas, metas y propósitos, por lo que queda patente el requerimiento de un alto grado de reflexión y de buen juicio por parte del "*decisor*" (KOENES, 1995:12), también a la hora de tomar medidas relativas a minimizar o eliminar las causas potencialmente estimuladoras de malestar laboral o absentismo del personal, dentro de la organización empresarial.

Respecto a las habilidades cuantitativas, PALERMO et al. (2011:1-43), las definen como la capacidad del decisor para usar técnicas y métodos de investigación capaces de encontrar soluciones eficientes.

Y, por último, y característica quizás más importante: la creatividad. Se define la creatividad como la capacidad de crear y/o de producir cosas nuevas. En este mismo sentido, FLORIDA (2003:3-19, 2009:1-368 y 2010:1-530) postula la teoría de la clase creativa. Esta clase creativa fomenta un entorno personal y profesional abierto y dinámico que atrae a más gente creativa y dinámica, así como a organizaciones empresariales y capital. Indica la importancia de atraer y retener talentos de alta calidad. La persona creativa piensa diferente y como otro talento, la creatividad es algo que prácticamente cualquiera puede desarrollar en diferentes grados, siempre y cuando "desee ser más creativo" (STERNBERG, 1985:1-411 y STERNBERG y LUBBART, 1997a:1-333). La creatividad, igual que la innovación crea riesgos (SISON GALSIM, 2004:132). Pero, asumir riesgos, es el puente necesario para evolucionar, tanto a nivel personal como profesional. La clase creativa sitúa en un primer plano a las personas y su dimensión más humana. La creatividad constituye, como también lo hace la libertad o la seguridad, un bien común. Gestionar la creatividad de modo eficiente supone uno de los principales retos que nos brinda el siglo XXI (FLORIDA, 2003:3-19 y 2010:1-530) y (STERNBERG, 1985:1-411, 1985b: 607-627, 1995:1-90, 1996:1-303, 1997a:1-333 y 1997b: 1-285).

Es más, gracias a la creatividad, quien toma decisiones, puede combinar diferentes ideas con el objetivo de alcanzar un resultado nuevo y útil. El mayor valor de la creatividad reside en el desarrollo de alternativas. Para mayor abundamiento, VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ (2007:43) afirman: *"Ser creativos es una experiencia subjetiva de naturaleza personal y permite una profunda comunicación con los estratos más profundos de la mente humana. Los individuos creativos están en estrecho contacto con sus emociones, buscan la razón de lo que están haciendo, y son sensibles al dolor, al aburrimiento, a la alegría, al interés y a las demás emociones".* Por esta razón, las personas creativas (FLORIDA, 2003:3-19 y 2010:1-150) e innovadoras pueden generar suficientes ideas para hallar la solución más rápida y efectiva a un problema, tomando así las decisiones más acertadas en el seno de la organización empresarial. En opinión de VERA POSECH (2006:1-8), la creatividad: *"es la capacidad que tiene el cerebro humano*

para llegar a conclusiones e ideas nuevas y resolver problemas de una forma original". Según la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), un 78,6 % de los trabajadores de la UE tienen un trabajo que les permite valerse de su creatividad (son capaces de resolver imprevistos y desarrollar sus propias ideas en el trabajo). Gestionar la creatividad de modo eficiente supone uno de los principales retos que nos brinda el siglo XXI (FLORIDA, 2003:3-19 y 2010:1-530).

En otro sentido, la constante evolución a la que ha estado sometido el mundo laboral ha incrementado las presiones y exigencias empresariales y, en muchas ocasiones, se ha eliminado el aspecto más humano del trabajo (HIRIGOYEN, 2004:1-19). En muchas organizaciones empresariales, el objetivo principal de la dirección se centra sólo en la toma de decisiones relacionadas con la economía de la empresa, la producción o la prestación de servicios y no suficientemente en la gestión de las relaciones humanas internas, en el cuidado de las emociones del personal y en el bienestar laboral del personal. Es preciso recordar que: *"El componente humano es esencial y por esta razón, lograr el mejor ambiente laboral posible es vital para contribuir a un clima de cordialidad"* (UGT, 2010.36). Las conductas humanas son el fiel reflejo de la sociedad en donde se generan y reproducen (REDONDO BARBA, 2002:269).

Cuando una persona trabajadora tiene una carga importante de trabajo y su entorno laboral, físico y psíquico, es inadecuado, se puede encontrar con una situación de malestar y estrés laboral (SPIELBERGER, VAGG y WASALA, 2003:185-200), que provoque que su conducta y comportamiento cambien (KALIMO y MEJMAN, 1988:33), ya que la conducta (REEVE, 1994:1-95) de cualquier persona depende del ambiente personal y laboral en que se desenvuelve: *"la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja"*.

En otro sentido, se entiende el estrés como un desequilibrio entre la persona y entorno (GARCÍA IZQUIERDO, 1999:229-250). Abunda esta

opinión WARSHAW (2001:79): *"El estrés es un ingrediente inevitable de la vida de todas las personas en cualquier lugar. Mantiene una relación de causa y efecto con la sensación interna de bienestar de las personas, con sus relaciones con la familia, los amigos, los compañeros de trabajo y los desconocidos, y con la capacidad de desenvolverse en el hogar, en el lugar de trabajo y en la vida social. Cuando es excesivo, produce síntomas físicos y psicológicos, si se prolonga demasiado, puede provocar enfermedad e incapacidad".* Pero, el estrés no es la única característica asociada al riesgo psicosocial (NORTH et al., 1996:332-340). El riesgo psicosocial afecta también, significativamente, a la salud mental de las personas trabajadoras (ANDERSON, WHITMER, GOETZEL et al., 2000:45-52 y SMITH, et al., 2003:34-68).

En este mismo sentido, también los conflictos y las posibles diferencias que puedan tener las personas trabajadoras, con otras personas de su entorno y organización, vienen condicionadas en gran medida por su conducta, derivada del medio (físico y psicosocial) en el que transcurre su jornada laboral (BRUNET, 1987:13-14). Esta misma idea, también la defiende PINILLA (1972:12): *"Procurando ahondar en los secretos de la propia intimidad se está en mejor capacidad para comprender el sentido de la conducta ajena. Solamente aprendiendo el sujeto a conocerse a sí mismo sabrá conocer a tratar a los demás. Y es precisamente el trato con los demás lo que tiene importancia capital en el campo de las relaciones de trabajo".*

Así, los riesgos psicosociales, los problemas laborales, los entornos empresariales nocivos, el malestar laboral, los conflictos derivados de la falta de atención que, en algunos casos, las empresas y sus responsables, prestan a los recursos humanos y, sobre todo, la falta de consenso en la toma de decisiones empresariales importantes, relativas principalmente al bienestar organizacional y a la salud corporativa, son los que pueden provocar y estimular conductas, en el personal, que, como se detallará en un capítulo posterior, pueden acabar materializándose en diferentes causas de absentismo laboral, tanto justificadas como injustificadas.

Respecto a los casos de salud relacionados con el malestar laboral y el absentismo laboral, la comprensión y el buen uso de la información recibida, permitirá, a las partes afectadas (empresa, personal o sus respectivos representantes), tomar las mejores decisiones y poder proponer políticas oportunas para intentar mejorar el bienestar en la organización, las relaciones interpersonales y poder reducir las cifras de absentismo laboral. En esta mismo sentido, MUNDUATE JACA (1993:261), abunda: *"La diversidad de intereses entre las partes que componen una organización, y la necesidad de superara las divergencias y llegar a acuerdos que garanticen la supervivencia de la organización, ha procurado a su vez el desarrollo de otras vías alternativas de gestionar las técnicas preventivas basadas en el rediseño de las relaciones interpersonales".*

Así pues, para tomar decisiones efectivas respecto a las fuentes, físicas o psicosociales, de malestar laboral, es preciso que la organización, sus responsables y también los representantes de las personas trabajadoras, dispongan de una información detallada de todos los casos que hayan provocado, entre el personal de la empresa, alguna desviación negativa en el clima laboral o algún conflicto que haya podido derivar en ausencias periódicas del personal. En relación a las decisiones respecto a las causas de absentismo laboral en una empresa, el disponer de información, veraz y en tiempo real, se hace imprescindible, para así poder detectar desviaciones, limitaciones o discrepancias en los hechos y analizar las conductas y el rendimiento esperado de las personas trabajadoras. De esta manera y gracias a esta información sobre el problema, podrán tenerse en cuenta todas las opciones, tomar más decisiones si es preciso y, entre todos, buscar las soluciones más efectivas a la cuestión planteada (PALERMO et al., 2011:1-43).

En temas relacionados con el malestar laboral y el absentismo laboral, el hecho de obtener y evaluar información inteligentemente, es una habilidad significativa propia de los grandes líderes, que saben acertar el punto de equilibrio entre la razón y la pasión, a la hora de tomar sus decisiones. En este sentido, el estudio exhaustivo y uso adecuado de la

información obtenida del caso a resolver, derivará en decisiones que mejoraran y fortalecerán el control y la salud, tanto de la organización como de las personas trabajadoras que la conforman. Para KAPLAN y NORTON (1992:71-79 y 1993:134-147) y también para SANDOVAL, COMESAÑA y BERNAL (2008:54), el acceso a una información óptima permite a los líderes, empresarios y responsables de las empresas, tomar decisiones éticas y eficaces, para así mejorar la eficiencia estratégica de sus organizaciones. Añade BONATTI (2011:1-472), que la conciencia de uno mismo es un criterio esencial para quien pretenda tomar decisiones eficaces.

Existe una corriente de opinión que defiende que la confianza en el futuro de las decisiones tomadas es esencialmente racional (DE SCHANT, MARTÍN y MARTÍN NAVARRO, 2007:1-42), ya que las personas recurren a la información de que disponen para hacer pronósticos madurados de los pros y contras y, después, en consecuencia, tomar las decisiones.

En sentido contrario, también existe una corriente de opinión que discrepa de la racionalidad, como único factor motivacional en la toma decisiones. En este sentido, KAHNEMAN (2002-03:449-489), defiende y afirma que cuando se toma una decisión, no siempre se hace de forma objetiva ni totalmente racional. La propia organización empresarial genera, de una forma directa, presiones y condicionantes que afectan a las decisiones tomadas en el seno de la misma (KOENES, 1995:13). En este mismo sentido, AKERLOF y SHILLER (2009:327), defienden que gran parte de las teorías económicas y financieras actuales no se basan sólo en razones puramente racionales, sino que también intervienen en ellas motivaciones irracionales y no económicas.

También SIMON[17] (1947:1-798), defendió la idea de que las personas, cuando toman decisiones, lo hacen de forma irracional e inconsciente. Por otra parte, y en el mismo sentido, PEYROLÓN (2004:1-2),

[17] Premio Nóbel de economía en 1978.

considera que en economía no se debe seguir insistiendo en la racionalidad o pseudo-racionalidad de los agentes económicos en la toma de decisiones, sino que se debe enfocar la investigación en la mejor comprensión de los mecanismos que actúan en esta toma de decisiones. Esta corriente de opinión, que se centra en que las decisiones se toman con un criterio de racionalidad limitada está basada en que, en muchas ocasiones, como ya se ha adelantado, no se dispone de una información completa y adecuada. Además, puede existir el inconveniente de que quien debe tomar las decisiones, no maneje con suficiente capacidad la información disponible (SIMON, 1979:1-524).

Cuanto mayor sea el tamaño y estructura de la empresa, mayor será el número de variables que deberán tenerse en cuenta antes de tomar una decisión trascendente. Por tanto, se puede concluir que cuanto mayor sea la calidad de la información recabada, respecto a los diferentes casos que afecten al bienestar laboral o al absentismo laboral en la organización, menor será el riesgo de error y mejor será la calidad en la toma de decisiones empresariales. Toda toma de decisiones debe tener un objetivo claro y todas sus acciones deben estar encaminadas a encontrar la mejor solución posible.

Por esta razón, el compromiso y la satisfacción máxima de las partes implicadas en el proyecto empresarial (ROBBINS, 2004:78-80 y CASCIO, 2014: 1-73), ha de ser el objetivo principal de los responsables de las empresas, como claro multiplicador de la productividad de las personas que trabajan en ellas.

Como se ha señalado anteriormente, en las organizaciones empresariales se presentan constantemente situaciones para resolver, que precisan de una toma de decisión (VÉLEZ PAREJA, 2003:6). Para muchas personas, especialmente para las que ocupan cargos directivos en las empresas, el proceso de toma de decisiones implica una enorme responsabilidad (PALERMO et al., 2011:1-43). En este sentido, en nuestro país, en demasiadas organizaciones, la falta de cogestión y codecisión, en la

toma de decisiones, relacionadas con el bienestar organizacional, dificulta este proceso. Esta dificultad proviene principalmente del desconocimiento (presuntamente involuntario), por parte de las personas trabajadoras y de sus representantes, de la mayor parte de decisiones que se toman en la organización y que afectan, significativamente, a toda la estructura empresarial, como pueden ser las decisiones tomadas frente a los casos de absentismo justificado y/o injustificado, derivado de entornos empresariales física o psicológicamente inestables y nocivos. En estos casos, la falta de información y diálogo previo, entre empresa y los representantes de las personas trabajadoras provoca que, en muchas ocasiones, se desconozcan y consensúen debidamente y, con suficiente antelación, las decisiones y los objetivos de la empresa al respecto, no pudiendo buscar una solución conjunta.

Como más adelante se ampliará y desarrollará, Alemania, dispone de un modelo único de representación de las personas trabajadoras: el sistema de cogestión empresarial[18]. Se trata, como se ampliará en un capítulo posterior de esta tesis doctoral, de un modelo diseñado por el propio Estado en el que representantes del personal y los empresarios participan conjuntamente y activamente en las decisiones y en la dirección de la empresa, disponiendo en todo momento, de la información necesaria y precisa, y en tiempo real, sobre la situación de la empresa y las decisiones a tomar en cada caso, principalmente relacionadas con la economía organizacional. Este modelo permite a las personas trabajadoras y a sus representantes poder decidir y participar, coactivamente con los empresarios, en buena parte de las decisiones relacionadas con la gestión de la organización empresarial. Se puede afirmar que, a lo largo de la historia, el modelo alemán de cogestión, ha significado un importante cambio de actitud en las personas trabajadoras y un incremento de la implicación de las mismas en el proyecto empresarial, al permitir que sus representantes formen parte de la dirección y de muchas de las decisiones importantes que ésta pretenda tomar.

[18] Mitbestimmung.

Porque, la participación en la toma de decisiones incrementa la satisfacción del personal (BONAVIA MARTÍN 2000:40-45; COTTON et al., 1988:8-22, PODSAKOFF, TODOR y GROVER, 1984:21-63; ROBLES GARCÍA et al., 2005:127-134). Una vez más, perece ser, que la unión hace la fuerza. Participando activamente en la toma de decisiones, se observan mejoras en la actitud, conducta, participación (BOZAL URANGA, 2003:11-23; ARAGÓN SÁNCHEZ, 2003:23-61; VÁZQUEZ SAN ROMÁN, 2003: 61-79; AYESTARÁN 2003:79-101 y GAY, 2003:101) y motivación del personal: *"La motivación está directamente relacionada con las necesidades humanas: cuando un ser humano tiene una necesidad siente la motivación de satisfacerla y cuando la ha conseguido generalmente deja de motivarle; necesidades primarias de seguridad, de afecto, de autoestima, todas ellas necesarias y muy buscadas por el ser humano y todas ellas motivables hasta alcanzarlas. La motivación es un motor que llevamos en nuestro mundo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos, en ciertos momentos lo conseguimos por nuestros propios medios y en otros necesitamos la ayuda de los demás. Vivir motivado o desmotivado es también sinónimo de vivir con ilusión o sin ella, los proyectos de futuro, los retos y desafíos solo los pueden alcanzar personas con capacidad de motivación e iniciativa personal; si el mundo que nos ofrecen los demás no nos satisface, deberemos fabricar nuestro propio mundo estimulante y motivador"* (RAMÍREZ, ABREU y BADII, 2008:151).

En su informe para la OMS, KALIMO (1988:7), argumenta que el diálogo constante entre los agentes sociales[19] es una manera efectiva de lograr progresos realistas y significativos en la mejora del bienestar organizacional de las personas trabajadoras, lo que sólo podrá llevarse a la práctica con la intervención activa de éstos. En opinión de GOLEMAN (1996:1-95 y 2013:1-315), el pensamiento de las personas desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones y en sus sentimientos[20],

[19] Los agentes sociales, a los que se les atribuye derechos constitucionales como sujetos de las relaciones laborales, son el conjunto de las personas trabajadoras, los empresarios y sus respectivos representantes, sindicato y patronal (MARTÍN VALVERDE, 2010:148).

[20] Los sentimientos son a-racionales, al no aplicar la lógica de la racionalidad (FERNÁNDEZ AGUADO, OSET FERNÁNDEZ, LÓPEZ HERNÁNDEZ y NAVARRO SAÍNZ, 2012:19). El sentimiento es la respuesta de

exceptuando aquellos momentos en los que los sentimientos se desbordan y asumen por completo el protagonismo de la situación. Siguiendo esta misma línea de opinión, DAMASIO (1996:1-335) y GREENFIELD (2011:1-145) defienden que los sentimientos y las emociones se imprimen, en las personas, como marcas sensoriales. Respecto a la toma de decisiones, se define el sentimiento, como la experiencia subjetiva del estado emocional de la persona. Explicar la biología de los sentimientos y, de las emociones que llevan emparentadas, puede contribuir al tratamiento del sufrimiento humano, también en el entorno laboral. El sentimiento, en opinión de PALMERO CANTERO, GUERRERO RODRÍGUEZ, GÓMEZ IÑÍGUEZ y CARPÍ BALLESTER (2006:1-23) hace referencia a la toma de conciencia, respecto a la idea de una emoción. Por su parte, DYER (1976:6) defiende que: *"Los sentimientos no son simples emociones que te suceden. Los sentimientos son reacciones que eliges tener. Si eres dueño de tus propias emociones, si las controlas, no tendrás que escoger reacciones de autoderrota. Cuando aprendas que puedes sentir lo que prefieres o eliges sentir, empezarás a encaminarte por la verdadera senda de la inteligencia"*.

En este mismo sentido, entre sus apreciaciones, GOLEMAN (1996:1-150 y 2003:1-496), sostiene que el concepto de emoción se refiere a un sentimiento, a los pensamientos en los estados biológicos y psicológicos y a la clase de tendencias a la acción que la caracterizan. Respecto a las decisiones, los sentimientos, principalmente se diferencian de las emociones en que, mientras las emociones son un estado de ánimo, que se distinguen por su fuerza, su intensidad y su poca perdurabilidad en el tiempo, los sentimientos son mucho más perdurables, profundos y opuestos en sus extremos (placer-dolor, amor-odio, esperanza-desesperanza, etc.).

Para VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ (2007:23): *"Las emociones básicas se inician con rapidez y duran unos segundos cada vez".* De hecho,

---

una persona, frente a una experiencia determinada. En la toma de decisiones racionales, los sentimientos son indispensables, ya que orientan a las personas en la dirección adecuada para obtener el mayor provecho a las posibilidades que ofrece la fría lógica. Las emociones y sus reacciones relacionadas están alineadas con el cuerpo, en cambio, los sentimientos están relacionados con la mente (DAMASIO, 2009:13).

cuando hay que tomar decisiones importantes en momentos en que el control emocional no es favorable, es cuando surgen, en los seres humanos, los efectos más negativos de las emociones y es cuando a su vez afloran los sentimientos, actitudes y decisiones más nocivas. Esta nocividad emocional, a menudo genera, al decisor, una sobrecarga y un sufrimiento psíquico muy intenso que se ve reflejado en las decisiones que se toman. Las organizaciones, como medida preventiva, deben tener presente los efectos de la sobrecarga de trabajo (sobrecarga mental cualitativa) en la toma de decisiones de sus responsables (KANHEMAN, 1973:1-178; GONZÁLEZ GUTIÉRREZ, MORENO JIMÉNEZ y GARROSA HERNÁNDEZ y LÓPEZ LÓPEZ, 2005: 737-746).

Comprender la neurobiología de las emociones y de los sentimientos de las personas es la clave para poder aplicar políticas de reducción de sufrimientos que crean estas emociones y sentimientos, cuando son negativos (DAMASIO, 2009:14-18). Afirma WIERZBICKA (1999:7) que: *"si alguien no sabe lo que quiere decir sentimiento tampoco sabrá lo que quiere decir estado emocional"*. Así pues, se puede afirmar que la comprensión de la neurobiología de las emociones servirá para incrementar el bienestar de las personas, también en su entorno laboral.

Pese a que sentimientos, emociones y otros estados afectivos sean conceptualmente distintos para el ser humano, las emociones son todo aquello que motiva las decisiones y las acciones que se llevan a cabo en el día a día (GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA, 2008:33). Como se ha señalado anteriormente, el deber de tomar decisiones eficaces, es una de estas acciones a las que todos los agentes sociales se enfrentan diariamente. Las emociones, proveen a las personas de un sentido que les permite relacionar el mundo con su conjunto de objetivos y proyectos (DAMASIO, 1996:1-335). No existe una distinción clara entre la razón y la emoción ya que las emociones participan de la razón en cuanto a que proporcionan una motivación a la persona para actuar ante un hecho o circunstancia De este modo, las emociones protegen al organismo alertándolo, motivándolo y preparándolo para poder afrontar la situación

emocional de la forma menos perjudicial posible (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:7). Las emociones son parte inteligible del ser humano, es por ello que la frontera entre la razón y los sentimientos no debe ser tan concluyente (GREENBERG, 2000: 1-348).

En la misma línea de opinión, HERNÁNDEZ ZAMBRANO (2009:16) abunda: *"Damasio propone que tanto las emociones como la conciencia son producto de la adaptación evolutiva (que tiene como fin la preservación de la vida), sin embargo, dice que la emoción no es necesariamente consciente y que la aparición de la emoción puede darse previa a la consciencia, incluso evolutivamente hablando; en otras palabras, no sólo es posible la aparición de una emoción en un individuo previa a la conciencia de tenerla sino que es muy probable que la raza humana haya desarrollado primero la capacidad de emoción y luego haya desarrollado la conciencia. Sin embargo, aunque la consciencia y la emoción sean dos fenómenos diferentes, su interrelación en la raza humana es de vital importancia para la existencia de las dos"*.

La premisa de que toda decisión es necesariamente subjetiva, que defiende CACHANOSKY (2000:1-23), también puede aplicarse a las decisiones relacionadas con entornos laborales nocivos y más concretamente a las causas menos previsibles del fenómeno del absentismo laboral, así como a la previsión de sus consecuencias. Este estudioso considera que para cada una de las decisiones que se puedan tomar se pueden prever dos posibles resultados, un resultado esperado (*ex ante*) y un resultado real (*ex post*). Según CACHANOSKY (2000:1-23), el único parámetro válido para saber si la decisión empresarial, que se va a tomar, va a ser buena es el resultado "*ex post"*. Pero el problema es que no existe ninguna posibilidad de conocer fidedignamente el resultado "*ex post",* hasta que se llega a él.

Resumiendo, la dificultad de tomar una decisión está íntimamente relacionada con el nivel de responsabilidad desde el cual se toma. Para que una resolución sea efectiva, el decisor debe tener toda la información

posible y conocer el contexto en el que se desarrolla la decisión y, dado el caso, debe ser creativo para poder variar la decisión adoptada si ésta no alcanza los resultados esperados. Potenciar la creatividad dentro de la organización, ayudará a los decisores, a tomar las resoluciones más acertadas tras analizar la situación fruto de conflicto y sopesar las opciones disponibles. Además, los riesgos laborales psicosociales y físicos influyen negativamente en la persona que toma una decisión y en la resolución adoptada. Además, estos riesgos deben tenerse muy en cuenta en el entorno laboral, puesto que perjudica seriamente al decisor y al proceso de toma de decisiones, al estar éste afectado, positiva o negativamente, por sus emociones y sentimientos.

Según afirma LOCKE (1976:1300):*"un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencia laborales del sujeto"*. A fin de conseguir un desarrollo eficaz de la actividad laboral, en el que el bienestar de la persona trabajadora sea tenido en cuenta, todas las partes implicadas deben buscar una solución al fenómeno de los riesgos psicosociales, físicos y del absentismo. Todos los agentes sociales deben disponer de la información precisa y, en tiempo real, para poder decidir y trabajar de forma conjunta, coordinada y consensuada y así poder solucionar las situaciones comprometidas que puedan surgir, relacionadas con el malestar físico y psíquico organizacional y el absentismo laboral. Son, principalmente los empresarios y los responsables de las empresas, quienes deben mejorar las politicas de codecisión, para optimizar las decisiones, previamente consensuadas con el personal y potenciar los entornos laborales saludables (TETRICK y QUICK, 2003:3-17). De esta manera, las personas trabajadoras se sentirán más implicadas, motivadas y satisfechas, para así poder controlar, las fuentes de nocividad y favorecer el desarrollo de estados emocionales positivos dentro de la organización.

Siguiendo estas premisas, pueden aumentar las probabilidades de obtener resultados más positivos en la toma de decisiones, que ayudarán a potenciar el bienestar físico y psíquico de las personas trabajadoras,

contribuyendo, además, a fortalecer el bienestar de toda la organización empresarial y reduciendo el absentismo laboral.

1.1 Decisiones basadas en la satisfacción del personal, el bienestar organizacional y en actitudes orientadas a la promoción de la seguridad y la salud laboral.

La competitividad de un país no depende sólo de la productividad o de los precios del mercado, sino de la consistencia y dinamicidad de sus empresas y de sus instituciones reguladoras (BALLBÉ MALLOL, 2006)[21]. Las emociones han generado, desde siempre, pensamientos contrarios. Por un lado, las emociones se conciben como un obstáculo para el desarrollo de la razón y la moral y, por el otro, se consideran una parte esencial del hombre (GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA, 2008:31-33).

Como ya se ha adelantado, en el actual panorama económico internacional, para mejorar la competitividad, las empresas deben de reducir al máximo los riesgos provocados por cualquier causa de malestar laboral, físico o psíquico, y anhelar tomar, en todo momento, decisiones que supongan una mejora en el clima organizacional y en las relaciones laborales con su personal. Para conseguir tal objetivo, las organizaciones empresariales deben cuidar especialmente y tener aún más en cuenta a las personas, fomentando políticas empresariales inteligentes y cogestionadas, fortaleciendo así el bienestar laboral y las relaciones con sus recursos humanos.

El término *"relación"* significa *"referirse a", "contacto con", "volverse a"* (VIVEROS y OIT, 2003:2), por consiguiente, cuando se habla de cuidar las relaciones humanas, dentro de la organización empresarial, se refiere a cuidar a las personas, a tener más contacto con las personas y a volverse hacia las personas. Este fortalecimiento en las relaciones laborales es un aspecto clave para minimizar las ausencias al trabajo y elevar el grado de satisfacción del personal (FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8) y, consecuentemente, de la productividad empresarial. En este sentido: *"Se ha hallado que la satisfacción laboral es un elemento de gran utilidad para las*

[21] Artículo publicado en EL PAÍS – Economía, el 01-02-2006.

organizaciones ya que a través de su medición entran en contacto con la experiencia de su capital humano; ésta a su vez, se transforma en una percepción y una carga emotiva dirigidas hacia el entorno o ambiente organizacional" (ABRAJAN CASTRO, CONTRERAS PADILLA y MONTOYA RAMÍREZ, 2009:105-118).

El fomento de empresas, emocional y laboralmente saludables, y la mejora en la actitud, motivación, participación e implicación de las personas trabajadoras ha de llegar a ser uno de los principales objetivos empresariales en nuestro país para lograr, con éxito, en las organizaciones empresariales que lo precisen, un incremento en la salud de sus empleados, una disminución significativa de los riesgos psicosociales, del malestar físico y psíquico laboral, así como de las cifras de accidentes laborales, enfermedades profesionales y del absentismo entre su personal. En esta misma línea de opinión FIELDING (2001:9) defiende que: *"La salud es una función habilitadora, es decir, permite a las personas alcanzar otras metas, incluida una actuación acertada en el cumplimiento de sus funciones profesionales. Las empresas desean optimizar la salud debido a la vinculación de ésta con la productividad en el trabajo, tanto cuantitativa como cualitativa. Por tanto, reducir la aparición (incidencia) y la existencia (prevalencia) de enfermedades que conllevan absentismo, incapacidad o trabajo deficiente constituye un objetivo prioritario que justifica una inversión considerable. Las organizaciones de trabajadores, creadas para elevar el bienestar de sus miembros, también tienen un interés intrínseco en patrocinar programas que pueden mejorar el estado de salud y la calidad de vida".*

La estabilidad emocional de las personas, necesaria también para la toma de decisiones, argumenta MADRIGAL FRITSCH (2007:1), depende, en parte, de las relaciones que se establezcan con los demás y, haciendo una comparación, postula que, mientras los sistemas cerrados como el sistema circulatorio humano, son autorregulados e independientes de las personas, los sistemas abiertos, como el que controla las emociones y los estados de ánimo, por el contrario, están en gran medida condicionados externamente.

Como se señalará en un capítulo posterior, controlar las emociones supondrá desarrollar capacidades que permitan manejar y revisar, en caso necesario, los sentimientos generados. Esto permitirá al individuo escoger la acción más lógica y reaccionar adecuadamente ante cualquier suceso (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:33), ya que: *"Las emociones son esenciales para la vida humana"* (FABIANOWKSA, 2012:6).

Por ello, buena parte de las emociones que las personas sienten y expresan diariamente, en su lugar de trabajo, están influenciadas por las relaciones con los mandos directos y con los demás compañeros de trabajo. Se puede concluir que las emociones de las demás personas influyen sobre el funcionamiento fisiológico de otras personas y en consecuencia, sobre sus emociones (GOLEMAN, 1996:1-95 y MADRIGAL FRITSCH, 2007:1). Un ejemplo clarificador, lo ofrece GOLEMAN (1996:1-95), cuando señala la situación en que un niño o un adolescente que tienen problemas se sienten inmediatamente confortados cuando su madre se acerca, les presta su atención y su ayuda. Igual pasa en las empresas en donde se cuida, conforta y atiende al personal y al bienestar organizacional. Además, se puede afirmar que una organización empresarial consigue ser física y psicológicamente saludable y promotora de salud, para las personas trabajadoras, cuando existe una cultura empresarial de personalidad, responsabilidad y un compromiso real y a largo plazo, en la búsqueda del bienestar físico y psicológico de todos los miembros integrantes de la organización, así como de su entorno inmediato de trabajo.

El nivel de responsabilidad, con el que la persona trabajadora desarrolla diariamente su trabajo, es una importante variable de la profesionalidad. Si este nivel de responsabilidad es bajo puede ser también un buen predictor de malestar y absentismo laboral[22] (BARRICK y MOUNT, 1991:1-26). Por ello, el máximo nivel de bienestar laboral se conseguirá con la implantación sostenible, en las organizaciones, de políticas de

[22] También citado por AGUADO GARCÍA (2013:146).

codecisión y de prevención integral de riesgos, dentro de un proceso de mejora continua en la promoción de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, como integrantes de la empresa y de la propia sociedad. En este sentido: *"El tema de la prevención es tan dependiente de las actitudes y de los compromisos que, sin firmes decisiones de las gerencias, simplemente no habrá seguridad"* (HERAS COBOS, 2004:11).

La actitud de las personas revela cómo se sienten, con respecto a algo o a alguien y predicen la tendencia a actuar de una forma determinada. Por este motivo, sostiene GOLEMAN (1996:1-95 y 2013:1-315), si se pretenden modificar conductas, más que pretender cambiar directamente las actitudes, conviene alterar los valores y creencias que las preceden. Es bien sabido que reprimir o separar las emociones personales durante la jornada laboral es realmente difícil y no mezclar la vida laboral y la vida personal es, en muchas ocasiones, irremediable.

Como también se desarrollará en los capítulos posteriores, mejorar en las empresas las políticas de conciliación (también en la toma de decisiones), puede ser una buena herramienta para optimizar el tándem familia-trabajo. Serán los directivos, responsables y líderes de las organizaciones empresariales los encargados, junto con la participación activa de los representantes del personal, los que pueden conseguir y optimizar, debidamente, la conciliación laboral y familiar. Respecto a este tema, según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), casi uno de cada cuatro empleados (22,6%) manifiesta tener dificultades para compaginar su horario de trabajo con sus compromisos sociales y familiares: el 17,4% "*no muy bien"* y el 5,2% "*nada bien"*. En este sentido: *"Conciliar es componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí"* (DÁVALOS MORALES, 1991:220).

Las organizaciones protectoras y promotoras de la igualdad y la conciliación, así como de la seguridad y la salud de su activo más importante, sus recursos humanos, serán a medio y largo plazo, las empresas más competitivas y exitosas, consiguiendo altas tasas de

motivación, fidelización y retención de empleados. Toda persona trabajadora debe sentirse integrada en su lugar de trabajo y en armonía, física y psíquica, con su entorno. Esto se consigue en empresas que tratan a sus empleados como el activo más importante, incentivándolos, escuchando sus opiniones y haciendo que se sientan respetados. Por ello cuando un líder presta atención al bienestar de los empleados, toma las decisiones precisas y da las indicaciones necesarias, el personal estará más satisfecho con la situación laboral y con la organización. Además, el personal se sentirá más implicado y apreciado y, por tanto, se conseguirá una mayor participación, de las personas trabajadoras, en la empresa y en el proyecto (KAMMEYER-MUELLER y WANBERG, 2003:779-794).

Los avances en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) junto con las reformas legislativas, como la Ley de Igualdad, Ley Orgánica 3/2007[23], de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (en adelante LO 3/2007), han facilitado que las empresas promuevan acciones dirigidas a la conciliación familiar de las personas trabajadoras. En opinión de ABÓS BALLARÍN (2010:9): *"La incorporación de la mujer al mercado laboral ha sido, sin duda, un factor socioeconómico de primer orden, con importantes repercusiones en los ámbitos personales, familiares y laborales y ha puesto de manifiesto un nueva problemática: la necesidad de conciliar en la vida de las personas, los compromisos familiares con las obligaciones del trabajo. Si un trabajador o trabajadora encuentra dificultades para armonizar su vida personal y familiar con el desarrollo satisfactorio de sus tareas laborales, es muy probable que su rendimiento y, por ende, su productividad, sea inferior a lo deseable a pesar del esfuerzo".*

Existen estudiosos que defienden que la incorporación de la mujer al ámbito laboral ha alterado sustancialmente las bases de la familia tradicional (MEIL, 1999: 13-33). Pero, sin lugar a duda, la incorporación de la mujer al trabajo y la mejora en la igualdad de género en las

[23] BOE de 23 de marzo de 2007.

organizaciones es actualmente un hecho indiscutible y un punto innegociable en los diferentes programas políticos españoles (RABBANI, 2010:105).

Para la mejora global del bienestar organizacional, la persona trabajadora debe contar también con un plan de carrera que permita su promoción, horarios que le permitan equilibrar su vida laboral y personal y que minimice su fatiga (BONGERS et al., 2002:315-342), de una organización que cuide la interacción entre trabajo y persona (GONZÁLEZ GUTIÉRREZ, MORENO JIMÉNEZ y GARROSA HERNÁNDEZ y LÓPEZ LÓPEZ, 2005:737-746) y (ORASANU y BACKER, 1996:89-125), un ambiente confortable de trabajo, un sueldo acorde con sus expectativas y la libertad necesaria para, junto con el empresario, crear y crecer juntos. Con estas acciones las organizaciones empresariales captan, retienen y fidelizan a los empleados (OSCA, 2009:12-14), consiguiendo, con sus decisiones, altos índices de bienestar y salud para el personal y para la organización.

Las teorías sobre trabajo-familia actuales van en dos direcciones contrapuestas. Unas teorías se basan en los "recursos limitados" de las familias para afrontar dos roles diferentes a la vez (personal y laboral) y la otra teoría contrapuesta es la de "la acumulación de roles" que predice que mejoran el bienestar y la salud (CARRASCO y GARCÍA-MINA, 2005:14). En este sentido ORELLANA CANO (2002:97) defiende que: "*…ha de resaltarse que la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, se encuentra en íntima conexión con la flexibilidad horaria, cuyas principales manifestaciones son el trabajo a tiempo parcial, la jornada fluida, la capitalización del tiempo de trabajo, la posibilidad de compartir un puesto de trabajo, el trabajo a domicilio y el teletrabajo".*

Es por esta razón que la tal y como defienden FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO (1996:1-8), entre otros[24], la salud, la satisfacción y el

[24] En este mismo sentido, según las investigaciones de SMITH (2005:7-23) y ZEIDNER, MATHEWS y ROBERTS (2004:371–399), el bienestar laboral de la persona trabajadora y su satisfacción con el trabajo que efectúa (PODSAKOFF, TODOR y GROVER (1984:21-63); STAW y ROSS (1985:469-480); COTTON et al. (1988:8-22); HACKET (1989:235-248); BRAVO, PEIRÓ y RODRÍGUEZ (1996:343-397); SÁEZ

bienestar laboral (físico y psíquico) deben protegerse debidamente, promoverse y potenciarse entre el personal.

En resumen, con el fomento de organizaciones empresariales participativas, motivadoras, respetuosas y proactivas en la toma de decisiones, protectoras de los aspectos humanos relativos a la seguridad y salud de su personal (MELIÁ NAVARRO, 2006:155-180; SCHABRACQ, WINNUBST y COOPER, 1996:127-146), conciliadoras, igualitarias y emocional y laboralmente saludables, se potenciará el bienestar físico y psíquico, tanto del personal como de la propia empresa, logrando de esta forma alcanzar la salud corporativa integral y menores índices de absentismo laboral.

(1997:1-290); GOLDBERG y WALDMAN, (2000:665-676); BONAVIA MARTÍN (2000:40-45); OSCA y BERICAT, (2000:150); URIEN (2001:327-340); CUENCA ÁLVAREZ (2002:1-8); GONZÁLEZ-GARCÍA (2002:186); ROBBINS (2004:78-80); ROBLES GARCÍA et al. (2005:127-134); CETINA, CHAN-CANUL y SANDOVAL (2006:535-540); KRISTIANSEN et al. (2006:1645-1658); MÉNDEZ ÁLVAREZ (2006:1-146); HEGNEY, PLANK y PARKER (2006: 271–281); ABRAJAN CASTRO, CONTRERAS PADILLA y MONTOYA RAMÍREZ (2009:105-118); ÁLAVA REYES, (2008:13); FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO (1996:1-8); ÁLAVA, (2009:1-298); LÓPEZ LÓPEZ (2009:20-21); OLIVER (2010:5-519); MOLINA ARAGONÉS (2010:202); DOMINGO TUDÓ (2011:1); FARAHBOD, (2013:419-430) y CASCIO (2014: 1-73)), repercuten positivamente en su salud física y psicológica.

1.1.1 La salud corporativa integral. La globalización e internacionalización de las decisiones y de las relaciones laborales saludables.

La OMS (1948 y 2004:1-60), define a la salud como: *"un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales".* Esta definición de salud, forma parte tanto de la Constitución[25] como de la Declaración de Principios de la OMS, desde su fundación en 1948 (artículo 25). Durante la redacción de esta Declaración, entre las propuestas que se publicaron, destaca el proyecto de la moderna promoción de la salud[26].

La Declaración de principios de la OMS reconoce que la salud de todos los seres humanos, es uno de los derechos fundamentales y es función de los gobiernos y de sus representantes lograr el más alto grado de bienestar social. Este derecho y grado de bienestar, consecuentemente, también afecta a las organizaciones empresariales y a las personas trabajadoras, que en ellas desarrollan su labor diaria. Esta conceptualización internacional positiva de salud queda delimitada en un concepto multidimensional, biopsicosocial e interaccionista (OBLITAS y BECOÑA, 2000:11-52).

En un entorno laboral saludable, las personas trabajadoras encontrarán ambientes que mejorarán su salud (física y mental) y en donde les será más fácil convertirse en unos profesionales integramente más saludables y productivos para la organización (DE VICENTE, MAGÁN, BERDULLAS y ELENA, 2009:1). El estado de salud de las personas trabajadoras posee aspectos complejos, al estar articulada en relación a

[25] La Constitución de la OMS fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados. Entró en vigor el 7 de abril de 1948.

[26] En la década de los años setenta, según CARVALHO (2008:335-347*): "surgieron nuevas propuestas sobre el pensar y el hacer salud como reflejo de distintos factores, entre los cuales cabe destacar la constatación de los límites del modelo biomédico hegemónico, las presiones para la realización de recortes en los costos del sistema de atención de la salud y un clima social y político de valorización de temas como la autoayuda y el control individual sobre la salud".*

procesos de globalización, flexibilización y reformas del sistema de trabajo y de salud (MUÑOZ SÁNCHEZ, 2010:220).

Por su parte, PÉREZ DE LOS COBOS (2010: 441-452), señala que el principal culpable del cambio que sufren los sistemas de relaciones de trabajo es la globalización del sistema económico, configurando un *"nuevo conflicto industrial"*. La globalización[27], además, internacionaliza los conflictos de trabajo y obliga a los actores sociales a pensar y a actuar desde este nuevo escenario. Además, en este mismo sentido: *"El primer y fundamental cambio económico que está afectando profundamente nuestros sistemas de relaciones de trabajo y configurando un "nuevo conflicto industrial" es la "globalización". La extensión planetaria del dominio del mercado, la creación de un mercado de envergadura mundial afecta, desde luego, en primer lugar, a las empresas que quedan ahora sometidas a una concurrencia global y deben organizar la producción de bienes y servicios a escala planetaria, pero en no menor medida interesa a los trabajadores y a sus organizaciones representativas por cuanto la globalización prefigura una nueva "división internacional del trabajo" y obliga al sindicato a pensar a escala global y a internacionalizarse"*. En esta misma línea de opinión, BECK y ZOLO (2005:313-314) afirman que: *"Existe una fuerte tendencia a poner el acento en la ecuación entre globalización y americanización, e incluso entre globalización y nuevo imperialismo, pero ésta no es toda la verdad. Hay pruebas evidentes de que la globalización se convierte cada vez más en un fenómeno descentrado, no controlable y no controlado por un solo país o un grupo de países. En realidad las consecuencias de la globalización golpean o pueden golpear a los Estados Unidos así como a Francia, Italia, Alemania o los países asiáticos"*. Por todo ello, se puede afirmar que la situación económica global puede interfir también en la toma de decisiones empresariales y dificultar la implantación de políticas empresariales,

[27] *"¿Por qué la globalización significa politización? Porque la puesta en escena de la globalización permite a los empresarios, y sus asociados, reconquistar y volver a disponer del poder negociador política y socialmente domesticado del capitalismo democráticamente organizado. La globalización posibilita eso que sin duda estuvo siempre presente en el capitalismo, pero que se mantuvo en estado larvado durante la fase de su domesticación por la sociedad estatal y democrática: que los empresarios, sobre todo los que se mueven a nivel planetario, puedan desempeñar un papel clave en la configuración no sólo de la economía, sino también de la sociedad en su conjunto"* (BECK, 1997:11).

preventivas en salud, que tengan en cuenta el desgaste humano, físico y psíquico, que conllevan estos escenarios empresariales en constante cambio.

Existe, desde hace tiempo, un significativo interés internacional por la salud integral de la población. En un informe de la OMS (1988:1-237), emitido por KALIMO, EL-BATAWI y COOPER (1988:3-15), argumentaban que si se pudieran controlar las influencias psicosociales en las organizaciones, el trabajo mismo cumpliría más eficazmente con su importante función social y, principalmente, como factor de mantenimiento del bienestar físico y mental de las personas trabajadoras. También en 1988, en Adelaida (Australia), durante la III Conferencia Mundial de la Promoción de la Salud se reconoció que el entorno laboral es un escenario favorable para cuidar de la salud de las personas. En 1991, en la Conferencia de Sundswall también se defendió la promoción de ambientes propicios para la buena salud laboral de las personas trabajadoras, entendiendo que la salud laboral afecta a las dimensiones físicas, sociales, espirituales, económicas y políticas de las personas (MUÑOZ SÁNCHEZ, 2010:221).

Entre las estrategias priorizadas por la corriente de la nueva promoción de la salud (CARVALHO, 2008:335-347), merecen ser subrayadas la constitución de políticas públicas saludables, la creación de ambientes sustentables, la reorientación de los servicios de salud, el desarrollo de la capacidad de los sujetos individuales y el fortalecimiento de acciones comunitarias. En 1997, en la IV Conferencia de Promoción de la Salud en Yakarta (Indonesia), también se plasmó la necesidad de crear y promover, por parte de las organizaciones internacionales, espacios saludables en el entorno laboral mundial. En la Declaración de Luxemburgo (1997) sobre la Promoción de la Salud[28] (WHP- Workplace Health Promotion) se destacó la necesidad de unificar esfuerzos, entre los

[28] Esta declaración fue asumida por todos los miembros de la Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo en la reunión mantenida en Luxemburgo los días 27 y 28 de noviembre de 1997.

diferentes gobiernos internacionales, a favor de la salud laboral. La propuesta de la Declaración de Luxemburgo está basada en la definición aparecida en la Carta de Ottawa[29] (OMS, Ginebra, 1986), y que la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP) consensuó en el año 1996. Esta declaración dicta que hay que defender y aunar esfuerzos combinados entre empresarios, empleados y sociedad para mejorar la salud y el bienestar de la gente en su lugar de trabajo. Un vez más, surge el pensamiento internacional de la necesidad de unión de fuerzas, entre los agentes sociales y el fomento de mejoras en la participación y codeción empresarial, el lo que a la salud de las personas se refiere.

En este sentido también, en la anteriormente citada Carta de Ottawa, ya se contempló la idea de que: *"La promoción de la salud es el proceso de capacitar a las personas para que aumenten el control sobre su salud, y para que la mejoren. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social, un individuo o un grupo debe ser capaz de identificar y llevar a cabo unas aspiraciones, satisfacer unas necesidades y cambiar el entorno o adaptarse a él. La salud se contempla, pues, como un recurso para la vida cotidiana, no como el objetivo de la vida. La salud es un concepto positivo que enfatiza recursos sociales y personales, junto con capacidades físicas. Por tanto, la promoción de la salud no es simplemente responsabilidad del sector sanitario, sino que va más allá de los estilos de vida saludables para llegar al bienestar".*

Por consiguiente, se puede afirmar una vez más, respecto al fenómeno de las fuentes de nocividad empresarial, malestar laboral y causas menos predecibles de absentismo laboral, que las decisiones más eficaces serán las que defiendan, promuevan y mejoren la salud de la organización empresarial y del entorno físico y psíquico laboral del personal. La promoción y mejora de la salud laboral se puede lograr a través de una combinación entre la mejora de la organización de tareas y el ambiente de

[29] Ottawa Charter for Health Promotion. El concepto de Promoción de la Salud, cristalizado en 1986 en la Carta de Ottawa, surgió como respuesta a la necesidad de buscar un nuevo acercamiento a los múltiples problemas de salud que aún hoy exigen solución en todas las partes del globo.

trabajo, con la ayuda y la participación activa de las personas trabajadoras, lo que fomentará el desarrollo personal de las mismas y de la propia organización empresarial. Por ello: *"Cada vez se reconoce más claramente la importancia de las normas sociales y de la política de las organizaciones para la salud y para la eficacia de las iniciativas emprendidas para su mejora"* (FIELDING, 2001:12).

En este mismo sentido, haciendo referencia de nuevo a la Carta de Ottawa (1986), antaño ya se contemplaba la creación de entornos empresariales saludables. Este documento propone un acercamiento socio-ecológico, con la promoción de ambientes favorables a la salud (MUÑOZ SÁNCHEZ, 2010:221). Según sugiere también CARVALHO (2008:335-347), en relación a la Carta de Ottawa, la reorientación de los servicios de salud deberían darse a partir de la ampliación de los enfoques curativo y clínico y del fortalecimiento de acciones volcadas a la promoción que apunten a una práctica integral de salud entre la población. La OMS (1998:1-35), definió ampliamente en un documento[30] el término "promoción de la salud", además de hacer hincapié en la necesidad de difusión de la salud dentro de las organizaciones empresariales aplicando, para ello, políticas para el control y la mejora de la salud del personal. En este documento la OMS explicita la importancia de relacionar los intereses de los trabajadores con los de la gestión empresarial, buscando un ambiente óptimo para el desarrollo de la actividad laboral (MUÑOZ SÁNCHEZ, 2010:222): *"…un lugar de trabajo que promueve la salud reconoce que una fuerza de trabajo saludable es esencial e integra las políticas, sistemas y prácticas favorables a la salud en todos los niveles de la organización".*

Posteriormente, en diferentes informes y propuestas, la OMS (2001:1 y 2004:3-69) amplía de nuevo el concepto de salud, añadiendo la promoción de la salud mental de los individuos que conforman la sociedad: *"…un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar*

[30] Health-Promoting Workplace: Making it Happen. Ginebra.

productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la sociedad".

En sus investigaciones, GOLEMAN, BOYATZIS y MCKEE (2003:1-352), argumentan que el impacto del clima emocional[31] y la salud es altamente significativo respecto al rendimiento[32] del personal de la organización, por lo que las empresas deben buscar constantemente oportunidades con el fin de mejorar la satisfacción laboral global de su personal (BRAVO, PEIRÓ y RODRÍGUEZ, 1996:343-397 y FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8). Una característica de este modelo empresarial internacional, que presentan GOLEMAN, BOYATZIS y MCKEE (2003:1-352), es el fomento de la comunicación y de la especial atención a las capacidades de cada persona y también a sus necesidades. Estos investigadores, analizaron las claves de mejora empresarial basándose en la importancia de un buen liderazgo, en el profundo conocimiento y aprovechamiento de las emociones positivas de las personas trabajadoras y en el arte de transmitir y lograr un equipo óptimo para la organización. En esta misma línea de opinión, MUCHNICK-BAKU y WARSHAW (2001:16), destacan que: *"Aunque existen importantes retos que superar, no son insalvables. Los programas de promoción de la salud pueden ser más valiosos, y así ocurre a menudo, en las pequeñas empresas que en las grandes. Aunque resulta difícil obtener datos válidos, puede preverse que obtendrán resultados similares de mejora de la salud, del bienestar, del estado de ánimo y de la productividad de su plantilla. Lograrlo con recursos, a menudo limitados, exige una planificación y una ejecución meticulosas, la aprobación y el apoyo de los altos directivos, la participación de los trabajadores y de sus representantes".*

[31] Según defienden SALOVEY y MAYER (1990: 185-211), entre los beneficios que obtiene una persona al trabajar con sus emociones está el de de llegar a conocerse más íntimamente.

[32] Estos estudiosos determinaron, ya en 2003, que el impacto de una mejora en el clima emocional en las empresas respecto al incremento de rendimiento del personal, es de un 20% a un 30%.

En resumen, las organizaciones empresariales internacionales, sanas y responsables, se deben caracterizar principalmente por apoyar[33] a las personas trabajadoras desde la dirección, así como propiciar y fomentar un buen clima laboral entre las personas que en ella trabajan. Generar y promover organizaciones sanas, participativas, conciliadoras y no nocivas para el personal se ha de convertir a corto plazo en un desafío empresarial y en un imperativo legal global. Incrementando la calidad de la vida en el trabajo se podrá combatir el absentismo laboral en las empresas (OSCA, 2009:12-14)[34].

[33] Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011), la falta de apoyo de superiores o jefes es más habitual: el 16,9% indica que "raramente" o "nunca/casi nunca" puede obtener su ayuda si la solicita; aunque el dato ha mejorado respecto a 2007 (20,1%).

[34] El informe del Barómetro de Clima Laboral Accor- 2008, denominado "Bienestar y motivación en el trabajo", concluye que en España, uno de cada tres personas trabajadoras españoles considera que no es capaz de conciliar su vida personal con su vida laboral.

1.1.2 Tipología y mecanismos de las decisiones empresariales en el contexto laboral actual.

Ni todas las decisiones son iguales, ni todas producen las mismas consecuencias, es por ello que existen distintos tipos de decisiones y diferentes modelos de clasificación de las mismas.

Podemos distinguir principalmente tres tipos de decisiones (PALERMO et al., 2011:1-43). En primer lugar, las decisiones tomadas en condiciones de certeza; en este tipo de decisión se conocen perfectamente los resultados de cada opción propuesta y se tiene la seguridad de cuál será el resultado de la decisión tomada. En segundo lugar, las decisiones tomadas en condiciones de incertidumbre[35], en donde no se conocen los posibles resultados de las diferentes alternativas y en la que la decisión acostumbra a reflejar la personalidad de quien la toma, así, las decisiones serán distintas si las toma una persona optimista, una pesimista, una que minimiza los resultados o una que no razona lo suficiente la decisión a tomar. Y en tercer lugar, las decisiones tomadas en condiciones de riesgo, en que la persona que planifica o toma las decisiones no posee la información suficiente para evaluar las opciones a su alcance, pero igualmente ha de tomar una decisión.

Por otra parte, existen seis fuerzas, según KOENES (1995:13-19), que condicionan las decisiones que toman los responsables y directivos de las empresas, quienes actúan, en muchas ocasiones, en un marco rígido e inviolable: la propia organización. Las decisiones que se tomen dependerán de la posición jerárquica que, el decisor, ocupa en la organización, la cultura de la empresa, los sistemas de gestión (planificación, dirección, organización y control), los recursos disponibles y la situación coyuntural empresarial existente en el momento de la toma de decisiones. En

[35] Cuando el resultado esperado de cualquier suceso no es cierto entonces aparece la incertidumbre y, por lo tanto, el riesgo. *"La incertidumbre y el riesgo provienen de resultados no predecibles con exactitud, queriendo decir "con exactitud" un rango de variación no significativo para la predicción que se quiere realizar. El riesgo crece cuánto más significativo sea el rango dentro del que esperamos que varíe el resultado esperado"* (CACHANOSKY, 2000:1-23).

consecuencia, se tomaran diferentes tipos de decisiones, en función del contexto y escenario, de las preferencias de quién decide y de las consecuencias previsibles para cada alternativa y resultado.

Otro tipo de clasificación, respecto de la toma de decisiones, tiene en cuenta el nivel jerárquico que ocupa la persona que finalmente decide. En este caso, se pueden clasificar las decisiones en tres posibles tipos: decisiones estratégicas, decisiones tácticas y decisiones operativas. Las decisiones estratégicas son las que se toman para relacionar la empresa con su entorno y para definir los objetivos y las líneas de acción a seguir. Se puede afirmar que son las decisiones que, al tomarlas, pueden definir el futuro de las empresas e incluso su supervivencia. Este tipo de decisiones son normalmente tomadas, por su grado de riesgo y sus posibles consecuencias, por los responsables de la alta dirección. Para poner un ejemplo de estos tipos de decisiones, relacionado con el tema de esta tesis doctoral, se podría decir que se tendrían que tomar decisiones estratégicas en casos extremos de malestar laboral, violencia física, psicológica o sexual en el trabajo o bien en casos de desviaciones elevadas en las ausencias laborales del personal, sean justificadas o injustificadas, que puedan amenazar el sostenimiento de la empresa o comprometan su futuro inmediato. Son, o deben ser, situaciones en las que, dada su gravedad, se hace preciso y necesario la intervención de la alta dirección en la decisión, preferiblemente junto con los representantes de los trabajadores, para buscar las soluciones urgentes pertinentes, ya porque los directores de departamento o los responsables de recursos humanos no hayan sido capaces de encontrar una solución factible, ya porque los posibles resultados impliquen riesgos que escapan al alcance de los responsables naturales de las decisiones.

El segundo tipo de decisiones señaladas son las decisiones tácticas. Estas decisiones son las que están subordinadas a las decisiones estratégicas y deben ayudar a conseguir los objetivos fijados. Son las decisiones que se toman en la empresa, principalmente, por parte de los responsables de recursos humanos y/o directores de departamento. Como

ejemplo, se podrían enunciar las decisiones tomadas frente a casos de conflictividad en la empresa o frente a una tendencia alcista de las cifras de absentismo laboral en algún departamento de la organización. Son decisiones mayoritariamente tácticas en las que los diferentes responsables reconducen ellos mismos el conflicto o bien, en casos de absentismo justificado, planifican la incorporación de nuevo personal de sustitución o la redistribución de tareas entre el resto de personas trabajadoras del departamento, mientras dura la ausencia y principalmente son tomadas, con el objetivo de que el conflicto o las ausencias laborales de personas trabajadoras influyan, lo menos posible en el quehacer diario de la organización empresarial.

Por último, se encuentran las decisiones operativas, que son las que se toman de modo más habitual en la organización empresarial y suelen ser responsabilidad de los mandos intermedios y encargados quienes, a modo de ejemplo, podrían reconducir o apaciguar un conato de conflicto laboral entre el personal de base o bien, en caso de ausencias laborales de corta duración, decidirían cómo redistribuir los recursos humanos para que este hecho no afecte significativamente al servicio prestado o a la producción diaria de la organización. En raras ocasiones una decisión operativa compromete el futuro de la empresa.

En todos los tipos de decisiones anteriores, sería pertinente que el decisor o decisores, identificarán en primer término el problema, para determinar el grado de discrepancia entre la situación actual y la que se desea conseguir. Una vez reconocido el problema o la discrepancia, se establecerán los diferentes criterios de decisión que previsiblemente resolverán el problema planteado. Será necesario ponderar las diferentes variables a fin de priorizar la decisión considerada más correcta para la resolución del problema. Posteriormente sería preciso realizar un exhaustivo análisis de las alternativas posibles para seleccionar de la mejor alternativa de todas las valoradas. Por último, se tomará la decisión, de la forma más consensuada posible y se observará y estudiará detenidamente si el

resultado de la decisión es el esperado y si ha corregido el problema o discrepancia planteada.

En resumen, se puede concluir que tomar decisiones eficientes nunca ha resultado fácil ni sencillo. En este sentido, en muchas ocasiones, las decisiones podrían no tener grandes consecuencias para la empresa, pero en muchas otras, podrían significar su éxito o fracaso. Debido a este hecho, las personas responsables de la organización empresarial, sea cual sea su ubicación en el organigrama empresarial, deberán elegir las opciones que consideren más convenientes para que la decisión tomada solucione, con la mayor rapidez posible, el problema o discrepancia que se ha generado. Para fomentar la implicación de las personas trabajadoras a su cargo, los directivos deben delegar, en ocasiones, la toma de ciertas decisiones en ellas, para conseguir una mejora empresarial continua y el éxito organizacional. Esta delegación, en la toma de decisiones, sólo puede estar basada en una buena selección de la persona a quien se delega la decisión. En la facultad de delegar se asientan las nuevas formas y modelos internacionales de dirección de personal y organizaciones empresariales.

1.1.3 La ética empresarial. La institucionalización responsable de los valores éticos y morales en los negocios y en la toma de decisiones empresariales.

Las empresas son actores trascendentales del entramado social, que desde la perspectiva ética, son capaces de generar cambios significativos en el desarrollo económico y social de un país.

El DRAE define la ética como: *"la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre".*

Hasta hace pocas décadas, existía, en la opinión pública, una idea generalizada del divorcio entre la ética y los negocios (FERNÁNDEZ DE LA GÁNDARA, 1993:31). Con la sentencia condenatoria, en Estados Unidos en 2006, del fundador de la empresa ENRON[36], por fraude, conspiración y manipulación de datos financieros para incrementar beneficios inexistentes y ocultar pérdidas a los inversionistas, surgió la discusión sobre la necesidad de sentar unas bases de ética empresarial. Defiende MAHONEY (1990:3-170) la idea de que el interés de los investigadores por el estudio de la ética empresarial es consecuencia directa del malestar de las sociedades, ante las malas prácticas empresariales. Este malestar social provoca que la opinión pública sea significativamente sensible al comportamiento de las organizaciones, principalmente si este comportamiento es antiético y/o amoral. En este mismo sentido algunos estudiosos se han planteado lo que tiene de ético la ética empresarial (CRESPO, 2003:307-322).

Hoy, las organizaciones empresariales, se han transformado en un lugar social, donde se producen y comparten valores y se integran los aspectos económicos con los aspectos sociales (GUÉDEZ, 2011:1) y, como las personas, acaban incorporando un carácter (CORTINA ORTS, 1994:21-22), que es percibido tanto dentro como fuera de la organización.

[36] Mr. Kenneth Lay.

Se puede definir la ética empresarial como la conciencia social de la organización y como la disciplina que se encarga del estudio de los valores, normas, virtudes y principios de naturaleza moral que se plantean en las organizaciones empresariales, que quedan reflejados en su cultura de empresa y en los diferentes procesos que determinan las decisiones y procedimientos de las organizaciones, que afectan a su personal y a la propia sociedad. En este sentido GARZÓN ALARCÓN (2001:172), destaca que: *"Es importante tener presente la responsabilidad que asumimos con las decisiones que tomemos frente a los dilemas éticos que se presentan en la vida, en el ejercicio de nuestras profesiones o roles sociales específicos, en nuestra vida familiar o profesional. Por lo anterior, es necesario desarrollar habilidad para hacer la reflexión ética o bioética que nos permita la más adecuada toma de decisiones, fundamentada en valores, principios o argumentos éticos, porque de todos modos somos responsables de los resultados de las acciones que se adopten al tomar una decisión".*

La ética empresarial es la ética de las organizaciones y, la ética, no es una táctica, es una cultura (SISON GALSIM, 2004:151) y un movimiento mundial de autorregulación empresarial (RAMÍREZ, 2008:207).

Otra definición de ética empresarial la ofrece la European Business Ethic NetWork (EBEN)[37], y dicta: *"La ética de los negocios es una reflexión sobre las prácticas de negocios en las que se implican las normas y valores de los individuos, de las empresas y de la sociedad".*

Al conjunto de todos estos valores compartidos, FUKUYAMA (2001:1-617) lo denomina capital social: *"El capital social puede ser definido, simplemente, como un conjunto de valores o normas compartidas entre los miembros de un grupo, que permiten la cooperación entre los mismos".*

[37] European Business Ethics Network (EBEN) es una asociación de ámbito europeo creada en 1987 para promover el estudio y la aplicación de la ética en el ámbito de las organizaciones, los negocios y la economía.
http://www.eben-net.org/
http://www.eben-spain.org/

En relación a este tema hay diversos enfoques y argumentaciones. Hoy, la ética empresarial interesa (CAMACHO LARAÑA, 1999:1-12) ya que es un modo de dirección basado, no solo en valores económicos sino en valores morales (CIURANA APARISI, 2007:260). El principal capital de la organización empresarial es su capital humano (CORTINA ORTS, 1994:21-22). Actualmente se plantea un escenario jurídico que obliga a las empresas a recuperar valores de gestión responsable (BACIGALUPO SAGGESE, 2008:5). Además, desde la perspectiva de la ética, uno de los objetivos principales de las organizaciones es el de satisfacer las necesidades humanas con calidad y justicia (CORTINA ORTS, 1994:21-22 y CIURANA APARISI, 2007:255).

En este mismo sentido, se puede afirmar que las organizaciones empresariales, son instituciones dotadas de una función social (CAMACHO LARAÑA, FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ y MIRALLES MASSANÉS, 2007:10) y, como personas jurídicas, son responsables de sus actos y de las decisiones que en ellas se tomen. Las decisiones empresariales afectan a la propia organización, a su personal y a los grupos de interés (stakeholders)[38], con que interna o externamente se relaciona. Los responsables, líderes y directivos que se precien en mejorar la competitividad y comportamiento ético de su organización, frente a los grupos de interés y frente a la propia sociedad, tienen el deber de concentrar en sus decisiones, principios, valores y prácticas éticas. Se hace necesario para estos responsables empresariales identificar todas y cada una de las variables éticas y culturales presentes en su organización, para así, lograr el objetivo ideal de transparencia, desarrollo ético de su entorno, confianza, honestidad, pluralidad, rigor, innovación, creatividad y responsabilidad social.

[38] Los "stakeholders" son todos los grupos de especial interés para la organización, que pueden verse afectados por las decisiones empresariales (personal de la organización, clientes, proveedores, bancos, accionistas, la opinión pública, etc…. En este mismo sentido: *"El modelo stakeholders ha influido en empresarios y líderes de opinión que buscan restablecer la confianza de la población en las grandes empresas"* (RAMÍREZ, 2008:203).

Para conseguir la perdurabilidad del proyecto empresarial a largo plazo y, encontrar el necesario y deseado equilibrio entre la ética empresarial y los resultados financieros, se precisará difundir, promocionar, cuidar y mejorar el "clima ético" existente en la empresa[39], con el objetivo de incrementar el grado de motivación del personal, mejorar la reputación y la imagen interna y externa de la empresa, generar una cultura empresarial de cohesión social y cultural, evitando, de esta forma, los posibles focos de fraudes, privilegios, deslealtad y corrupción entre el personal.

La corrupción desincentiva la inversión y, por esta razón, existen corrientes de opinión cuya defensa se centra en que las inversiones que realizan las organizaciones en ética son quizá uno de los negocios más rentables ya que se incrementan las ventas, aumenta la lealtad y compromiso del personal y mejora la imagen corporativa, entre otras ventajas (RAMÍREZ, 2008:201). Otra corriente de opinión, en sentido contrario, es más reticente y cauta con esta idea en la que se afirma que no todo lo que se "vende" como ética merece tal nombre (CAMACHO LARAÑA, 1999:1-12). Lo que si se puede afirmar es que la ética empresarial no merma los beneficios económicos de la organización ni le frena en el desarrollo de su actividad (GONZÁLEZ ESTEBAN, 1996:3). Es más, gracias a la implantación de prácticas y políticas de ética empresarial, las organizaciones se comprometen a plasmar sus valores éticos y morales como una nueva forma de trabajar. Estas acciones y políticas empresariales fundamentadas en la ética, se basan en la corresponsabilidad social de la empresa (LOZANO AGUILAR, 2004:114).

En este sentido, ARENAS SÁINZ y BESTRATÉN BELLOVí (2006:5) defienden que: *"Dirigir grupos humanos con el necesario liderazgo o autoridad moral es una tarea compleja ante la cantidad de variables que determinan el buen gobierno y funcionamiento de la empresa. Se requieren conocimientos, habilidades e instrumentos de gestión basados en el diálogo*

[39] En 1991 se crea la Fundación ETNOR (Ética de los negocios y de las organizaciones), sin ánimo de lucro, con el fin de difundir los valores éticos en las empresas públicas y privadas españolas. http://www.etnor.org/

y la confianza mutua con todos los interlocutores con los que la empresa interactúa: trabajadores, clientes, proveedores, y el propio entorno social. La competencia profesional, la lealtad, la honestidad, la transparencia, la igualdad, la eficiencia en el trabajo y el compromiso con las personas, son algunos de los valores esenciales. La dirección juega un papel trascendental en la construcción y desarrollo de esta nueva cultura de empresa". Respecto a la ética empresarial derivada de esta nueva cultura empresarial, SISON GALSIM (2004:131) afirma que: *"la ética empresarial ha evolucionado en sus nociones claves, de la "responsabilidad social corporativa" a la "gestión del riesgo empresarial". Estos cambios se produjeron primero en los Estados Unidos, y se han ido extendiendo a otros países mediante el fenómeno de la globalización".* Porque, un ambiente laboral *"respetuoso"* contribuye a que el trabajo, que se efectúa en las organizaciones, sea más ético, eficaz y digno (MORRIS, 2005: 1-226). El liderazgo ético será el motor impulsor de la gestión ética de las empresas (FERNÁNDEZ DE TEJADA, LÓPEZ LÓPEZ y SAAVEDRA ROBLEDO, 2007:1-8) y los comités éticos de empresa (CIURANA APARISI, 2007:262-279), pueden ser los auditores internos de esta gestión ética empresarial. En este sentido se destaca que: *"Uno de los puntos básicos en la búsqueda de la excelencia humana es reconocer la dignidad de todo ser humano, portador de derechos y de derechos, y abierto al desarrollo propio de quien es una persona. Esto exige respeto y una actitud de servicio y cooperación, que es justamente lo que da lugar a una mejora en la excelencia humana"* (MELÉ, 2001, 1-7).

En resumen, el establecimiento de valores éticos en la dirección de empresas y en la toma de decisiones es necesario para crear, incrementar y custodiar el valor de la organización empresarial, como una comunidad de personas. De esta forma se confirma la primera hipótesis de esta tesis doctoral y se puede afirmar que la toma de decisiones éticas y eficientes fomenta la salud física y psicológica corporativa y el bienestar laboral integral del personal de las organizaciones empresariales.

1.2 Aportaciones de la neurociencia[40] y la neuroeconomía[41] al estudio de la toma de decisiones empresariales y a la investigación de la conducta de las personas trabajadoras, en el escenario de la organización empresarial.

El proceso de toma de decisiones ha sido estudiado desde múltiples perspectivas y por numerosos expertos (PALERMO et al., 2011:1-43), que han aportado sus respectivos puntos de vista, especialmente en el campo de la psicología y la sociología de las organizaciones. En opinión de KAHNEMAN (2002-03:449-489) y PEYROLÓN (2004:1-2), se deben abordar nuevos puntos de vista y perspectivas para mejorar la comprensión de los mecanismos que operan en la toma de decisiones económicas. En este sentido, es razonable pensar que si las neurociencias abren una vía a la comprensión del comportamiento de los individuos, en un contexto de mercado económico, también puede servir esta misma área científica, para prever e intentar comprender el comportamiento decisorio de las personas trabajadoras en el entorno laboral. En este sentido: "*La neurociencia acaba de poner de manifiesto que se activan el mismo grupo de neuronas cuando se percibe un objeto, una persona, un producto o un servicio que cuando se imaginan"* (PUNSET CASALS, 2012:31).

Las investigaciones, acerca de cómo afectan las emociones humanas en las organizaciones empresariales, han prosperado significativamente desde principios de los años noventa (FINEMAN, 2009:1-240).

Las emociones son en opinión de DAMASIO (2000:20): *"…curiosas formas de adaptación que forman parte de la maquinaria con la que los*

[40] Según define el DRAE, la neurociencia es la ciencia que se ocupa del sistema nervioso o de cada uno de sus diversos aspectos y funciones especializadas. La neurociencia estudia la estructura y la organización funcional del sistema nervioso, particularmente el cerebro (GARCÍA GARCÍA et al., 29:2007:5). Las neurociencias tratan de desentrañar la manera de cómo la actividad del cerebro se relaciona con la psiquis y el comportamiento. Comprender la fisiología cerebral permite comprender los comportamientos y los procesos de aprendizaje dee las personas y también permiten investigar las herramientas que ayuden a la modelación de los estados emocionales humanos.

[41] La neuroeconomía es la combinación de la neurociencia, la economía y la psicología para estudiar el proceso de elección de los individuos. Analiza el papel del cerebro cuando los individuos evalúan decisiones y, categorizan los riesgos, las recompensas y como interaccionan entre ellos.

organismos regulan su supervivencia..... (las emociones)....son mecanismos de regulación de la vida interpuestos entre el patrón básico de supervivencia y los mecanismos de la razón superior. Las emociones se encuentran siempre relacionadas con la homeostasis y la supervivencia....Son inseparables de los estados de placer y de dolor, de recompensa y de castigo".

Por su parte, la neurociencia incluye el estudio de las conductas que adopta una persona cuando selecciona, escoge y decide entre una o varias alternativas. Han sido los avances en neurociencia, los que han permitido desarrollar la neuroeconomía, como fuente de estudio de las relaciones entre la conducta de los agentes económicos y lo que sucede en el cerebro humano[42], durante la toma de decisiones (KAHNEMAN, 2002-03:449-489 y MORA TERUEL, 2007:105-106), además de estudiar los procesos decisorios, estudia las posibles relaciones entre economía y neurociencia (KAHNEMAN, 2002-03:449-489 y DE SCHANT, MARTÍN y MARTÍN-NAVARRO, 2007:1-42).

Los avances en neuroeconomía, confirman que en una misma persona existen como mínimo dos centros de decisión: uno que forma parte del sistema deliberativo, situado en la corteza cerebral, y otro que forma parte del sistema afectivo, emplazado en la parte límbica, el centro cerebral que regula las emociones (MADRIGAL FRITSCH, 2007:1), situado en la zona interna del cerebro (DE SCHANT, MARTÍN y MARTÍN-NAVARRO, 2007:1-42). Tanto el sistema deliberativo como el sistema afectivo inciden en las emociones y en la conducta del ser humano. En esta misma línea de opinión, las emociones condicionan la conducta humana puesto que pueden ayudar a determinar si una actitud es negativa o positiva. También pueden motivar, ya que crean argumentos que conducen al desarrollo de una acción o pueden preparar, al ser humano, para responder a determinadas conductas como el miedo o la huida (CANNON, 1927:106-124 y GONZÁLEZ LAGIER, 2009:1-158).

[42] Cada hemisferio del cerebro humano tiene funciones distintas. El hemisferio derecho está asociado al pensamiento intuitivo, holístico y metafórico, mientras que el hemisferio izquierdo está asociado al pensamiento analítico, secuencial y lógico (RABBANI, 2010:35). Por su parte, PUNSET CASALS (2008:1), define el cerebro como: "el teatro de las emociones".

Las emociones también pueden ser un incentivo para el desarrollo de la acción y un estimulador de los impulsos (TOMKINS, 2008:1-150). Mientras que las conexiones del sistema emocional sobre el deliberativo son potentes, el control de la conciencia sobre las emociones es débil. Los intentos del sistema deliberativo por superar las motivaciones requieren un esfuerzo cognitivo[43], o lo que se acostumbra denominar *"fuerza de voluntad"* (DE SCHANT, MARTÍN y MARTÍN NAVARRO, 2007:1-42).

En la actualidad, la neurociencia se interna en un espacio que va más allá de la química y la física, las neuronas y las moléculas, pasando a investigar, cómo el cerebro humano promueve y determina la conducta del ser humano, qué áreas o circuitos neuronales se activan y de acuerdo con qué parámetros (MORA TERUEL, 2007:105-106). Según opinión de PALMERO CANTERO (1996:68), fue LINDSLEY (1951:473-516), quien estableció la relación entre la actividad electroencefalográfica[44] y los fenómenos psicológicos, con su *"Teoría de la Activación en las Emociones".*

Afirma PALMERO CANTERO (1997a:1-10 y 1997b:1-10), que cuando se analiza la evolución de los estudios centrados en las emociones humanas, se aprecian dos orientaciones principales. La primera es la que se centra en el descubrimiento y localización de las estructuras neurobiológicas que participan en el control de los procesos emocionales. La segunda es la que se centra en la relevancia de la dimensión cognitiva, entendida ésta como el proceso de interpretación, evaluación y valoración del estímulo o acontecimiento que en un momento determinado afecta a un individuo. El avance de las técnicas científicas, inocuas y apoyadas con registros digitales, que reproducen los resultados y ayudan a revisarlos, permite

[43] Entendiendo por "cognitivo" cualquier proceso efectuado por el propio cerebro que incluya percepción, detección, identificación, comparación, toma de decisiones, etc. (BALLESTEROS, 2000:1-1076 y NEZU et al, 2013:1-323).

[44] En un proyecto de investigación dirigido por CHAI TONG , SAN SAN WOO, RIZON y TAN CHING (2010:1-6), se utilizó también el encefalograma como herramienta de investigación indolora y no invasiva para el estudio de las ondas cerebrales y registro de la información de la actividad cerebral ante una serie de emociones (ira, felicidad, tristeza, sorpresa y relax). Las conclusiones y resultados que obtuvieron en este proyecto demostraron que las redes neuronales funcionan bien en la clasificación de emociones.

saber qué ocurre en el cerebro humano cuando razona, decide, analiza opciones, adopta resoluciones e intenta prever la conducta de los agentes económicos (DE SCHANT, MARTÍN y MARTÍN NAVARRO, 2007:1-42). Todo ello indica que la neurociencia a parte de ser muy enriquecedora para la economía, ya sea fundamentando las predicciones y modelos económicos, también puede ayudar en la delimitación las estructuras cerebrales que intervienen en la toma de decisiones empresariales. Por lo tanto, tal y como ya se ha avanzado, se podría afirmar que si los modelos actuales, propuestos por la neurociencia, funcionan en los aspectos de predicción económica respecto a la toma de decisiones (KAHNEMAN, 2002-03:449-489), los mismos modelos, adaptados, podrían ser apropiados para pronosticar conductas y decisiones del personal de la organización, cuando en la misma existan riesgos, ambientes laborales física y/o psicológicamente nocivos, malestar laboral, conductas conflictivas o desviadas, o situaciones laborales favorecedoras del absentismo laboral.

Resumiendo, este tercer capítulo dedicado a las decisiones, la dificultad de tomar una decisión está íntimamente relacionada con el nivel de responsabilidad desde el cual se toma. Los riesgos psicosociales y físicos influyen negativamente en la persona que toma una decisión y en la resolución adoptada. Además, estos riesgos deben tenerse muy en cuenta en el entorno laboral puesto que perjudica seriamente el proceso de toma de decisiones. Todos los agentes sociales deben trabajar y participar conjuntamente y de forma consensuada para, llegado el caso, solucionar las situaciones de malestar y de absentismo laboral que se generen dentro de las empresas. Además, bajo la certeza de que las emociones y los sentimientos influyen, positiva o negativamente, en el responsable de la toma de decisiones y a fin de conseguir un desarrollo eficaz de la actividad decisoria laboral, en el que el bienestar de la persona trabajadora sea tenido en cuenta, todas las partes implicadas deben buscar una solución conjunta al fenómeno de los riesgos psicosociales y/o físicos que puedan incrementar las cifras de absentismo laboral dentro de la organización. De esta forma, los responsables de la empresa deben mejorar y potenciar un entorno laboral saludable que favorezca el desarrollo de estados

emocionales positivos, para así conseguir que las personas trabajadoras puedan decidir con eficacia y se sientan más seguras, cuidadas, motivadas y satisfechas. Sin olvidar que para que una decisión sea lo máximo de efectiva, el decisor debe conocer el contexto en el que se desarrolla la decisión y debe poder ser creativo para conseguir variar la decisión adoptada si ésta no alcanza los resultados esperados. Fomentando, desde la propia organización, la creatividad de los decisores se les ayudará a tomar las resoluciones más acertadas. De esta forma es más probable que ante situaciones de absentismo laboral, se puedan obtener resultados más efectivos y tangibles en la toma de decisiones que ayudarán a minimizar las futuras ausencias y a potenciar el bienestar físico y psíquico del personal, contribuyendo, a su vez, al confort de toda la organización empresarial.

2.- LAS EMOCIONES HUMANAS: CUANDO URGE TOMAR DECISIONES FRENTE A LA NOCIVIDAD EMPRESARIAL, EL MALESTAR LABORAL, LA PRECARIEDAD, LA INCERTIDUMBRE, EL CONFLICTO, EL SUFRIMIENTO Y EL ABSENTISMO LABORAL.

Parece existir un temor generalizado a estar viviendo en un mundo inseguro, caótico e incomprensible (BECK, 2001:233-246) en el que, también las personas trabajadoras, están habitualmente sometidas, a acciones y riesgos físicos y psíquicos, potencialmente violentos y, a múltiples amenazas en su entorno personal y laboral. Esta situación genera, en las personas, un gran sentimiento de impotencia que acaba repercutiendo, en mayor o menor grado, en todos los aspectos de su vida y, por supuesto, en sus decisiones, emociones y en su rendimiento laboral (REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO[45], 2002:124).

Actualmente, se trabaja y se vive en una sociedad acelerada y compleja (MORGADO, 2006:11), donde el entorno laboral, el riesgo psicosocial, las emociones, los sentimientos, las decisiones, las propias relaciones laborales, la ansiedad y el estrés (MONCADA, 2000:1-10), el riesgo a sufrir una depresión (PIQUERAS et al., 2008:43-74 y TSUTSUMI, KAYABA, THEORELL y SIEGRIST, 2001:146-153) y el estrés afectan significativamente al personal de las organizaciones empresariales, a su salud y a su bienestar laboral (SPIELBERGER, VAGG y WASAL, 2003:185-200), convirtiéndose en factores determinantes de riesgo y penosidad laboral, en los modelos actuales de organización empresarial, cimentados en la competitividad, la productividad, la globalización de mercados[46] y la constante renovación tecnológica. En sus investigaciones, KALIMO y MEJMAN (1988:33), relacionaron el estrés, en un entorno laboral

[45] Estos estudiosos defienden que: *"la desigualdad y la injusticia social son al mismo tiempo manifestaciones de la violencia y factores generadores de violencia".*

[46] En este sentido: *"En un entorno cada vez más global, donde el cambio es ya simplemente una forma de vivir, la incertidumbre económica y sobre el desarrollo sostenible son ya una realidad, la gestión de personas y sus consecuencias sobre el absentismo nos ofrece nuevos matices que no podemos obviar"* (RODRÍGUEZ DE GALARZA, 2013:125).

desfavorable y con un importante descenso del rendimiento de las personas trabajadoras.

Los empresarios y directivos se enfrentan diariamente con el reto de mantener un alto nivel de competitividad en sus empresas, debiendo incrementar la rentabilidad inmediata de la organización (HIRIGOYEN, 2004:1-19), y mantener un flujo económico constante, que les permita generar recursos suficientes para invertir, reinvertir y hacer crecer la empresa. En esta lucha desenfrenada por gestionar, de forma efectiva, la competitividad empresarial, las organizaciones requieren, como se ha comentado en las líneas anteriores, de una aportación constante de creatividad (FLORIDA, 2003:3-19 y 2010:1-150) y de nuevas ideas (GONZÁLEZ ROMÁ, 2008:32-40). Desde las organizaciones, a menudo se olvida, que sin un control preventivo pertinente y adecuado, los riesgos psicosociales se incrementan. Este aumento en los riesgos psicosociales está principalmente provocado por la tensión y la presión constante (MCCARTHY, 1996:47-65 y SALIN, 2003:35-46) que supone trabajar[47] en un entorno de mercado global, altamente competitivo, que repercute negativamente en las emociones de las personas, en su salud y en el clima laboral de la empresa, afectando en mayor o menor grado, a todo el personal que conforma los diferentes estratos del organigrama empresarial (MOLINA NAVARRETE, 2001:1-20).

Según destaca EDELBERG (2004:1-3), para que aparezca la nocividad y la toxicidad emocional en una organización empresarial es necesaria la suma de diferentes factores y condicionantes: una fuerte interdependencia entre los integrantes de la organización, un importante número de personas trabajadoras cuyas necesidades personales no coincidan con las de la organización, una comunicación pobre entre el personal y una fuerte presión externa que amenace los puestos de trabajo de sus integrantes. Otras características y consecuencias frecuentes que se pueden subrayar en

[47] *"El trabajo puede ser cumplimiento y autorrealización pero también alienación y opresión"* (RIECHMANN, 2013:18).

una organización emocionalmente nociva son el aumento de absentismo laboral y pérdidas sociales irrecuperables entre las personas trabajadoras. Para otros autores especialistas en este tema (PIÑUEL ZABALA, 2001:15-105 y 2005:1-269), una organización nociva genera, también un fenómeno contrario al absentismo laboral, la adicción al trabajo (*workaholics*), cada vez más presente en las llamadas "*empresas tóxicas*", que suelen premiar los excesos de sus profesionales, "*despreocupándose de si dicho sobreesfuerzo agrava su deterioro físico y psíquico".*

Trabajar es como la vida misma, afirma ÁLAVA REYES (2009:16-17), a pocas personas les deja indiferentes. En este sentido, IZQUIERDO BENITO (1998:272) también destaca que: "*mediante el trabajo, no sólo se producen objetos, sino que se produce el sujeto; cuando trabajamos, nos producimos en dos sentidos: produciendo nuestros medios de vida, y produciéndonos a nosotros mismos. Cualquier actividad que desarrollamos tiene consecuencias inmediatas sobre la propia vida".*

Desde el punto de vista del fomento y la protección de la salud, el trabajo tiene un valor incalculable (KALIMO, 1988:3-8) y puede ser el mejor aliado de las personas trabajadoras. En sentido contrario, si dicho trabajo se desarrolla en un entorno laboral física y psicológicamente nocivo u hostil, en donde las emociones sin control juegan un papel muy significativo, puede llegar a convertirse en su peor enemigo.

En definitiva, existe suficiente consenso respecto a que los objetivos a corto plazo de una organización física y/o psicológicamente nociva generan la destrucción psíquica, a medio y largo plazo, de los recursos humanos que trabajan en ella, conllevando que el personal se sienta sometido y subordinado y, en muchas ocasiones, un mero instrumento al servicio de los intereses de la organización y de sus responsables. Existen empresas muy jerarquizadas, dirigidas de forma muy rígida, en donde surgen situaciones en que personas trabajadoras se ensañan impunemente unas contra otras (HIRIGOYEN, 1999:69). En este tipo de organizaciones empresariales se considera a las personas trabajadoras como un objeto

desechable, en vez del recurso más valioso que posee una organización empresarial. Otras veces, también muy frecuentes, la falta de empatía, los malentendidos, los conflictos y las insatisfacciones en el trabajo se producen porque las partes no se ponen en el lugar de la persona a la que se enfrentan.

En resumen, la nocividad emocional y al absentismo laboral son, entre otras, las consecuencias más negativas de las decisiones equivocadas. Estas consecuencias son conflictivas y difícilmente reversibles. Por esta razón, es importante, una vez tomada cualquier decisión, hacer una evaluación y seguimiento exhaustivo de las consecuencias que de ella se deriven, para garantizar que esa decisión proporcione, en el menor plazo posible, las menores consecuencias negativas y los mejores resultados deseados. Un escenario de nocividad emocional es un excelente caldo de cultivo para el riesgo psicosocial, el malestar empresarial, la conflictividad, la desmotivación del personal y en el que germinan los índices más desfavorables de absentismo laboral, justificado e injustificado. Y en muchas ocasiones, esta situación y ambiente de nocividad atrapa al personal en un círculo continuo de riesgos para su salud, que puede derivar en el absentismo, como salida de emergencia de este entorno laboral física o psicológicamente nocivo.

2.1.- Las emociones humanas y su influencia en el bienestar, físico y psicológico, del personal y del entorno empresarial.

En la vida personal, cada persona expresa y siente las emociones, respecto a las diferentes situaciones a las que diariamente se enfrenta. A mayor abundamiento: *"Las emociones son conjuntos complejos de respuestas químicas y neurales que forman una pauta; todas las emociones tienen un cierto tipo de papel regulador, conducente de uno u otro modo a la creación de circunstancias ventajosas para el organismo que muestra el fenómeno; las emociones se refieren a la vida de un organismo, a su cuerpo para ser más precisos, y su papel es el de ayudar al organismo a conservar la vida. […] la enorme variedad individual y el hecho de que la cultura juegue un papel en la formación de algunos inductores no suponen negación del propósito estereotipado, automático y regulador de las emociones"* (DAMASIO, 2001: 61).

En las organizaciones, en muchas ocasiones, las personas trabajadoras deben expresar las emociones que determina y desea la propia empresa (MORRIS y FELDMAN, 1996: 986-1010). Es por esta razón que, se considera conveniente estudiar, cómo afectan las emociones al ser humano y, principalmente, al ser humano trabajador.

Tal como se establecerá en las siguientes líneas, al igual que ocurre con el término *"absentismo"*, no existe una definición única para el término *"emoción"*. En opinión de LYONS (1993:4), las definiciones de emoción que se han dado hasta el momento, no son más que modelos funcionales, expresados en palabras. Es, precisamente, la ausencia de una definición amplia y reconocida lo que impide el asentamiento de una teoría aceptable de la emoción (SCHERER, 2000:137-162). El primer obstáculo para formular una definición generalizada de la emoción se encuentra en que los teóricos no siempre han estado de acuerdo acerca de lo que son realmente las emociones. El principal motivo de esta discrepancia se plasma en lo que los expertos consideran como emociones básicas.

Algunos expertos consideran significativa la influencia que provocan los diferentes estados de ánimo de las personas, y otros teóricos no lo tienen en cuenta, en absoluto (ORTONY y TURNER, 1990:315-331). En esta línea, GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA (2008:33) destacan: *"De hecho, a la hora de definir lo que son las emociones tropezamos con problemas de índole diversa. Esta dificultad para encontrar las palabras adecuadas para describir nuestras emociones se explica no sólo por la falta de precisión sobre lo que se siente (ambigüedad de los estados afectivos internos), sino también por las diferencias culturales expresadas en el lenguaje (cómo expresar sentimientos o estados internos). En la vida cotidiana nos encontramos con grandes dificultades para explicar nuestras emociones, pues no siempre encontramos las palabras adecuadas para decir lo que estamos sintiendo".* En este mismo sentido, FEHR y RUSSELL (1984:464-486) señalan que todas las personas saben lo que es una emoción, pero no es nada fácil conseguir definirla, sino que es mucho más fácil ejemplificarla.

Según contemplan las definiciones que se hace del término "emoción" en el DRAE: *"emoción es la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática"* e *"interés repleto de expectativa con que se participa en algo que está sucediendo".*

En este sentido, FERNÀNDEZ BERROCAL y EXTREMERA PACHECO (2005:63-93), como hicieron anteriormente MAYER y SALOVEY (1997:3-31), argumentan que los seres humanos tienen las habilidades necesarias para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, generar sentimientos que faciliten el pensamiento y regular sus emociones (SALOVEY, 2001:168-184), promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. Estas habilidades sociales se pueden definir como las aptitudes que dispone el ser humano para manejar las relaciones sociales, teniendo en cuenta las emociones de las personas del entorno, pudiendo de esta manera persuadir e influir en los otros. Las personas, con habilidades

sociales desarrolladas, son consideradas buenos mediadores, líderes y personas capaces de cohesionar grupos diversos.

Cuando en el entorno laboral es preciso relacionarse con otras personas (compañeros, clientes, proveedores, usuarios, etc.)[48], expresar las emociones apropiadas, es una de las peticiones laborales mas demandadas por las organizaciones empresariales (ZAPF, 2002: 237-268). En esta línea, JAMES (1991:751) afirma: *"Niéguese a expresar una emoción y ésta muere".*

El significado de la palabra emoción está relacionado con sus significados etimológicos: *"motere" o "emotio"*, que provienen del latín. El primer término, *"motere"*, significa mover, agitar: la emoción es un modo de sentirse agitado, afectado, y este estado de agitación va acompañado de una cierta conmoción somática, es decir que en la emoción existe una correlación entre lo psicológico y lo corporal[49]. Estudiosos como LYONS (1993:82), igualmente defienden que no existe un estado emocional sin un efecto fisiológico y, en esta misma línea de opinión, ARCINIEGAS ALZATE y TRUJILLO MAZA (2000:60), afirman que toda emoción lleva consigo un resultado, en sentido anatómico-corporal.

El segundo significado de *"emotio"*, considera la emoción como la variación profunda, pero efímera, del ánimo. En relación a esta definición, GOLEMAN (1996:441), concreta que las emociones son agitaciones, perturbaciones de la mente, sentimientos o pasiones así como cualquier estado mental exaltado, vehemente o impetuoso de las personas. Por su parte, WEITEN (1992:1-200), desarrolló también la definición, complementando que la emoción es una experiencia subjetiva consciente (componente cognoscitivo) acompañada de activación o despertamiento

---

[48] Según los resultados obtenidos en la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2011, el 64% de los trabajadores debe tratar directamente con personas que no están empleadas en el lugar donde trabaja, como clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. Respecto a 2007 esta actividad se ha incrementado significativamente en cinco puntos (58,6%).

[49] Se destaca en esta definición la raíz psico-fisiológica de la emoción.

corporal (componente fisiológico) y de expresiones manifiestas (componente conductual).

En referencia a este tema se afirma que: *"Durante más de cien años las emociones han sido objeto de estudio de varias disciplinas de las ciencias humanas y sociales, entre ellas cabe mencionar la filosofía, la psicología y la sociología"* (BELLI, 2009:16).

Desde el punto de vista etimológico, la emoción es, ante todo, un impulso que induce a la acción del individuo, generando decisiones y conductas que no son más que una reacción automática a los estímulos del ambiente. Así, las emociones surgen de la combinación de procesos neuroquímicos y procesos cognitivos, provocados por la interacción del organismo con el ambiente. Las emociones también son consideradas procesos complejos (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:26-27). Son el resultado de la interpretación del individuo respecto al entorno y le señalan qué, cómo, cuándo y durante cuánto tiempo debe hacer algo, con el objeto de resolver una situación determinada. En este ámbito, BISQUERRA ALZINA (2000:63), propone una interesante definición: *"Las emociones son reacciones a las informaciones (conocimiento) que recibimos en nuestras relaciones con el entorno. La intensidad de la reacción está en función de las evaluaciones subjetivas que realizamos sobre cómo la información recibida va a afectar nuestro bienestar. En estas evaluaciones subjetivas intervienen conocimientos previos, creencias, objetivos personales, percepción de ambiente provocativo, etc. Una emoción depende de lo que es importante para nosotros. Si la emoción es muy intensa puede producir disfunciones intelectuales o trastornos emocionales (fobia, estrés, depresión)".*

Desde el punto de vista psicológico, la emoción se define como el sentimiento que se expresa intermediando alguna función fisiológica. La actitud revela cómo las personas se sienten con respecto a algo o a alguien y predice la tendencia del ser humano, también en el entorno laboral, a actuar de una forma determinada. Por este motivo, cuando en una

organización empresarial se pretenden tomar decisiones para modificar algunas conductas, que puedan afectar al clima laboral, al bienestar físico y/o psicológico del personal, que puedan derivar, además, en causas que computen como absentismo laboral, más que pretender cambiar directamente estas actitudes, por métodos coercitivos, conviene investigar y trabajar en los valores y creencias que las preceden, para así comprender su aparición y, poder decidir y actuar consecuentemente (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:1-6), sin agravar el problema.

Al respecto, surge el concepto de la "ecología emocional", que defiende que la energía generada por las emociones y los sentimientos debe conducir al desarrollo de conductas que favorezcan el equilibrio personal, la adaptación positiva, las relaciones con los demás y el respeto por el entorno (SOLER y CONANGLA, 2005:1-300). Por otra parte, se destaca que HOCHSCHILD (1983:1-100), propuso el término "*emotional labor*", definiéndolo como la gestión de los sentimientos para crear una expresión facial y corporal observable por los demás, que realizan muchas personas trabajadoras como complemento a su trabajo y a cambio de su salario. En este sentido: *"… el trabajo emocional aparece como un requisito del trabajo, ya que se les pide a los empleados que manejen sus emociones como una parte más de su trabajo"* (ORTIZ BONNÍN, NAVARRO GUZMÁN, GARCÍA BUADES, RAMIS PALMER y MANASSERO MAS, 2012: 337). Además, el trabajo emocional (MANASSERO MAS, GARCÍA BUADES, RAMIS PALMER, TORRENS y GENOVARD, 2007:245-260), lleva a la persona trabajadora a una discrepancia entre lo que realmente siente y lo que la organización empresarial le exige realizar, lo que le aboca al agotamiento emocional, a la despersonalización y a comportarse, en determinadas ocasiones, impúdicamente y cínicamente (GIL-MONTE, 2005:76-77), durante su jornada laboral. El agotamiento emocional del personal, según GOLEMBIEWSKI et al. (1993:217-234), provoca una disminución significativa de la productividad laboral.

Resumiendo, es importante destacar que existen, en todas las definiciones anteriormente citadas de "emoción", una serie de

características comunes y que es interesante puntualizar: todas ellas coinciden en que las emociones precisan, para emerger, de la alineación de los sistemas conductual, fisiológico, afectivo y expresivo del ser humano. Así, las emociones son fenómenos psicológicos que guían las decisiones y pueden considerarse estímulos del comportamiento humano para manejar las situaciones emocionales a las que el individuo (persona trabajadora) se enfrenta. Por todo ello, se destaca que en el conocimiento, atención, estudio, cuidado y gestión de las emociones que surgen y se expresan en el entorno laboral, está también el éxito de las empresas modernas.

2.1.1 La felicidad, la emoción de la satisfacción y del afecto humano en el entorno laboral.

Existe una estrecha relación entre la felicidad[50] de las personas trabajadoras y el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo (DOMINGO TUDÓ, 2011:1). En este mismo sentido, señalan HEGNEY, PLANK y PARKER (2006: 271–281), que la satisfacción laboral, relacionada con la felicidad, está determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente de la organización empresarial. Las empresas que valoran y persiguen la satisfacción laboral (FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8), de las personas que en ella trabajan, cuidan y promocionan especialmente la felicidad de su personal, como emoción positiva, y contribuyen a su sostenibilidad, obteniendo una intensa ventaja competitiva psicosocial respecto a las demás empresas del sector.

La definición que da el DRAE del término felicidad es: "*Estado de grata satisfacción espiritual y física*". Respecto a esta definición del DRAE, FERNÁNDEZ BERROCAL y EXTREMERA PACHECO (2009:87), amplia que se trata de: *"Un significado que recoge la forma mayoritaria y tradicional de entender la felicidad en nuestra cultura y que la convierte en un estado ideal y, por ello, imposible de alcanzar"*.

La felicidad, es la emoción que expresa los diversos grados de sentimientos positivos, que van desde la más pura satisfacción a la alegría más extrema. En este mismo sentido: *"La felicidad es el estado de ánimo que se complace en la posesión de algún bien. La felicidad facilita la empatía, lo que promueve la aparición de conductas altruistas. Asimismo, contribuye al rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje y la memorización. Los desencadenantes de la felicidad son los éxitos o los logros, la consecución de los objetivos que se pretenden. Igualmente se produce por la congruencia entre lo que se desea*

[50] Entre los sinónimos de felicidad podríamos citar la alegría, el placer, la tranquilidad, la diversión, la gratificación, el orgullo, etc.

y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales, y en la comparación con las demás personas. Se asocia a la felicidad los siguientes términos: jovialidad, contento, triunfo, dicha, alegría, júbilo, entusiasmo, alborozo, deleite, regocijo, buen humor, gozo, embeleso" (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:27). Existe una corriente de opinión científica que defiende que la felicidad está determinada genéticamente y se refleja en los sistemas neurobiológicos (CUNNINGHAM, 1989:319-344 y LYKKEN, 1995:10-259). La felicidad, emoción opuesta a la tristeza, es uno de los objetivos que la mayoría de las personas trabajadoras se esfuerzan por alcanzar dado que, existe la creencia y opinión generalizda de que si son más felices, estarán más satisfechos con sus vidas y, por tanto, con su entorno laboral.

En el mismo sentido, en opinión de BARSADE y GIBSON (2007:36-59), cada vez con más frecuencia se usa la palabra *"afecto"* [51]. El afecto está presente en los estudios de comportamiento de las personas trabajadoras y hace referencia a las emociones de las mismas: *"el afecto importa porque los individuos no son islas emocionales aisladas; cuando los trabajadores acuden al trabajo, también llevan consigo sus rasgos, estado de humor y emociones; sus experiencias y expresiones afectivas afectan a los demás"*. En esta misma línea de opinión, el afecto, es considerado como la emoción más poderosa que se pueda sentir y es esencial para el desarrollo completo de la persona. Las personas trabajadoras afectuosas crean un entorno de trabajo entrañable y toman decisiones desde la confianza y la positividad emocional. El afecto, es una emoción noble y su contagio crea lazos de armonía y solidaridad, tanto en el entorno privado como en el laboral. En los últimos años, ha tenido lugar una *"revolución afectiva"* (BARSADE y GIBSON, 2007:36-59) en la que las emociones de las personas trabajadoras forman parte integral de la propia organización empresarial. En muchas ocasiones, es el propio personal el que se percata de los diferentes estados de ánimo de sus otros compañeros y compañeras

[51] Entre los sinónimos de afecto, encontramos la cordialidad, amabilidad, confianza, euforia, adoración, el amor, la caridad, la devoción, la dedicación o la gentileza.

de trabajo. Siguiendo esta misma idea, DAMASIO (2001: 346-347) afirma que: *"Cuando los estados de emoción suelen ser bastante frecuentes o incluso continuos a lo largo de periodos prolongados de tiempo es preferible referirse aquellos como estados de ánimo y no como emociones. Creo que deben distinguirse los estados de ánimo de las emociones de fondo; una emoción de fondo concreta puede mantenerse durante cierto tiempo para dar un estado de ánimo (…) Como los estados de ánimo son emociones sostenidas junto a sus correspondientes sentimientos, los estados de ánimo llevan a lo largo del tiempo la colección de respuestas que caracterizan a las emociones: cambios endocrinos, cambios en el sistema nervioso autónomo…".*

La emoción del afecto está relacionada con múltiples factores: la motivación, la salud, la ética y la moral (BISQUERRA ALZINA, 2009:1-253). En consecuencia, se puede afirmar que el afecto crea más afecto y que: "*Toda emoción remite a lo que significa"* (SARTRE, 2005:1-105).

Así pues, la afectividad[52], como emoción, adquiere un gran sentido en el momento de tomar decisiones positivas. Sin embargo, según DE SCHANT, MARTÍN y MARTÍN-NAVARRO (2007:1-42), todavía se desconoce cómo funciona exactamente el mecanismo por el que interactúan los sistemas afectivos y cognitivos en el control de la conducta, durante la toma de decisiones En cualquier caso, y como anteriormente se ha señalado, la conducta humana también responde a la interacción de dos sistemas: el deliberativo, que valora las opciones con una perspectiva amplia basada en una meta, y el afectivo, que contiene impulsos motivadores y emocionales.

En sentido contrario, si el afecto, en el entorno personal o laboral, no se cuida, se niega y se destruye, sobreviene el vacío en la persona y en el grupo y todo pierde sentido. Cuando esta emoción se desborda, emerge una mezcla emocional resultante que, a menudo, puede desencadenar, en las

[52] Se define la afectividad como el concepto que engloba al estado de ánimo, a las emociones y a las evaluaciones afectivas (PÁEZ y CARBONERO, 1993:133-150).

personas, reacciones patológicas extremas contrapuestas como el amor o el odio patológico. En este mismo sentido, la falta de afectividad de la organización y de sus responsables, hacia las demás personas trabajadoras, puede convertirse en un poderoso elemento facilitador de decisiones erróneas, emociones negativas, malestar laboral, riesgo psicosocial, nocividad empresarial y fuente de absentismo laboral. Además, el estrés está relacionado con las emociones y los sentimientos negativos (GARCIA IZQUIERDO, 1999:229-250).

En cambio, un modelo de dirección y de toma de decisiones inteligentes y saludables, orientadas a mantener la deseada *"salud corporativa integral",* permite que las empresas se conviertan en sistemas sanos y seguros, que se retroalimentan a sí mismos, consiguiendo, a su vez, fomentar el bienestar empresarial y sobretodo alentar equipos formados por personas y líderes laboralmente cada vez más sanos, creativos, capaces y motivados. Destacan en su obra, BOYATZIS y MCKEE (2005:1) que: *"El líder resonante*[53]*, crea más"*.

Además, se puede afirmar que el personal altamente motivado por su líder y por su organización se complace mucho más del trabajo que realiza y, por lo tanto, estará menos predispuesto a ausentarse y a caer enfermo (GANESAN y WEITZ, 1996:31-56; HARRISON y MARTOCCHIO, 1998:305-351; MAK y SOCKEL, 2001:265-276 y ROBBINS, 2004:3-75). Existen estudios recientes que analizan la incidencia de la interacción de los líderes de una organización empresarial en las emociones de las personas trabajadoras (BONO, FOLDES, VINSON y MUROS, 2007:1357-1367). Estos investigadores estudiaron los mecanismos de regulación emocional utilizados por los empleados según su lugar de trabajo, el rol desarrollado en la organización, las normas de la empresa etc.; entendiendo por regulación emocional la capacidad de escoger qué emociones expresar entre todas las que el ser humano puede experimentar. En este estudio de

[53] Estos investigadores definen al líder resonante como aquel líder capaz, en su faceta empresarial, de generar emociones positivas en su personal subordinado, basándose principalmente en tres factores concretos de la naturaleza humana: la conciencia, la esperanza y la compasión.

muestreo de experiencias, los autores examinaron el papel de los líderes de la organización en las experiencias emocionales de su personal empleados. Uno de los resultados más significativos indicó que el personal experimentó menos emociones positivas en la interacción con sus responsables, en comparación con las interacciones que tuvo con sus compañeros de trabajo y clientes.

En resumen, las emociones reflejan estados afectivos, modifican las relaciones interpersonales y son la base de nuestro comportamiento, ante valores y normas sociales de la propia cultura o la de otros (GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA, 2008:33). Diversos autores destacan que: *"Cuanto más sepa el ser humano quién es, qué es y en qué se está convirtiendo, más sabias serán sus decisiones. Es el llamado "fortalecimiento de la capacidad de respuesta" del ser humano a todo lo que le ocurre una vez ha sentido y expresado sus emociones"* (SALOVEY y MAYER, 1990: 185-211). Fomentando, desde las organizaciones empresariales, actitudes positivas en las personas trabajadoras, se repercutirá en un mejor rendimiento individual y colectivo del equipo y, por tanto, en mejores resultados empresariales. Las organizaciones empresariales, anteriormente, basaban principalmente su diferenciación competitiva, en modelos basados en la producción y en la prestación de servicios. Actualmente, esta diferenciación competitiva y éxito empresarial se asienta principalmente en dos bases: en cómo atender, preservar, controlar, gestionar y defender debidamente los conocimientos técnicos y especializados del personal de la organización, el llamado capital intelectual (ROOS, DRAGONETTI, ROOS y EDVINSSON, 2001:1-191; SVEIBY, 2000: 337-349; STEWARD, 1998: 1-394 y BROOKING, 1997: 1-25) y en cómo potenciar y preservar las relaciones con sus grupos de interés.

2.1.2 Las teorías de la emoción. Principales características y aportaciones.

El estudio de las emociones ha supuesto ciertas dificultades a científicos e investigadores del tema, principalmente, a causa de la corta duración temporal de las emociones (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:1-30). Observando la gran cantidad de estudios y bibliografía existente, se puede afirmar que las emociones humanas han sido estudiadas desde muy diversas perspectivas.

Para hacer una primera clasificación, las emociones han sido estudiadas desde la perspectiva biológica o evolucionista (DARWIN, 1872; IZARD, 1977,1990:487-498, 1991, 1992:561-565 y PLUTCHIK, 1970:3-24), la conductual (BANDURA, 1991:248-287 y 1999:193-209; EYSENCK, 2000:665-697; STAATS, 1996:1-448; BECK J., 1995:1-338 et al.) y la cognoscitiva (ARNOLD, 1945:35-48; LAZARUS, 1981:1-304; SCHACHTER y SINGER, 1962:379-399; ROSEMAN, 1991:161-200; AVERILL, 1980:399-414; FRIJDA, 1986:1-544; SCHERER, 1994:161-196 y 2000:137-162). En opinión de (BELMONTE MARTÍNEZ (2007:59) se destaca que: *"Son muchas las emociones que podemos experimentar los seres humanos. Algunas han sido llamadas "emociones primarias", como son el miedo, la ira, la alegría, la tristeza, el disgusto y la sorpresa, emociones que van acompañadas de patrones de conducta tales como respuestas faciales, motoras, vocales, endocrinas y autonómicas hasta cierto punto estereotipadas y que son reconocibles por encima de diferencias culturales y raciales en los seres humanos. Distinguimos también otras muchas emociones, como la envidia, la vergüenza, la culpa, la calma, la depresión y muchas mas, que se denominan "emociones secundarias", con un componente cognitivo mas alto y que van además siempre asociadas a las relaciones interpersonales. Unas y otras constituyen sin duda parte esencial de nuestra vida, a la que confieren color y carácter. Mas aún, la alteración de los sistemas neurales de los que dependen las expresiones emocionales, provoca grandes trastornos de conducta".*

Señalan PALERMO, GUERRERO, GÓMEZ y CARPÍ (2006:1-23) que, en el ámbito filosófico, la teorización de la emoción ha sido un fiel reflejo de la teorización general sobre la mente (SENGE[54], 2005:1-490). En cambio, en el ámbito psicológico, las teorizaciones sobre la emoción se enmarcan en los mecanismos de adaptación psicológica de los seres humanos a su entorno.

Las emociones, son innatas. En este sentido, DARWIN[55] (1872), fue el primer científico en señalar que las emociones se desarrollaron, en su origen en los animales, con el propósito directo de prepararlos para la acción, en especial para afrontar situaciones de riesgo y emergencia. La teoría de DARWIN (1872) marca el inicio de las posteriores investigaciones centradas en los aspectos evolucionistas de las especies (PALMERO CANTERO, 1996:61). En sus diferentes obras, DARWIN[56] se basó, en premisas evolucionistas y en aspectos biológicos, estableciendo que los movimientos corporales y las expresiones faciales cumplen un papel de comunicación entre los miembros de una misma especie, transmitiendo de esta forma información acerca del estado emocional del organismo.

En la actualidad se conoce que la información, tanto interna como externa al organismo, que las personas reciben en forma de representaciones o imágenes, por si misma, no sirve para razonar y tomar decisiones (DAMASIO, 2001:781 y GREENFIELD, 2011:1-145). En este sentido, las emociones se liberan y se activan sólo cuando las personas

---

[54] En este sentido, este estudioso, desarrolla la noción de organización como un sistema, desde el punto de vista de la Teoría General de Sistemas, en el cual expone un dramático cambio de mentalidad profesional.

[55] El autor de *"El origen de las especies"* es principalmente conocido por haber desarrollado la teoría de la evolución por selección natural y por sus hallazgos biológicos y en otros ámbitos científicos. Es destacable, que fue siempre una constante en su obra, su interés por el comportamiento humano (CHÓLIZ, 1995:1-11). La aceptación de que los patrones de respuesta expresiva emocional son innatos y que están determinados por programas genéticos, son las aportaciones más notables de DARWIN (1872) al campo de las emociones.

[56] En opinión de HERNÁNDEZ ZAMBRANO (2009:13): *"Para Darwin,... las emociones son comportamientos y, como tales, son fuertemente influidas por la selección natural. Según su teoría, las expresiones emocionales, que actualmente conocemos como emociones, son los vestigios de comportamientos más complejos que en un comienzo (en algún eslabón de la cadena evolutiva) servían a fines prácticos asociados con la conservación de la vida tanto del organismo como de la especie a la que pertenece"* .

piensan en la información recibida, la interpretan y le dan un significado (DAMASIO, 2001:781, LAZARUS y LAZARUS, 2000:1-382 y SCHACHTER y SINGER, 1962:379-399).

En este mismo sentido, PALMERO CANTERO (1996:62), señala también que las expresiones emocionales fueron, en su origen, aprendidas y que fue gracias a su utilidad para las especies, lo que las convirtió en innatas, transmitiéndose genéticamente de generación en generación. Por su parte, un grupo de estudio sueco (DIMBERG, THUNBERG y GRUNEDAL, 2002:449-471), estudiaron también, recientemente, las reacciones a los estímulos faciales emocionales. Algunos estudiosos destacan que: "*Reconocer las emociones que están experimentando otros es una importante habilidad que facilita las interacciones sociales. Las intenciones y los estados emocionales se hacen visibles a través de señales afectivas como las expresiones faciales y la prosodia, por lo que una correcta identificación de éstas resulta fundamental para establecer relaciones interpersonales adecuadas*" (ALBERT, LÓPEZ MARTÍN, FERNÁNDEZ JAÉN y CARRETIÉ, 2008:39-45).

Para los defensores de las teorías de la evolución, existen emociones universales que son imprescindibles para la continuación de la especie humana (EKMAN, 1992:550-553). Sus ideas se centran en la conducta, pero no en los sentimientos. La emoción, surge de un estímulo externo que genera cambios corporales. Para PALMERO CANTERO (1996:63), las emociones juegan un papel importante en la preparación del organismo para las situaciones de emergencia, pero, según su opinión, los cambios corporales y las emociones se producen al mismo tiempo, a diferencia de lo que determinaban las teorías de JAMES (1884:57-73) y de SCHACHTER y SINGER (1962:379-399). En la primera teoría, llamada también "teoría mentalista", JAMES (1884:57-73) postulaba que los cambios corporales son anteriores a la emoción, en cambio la segunda teoría, SCHACHTER y SINGER (1962:379-399), se basan en la teoría cognitiva de las emociones y mantienen que las emociones son debidas a la evaluación cognitiva de un

acontecimiento y a las respuestas corporales que dicha emoción provoca en el ser humano[57].

Existen interrelaciones de los factores emocionales en el proceso de salud-enfermedad (CANO VINDEL y TOBAL, 2001:111-121). Como ya se ha adelantado, desde la perspectiva empresarial, para que una organización empresarial sea una unidad productiva saludable, eficiente y estable en donde se minimicen los riesgos derivados de entornos física y psicológicamente nocivos, se deberá observar, estudiar, preveer y controlar como pueden afectar, a las personas trabajadoras sus propias emociones, las de sus compañeros y las de sus responsables, en sus relaciones laborales y en el entorno laboral en donde se producen. La promoción corporativa de una educación emocional del personal puede proporcionar, a las empresas, personas trabajadoras capaces de controlar y dirigir sus emociones hacia la consecución de los objetivos marcados, mejorando la capacidad de trabajar en equipo, evitando conflictos y creando al mismo tiempo un mejor entorno laboral. El personal de la organización puede, en este ambiente "sano y seguro", integrarse y sentirse estimulados consiguiendo obtener el mayor rendimiento de sus cualidades (SOTO BARRERAS, 2005:15-16).

En sentido contrario, la integridad emocional de las personas puede peligrar si no se afrontan y solucionan a tiempo las tensiones emocionales provocadas por conflictos no resueltos o por ambientes agresivos, físicos y psicológicamente nocivos. El no resolver ni evitar las tensiones emocionales, se generan una gran cantidad de emociones negativas que desestabilizan al individuo (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:33). En este sentido, hay quien afirma que: *"Las emociones negativas constituyen un riesgo para la salud"* (FERNÁNDEZ CASTRO y EDO IZQUIERDO, 1994b:27).

[57] *"Para JAMES, la necesidad de estados físicos es de gran relevancia, tanto es así, que afirma, de manera tajante, que la expresión de la emoción es condición necesaria de la misma"* (HERNÁNDEZ ZAMBRANO, 2009:3).

En resumen, las relaciones laborales entre empresarios y personas trabajadoras han estado sometidas durante muchos años a una visión económica en la que sólo se contemplaban las conexiones estrictamente de tiempo de trabajo[58], producción y beneficio entre los agentes implicados. Estas relaciones laborales crean todo tipo de emociones a todos los sujetos implicados. Las emociones y los sentimientos de las personas trabajadoras forman parte del día a día, de toda organización empresarial. Sin emociones no hay sentimientos (PUNSET CASALS, 2012:73). Controlar[59] y administrar adecuadamente las emociones y los sentimientos es una virtud muy valorada en las personas, tanto en su ambiente privado como laboral. Los responsables de las organizacienes frecuentemente piensan excesivamente en términos de productividad, beneficio y eficiencia, y no atienden suficientemente a las señales emocionales de su personal, olvidando la importancia que tiene el aspecto emocional y psicosocial de las personas trabajadoras a la hora de evitar riesgos físicos y psíquicos, malestar y absentismo laboral. Además, según el origen que se atribuya a las emociones podemos clasificar, como se verá en las siguientes líneas, principalmente las teorías de la emoción en tres categorías troncales: las teorías cognitivas, que postulan que las expresiones emocionales y las físicas se producen a causa de procesos cognitivos; las teorías fisiológicas, que defienden la generación de emociones a partir de cambios fisiológicos en la persona; y las teorías expresivas, que destacan la existencia de desencadenantes emocionales que producen las expresiones humanas, principalmente faciales.

---

[58] El tiempo de trabajo constituye un elemento o factor principal de la determinación de la prestación de trabajo debida por el trabajador. Se comprende entonces que sea objeto de atención por parte de la legislación de cualquier país que cuente con una mínima regulación de las relaciones laborales, así como que el examen de su régimen jurídico se convierta en una operación imprescindible para la calificación del ordenamiento al que pertenezca aquella legislación y del modelo de relaciones laborales a que da lugar (GÁRATE CASTRO, Javier), Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad de Santiago de Compostela. "VII Cicle de Seminaris Universitaris d'Actualitat Laboral"-UAB Octubre 2010 dentro de la segunda edición del Postgrado Universitario de Formación Integral de Agentes Sociales de la UAB.
Se entiende por tal el tiempo que dedica anual, mensual o diariamente el trabajador a prestar su actividad a la empresa, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de trabajo o en el convenio colectivo. En defecto de ese acuerdo se aplica lo establecido en la norma. La jornada laboral ordinaria es de 9 horas. Por convenio colectivo se puede pactar otra duración mayor, siempre que se respete el límite de descanso que es de 12 horas.

[59] En este mismo sentido: *"El control emocional constituye una clave relevante del control social, un modo de participar en la constitución del orden social"* (BERICAT, 2000:161).

2.1.2.1 Las teorías cognitivas.

Estas teorías consideran que son los factores cognitivos los que desencadenan las respuestas emocionales. Reconocen la existencia de emociones básicas, pero el énfasis lo ponen en la variedad de experiencias emocionales que afectan al ser humano. Así, las emociones serían consecuencia de cómo se analizan y se afrontan las diferentes situaciones vitales y de las expectativas que se tengan al respecto. A menudo se incluyen en esta categoría teorías que, aunque no consideran que las respuestas emocionales tengan un origen en los procesos cognitivos, sí defienden la importancia de la experiencia emocional subjetiva. En este sentido, HERNÁNDEZ ZAMBRANO (2009:26) destaca que: *"Las teorías cognitivas tratan las emociones como fundamentalmente mentales y consideran que, aun habiendo alteraciones físicas, es imposible tratar la emoción sin hablar, a su vez, de contenidos mentales".*

En la década de 1960, se acrecienta el interés científico por el estudio de cómo afectan las emociones al ser humano. Actualmente este interés continúa. Así, GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA (2008:43) defienden que: *"…las dificultades para entender el papel de las emociones en nuestra vida sólo pueden ser superadas construyendo teorías que no se basen sólo en sus aspectos psico-biológicos y en la función de adaptación que cumplen, sino que entendamos que éstas se construyen en un contexto social y simbólico, para lo que es necesario incluir la perspectiva sociológica en su estudio. Una perspectiva que si bien se ha incorporado recientemente al estudio de las emociones, cuenta ya con una importante aportación bibliográfica".*

Una de las teorías cognitivas más importantes es la teoría bifactorial de SCHACHTER y SINGER (1962:379-399), basada en un estudio que ambos expertos realizaron y cuyo objetivo era demostrar la importancia de las respuestas cognitivas y fisiológicas en la manifestación de las emociones. Concretamente, en sus estudios, estos estudiosos consideraron el sistema emocional como una consecuencia de lo cognitivo: *"la cognición*

llena el vacío entre la falta de especificidad del feedback físico y los sentimientos: Estímulo → Activación → Cognición → Sentimiento". Aunque actualmente existen críticas a esta teoría (PAPANICOLAOU, 2004: 53-73), SCHACHTER y SINGER (1962:379-399) llegaron a la conclusión de que las emociones dependen principalmente de dos factores: del análisis cognitivo de un acontecimiento determinado y de la identificación de las respuestas fisiológicas que generan las emociones.

2.1.2.2 Las teorías expresivas.

Entre las teorías expresivas destaca, entre otras, la teoría de 1971 de IZARD, que se basa en el feedback facial de la emoción y que defiende que la información que el cerebro recibe de los músculos faciales son los que generan las emociones. Defiende que si existen emociones distintas es porque diferentes expresiones faciales envían diferente información al cerebro. En consecuencia, las emociones serían una interpretación que el cerebro realiza de ciertas percepciones fisiológicas. Para IZARD: "*la función de los afectos en organismos primitivos se limita a motivar comportamientos de evasión o acercamiento para relacionarse con el peligro o la comida respectivamente. En el caso humano se presenta una gama mucho más amplia de emociones que los simples dos afectos de agrado y desagrado que bastan para algunos organismos más simples. Lo que podemos extraer como lo más relevante de estas aseveraciones acerca de los afectos en organismos sencillos y las emociones, en el caso humano, es que entre más emociones se tienen más posibilidades de acción hay, dadas las nuevas motivaciones que conllevan nuevas emociones; que tienen como fondo estructuras más complicadas que el mero agrado o desagrado*" (HERNÁNDEZ ZAMBRANO, 2009:21).

En la misma línea de opinión de DARWIN, considera también IZARD (1992:561-565) a las emociones, fenómenos neuropsicológicos específicos, que tienen su origen en la selección natural y que provocan comportamientos fisiológicos cognitivos que facilitan la adaptación del ser humano.

2.1.2.3 Las teorías fisiológicas.

Entre las teorías fisiológicas de la emoción más destacadas se encuentra la "teoría periférica" de la emoción de JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885) y la "teoría de la emergencia o fisiológica" de CANNON (1927:106-124) y BARD (1938a:143-169 y 1938b:585-607). En opinión de HERNÁNDEZ ZAMBRANO (2009:12): *"Las teorías fisiológicas de la emoción buscan dar una explicación en la que las emociones son fenómenos reactivos que se derivan de disposiciones físicas, aun cuando tengan que ver con razonamientos"*.

Respecto a la teoría periférica de la emoción de JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885), ésta postula que las emociones son producto de las respuestas fisiológicas a los estímulos que provocan la emoción tales como el aumento de nuestro ritmo cardíaco y los espasmos musculares. En este mismo sentido, estudiosos contemporáneos defienden también que el tipo de organización del trabajo tiene relación directa con los trastornos derivados del cambio de ritmo biológico (FOLKARD y TUCKER, 2003:95-101). Volviendo a la teoría de JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885), ésta considera a la emoción y a los sentimientos como términos sinónimos. Sugieren que el ser humano basa su experiencia de la emoción en la conciencia de las respuestas fisiológicas o sensaciones físicas a los estímulos que provoca la emoción. Esta idea indica que la emoción surge de la interpretación de las respuestas fisiológicas. Según estos investigadores: *"El cuerpo viene antes, después la mente".* Sostienen, además, JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885), que las emociones tienen su origen en una serie de cambios fisiológicos, como el aumento del ritmo cardíaco o los espasmos musculares. Concretamente, para estos investigadores, la emoción no surge directamente de la percepción de un estímulo, sino que éste ocasiona unos cambios corporales cuya percepción por parte de la persona, da lugar a la emoción. Anteriormente a la fecha en que JAMES (1884:57-73) publica su teoría de la emoción humana, existía una corriente de opinión que defendía que el proceso de las emociones se iniciaba con la percepción de un estímulo, que provocaba la experiencia de la emoción y

terminaba con la ejecución de una conducta (PALMERO CANTERO, 1996:62). Para JAMES (1884:57-73), las reacciones viscerales y las reacciones corporales motoras son igualmente importantes y centrales para los estados emocionales de las personas; en cambio, para LANGE (1885), respecto a los estados emocionales, el énfasis se debe poner en los cambios vasculares, concretamente la presión sanguínea (PALMERO CANTERO, 1997a:1-10 y 1997b:1-10).

Según la teoría periférica de la emoción de JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885), manifiesta PALMERO CANTERO (1997a:1-10 y 1997b:1-10), el orden (estímulo-emoción-cambios corporales) se invierte y los cambios corporales son los que dan lugar al surgimiento de la emoción: *"estímulo-cambios corporales-emoción".*

En contra de la teoría periférica de la emoción de JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885), CANNON (1927:106-124) y BARD (1938a:143-169 y 1938b:585-607) argumentaron que algunas emociones distintas entre sí tienen las mismas reacciones físicas por lo que esas diferentes emociones no podrían distinguirse. Además, defendieron que, en determinadas ocasiones, las reacciones internas no pueden apreciarse pero aún así se sienten emociones. Discuten CANNON (1927:106-124) y BARD (1938a: 143-169 y 1938b: 585-607), en su "teoría de la emergencia" la conexión cerebral que se presenta entre la emoción y su respuesta, como una respuesta de emergencia del organismo a una condición de súbita amenaza. Mantienen que las emociones son debidas a la evaluación cognitiva de un acontecimiento, pero también a las respuestas corporales del ser humano. En este mismo sentido, estos estudiosos también afirman que las respuestas fisiológicas del ser humano y la interpretación mental se dan, en el ser humano, en el mismo momento. Recalcan que las emociones están formadas tanto por respuestas fisiológicas como por la experiencia subjetiva que genera la emoción en la persona ante un estímulo y afirman que todas las reacciones físicas del ser humano son iguales para diferentes emociones. Esta idea se basa en que únicamente con las señales fisiológicas de una persona no se podría distinguir una emoción de otra.

Según la opinión de CANNON (1927:106-124), el organismo humano está programado para intentar mantener un nivel ideal de adaptación a su entorno. Con este planteamiento, se defiende que existe en todo ser humano un sistema general de defensa que permite estar preparado para afrontar situaciones adversas, mediante las conductas de lucha y huida. Cuando se experimentan emociones fuertes e intensas, el organismo, se autoajusta para recuperar el nivel óptimo de equilibrio, anterior a la experimentación de la emoción. La teoría de CANNON (1927:106-124) y BARD (1938a: 143-169 y 1938b: 585-607), posteriormente originó otras teorías que buscaban analizar las emociones y que señalaban que las emociones son una mezcla de respuestas fisiológicas y de la experiencia subjetiva de la emoción ante un acontecimiento.

Actualmente, existe algún desacuerdo respecto a la teoría periférica de la emoción de JAMES y LANGE (1884:57-73 y 1885), en considerar la emoción y los sentimientos como términos sinónimos. Según PALMERO, GUERRERO, GÓMEZ y CARPÍ (2006:1-23) este desacuerdo se puede atribuir a las definiciones intercambiables de los distintos términos y variables afectivas que forman parte de los procesos afectivos en general, entre ellas el afecto, el humor, la emoción, o el sentimiento. En esta línea de opinión también VIETA, COLOM y MARTÍNEZ-ARÁN (2004:1-150), consideran que las emociones, los estados de ánimo y los sentimientos no sólo dependen de factores externos, sino también de mecanismos biológicos (neurotransmisores y hormonas) que controlan el cerebro.

Además, también existen corrientes de opinión y cierta inquietud investigadora que pretende relacionar el rendimiento laboral de las personas trabajadoras y las emociones de las mismas (NOGAREDA, GRACIA, MARTÍNEZ y SALANOVA, 2006:1-5).

2.1.2.4 Evolución de las teorías de la emoción.

En la década de los ochenta volvieron a aparecer interesantes discusiones y nuevas teorías de la emoción. Estudiosos como LAZARUS (1982:1019-1024) y ZAJONC (1980:151-175 y 1984:259-270) defienden y discuten sus respectivas tesis de la emoción y difieren con respecto al tema de la disociación entre lo emocional y lo cognitivo[60]. Por su parte ZAJONC (1980:151-175 y 1984:259-270) considera el sistema emocional del ser humano como sustancialmente diferente del sistema cognitivo. En cambio LAZARUS (1982:1019-1024), considera el sistema emocional como un sistema cognitivo, pero diferente de los sistemas cognitivos comunes. En este sentido, LAZARUS (1982:1019-1024) es el principal estudioso de la teoría de la apreciación o evaluación cognitiva (*appraisal)*. Defiende esencialmente que la cognición juega un importante papel como eje causal central de las emociones. La secuencia principal de la teoría de la apreciación o evaluación cognitiva (*appraisal*) es: *Estímulo-Evaluación (primaria y secundaria)-Emoción*. Esta teoría de la apreciación se centra en que las emociones de todo ser humano surgen cuando éste entiende que una situación concreta puede ser beneficiosa o perjudicial para su bienestar actual o para sus objetivos más próximos. La evaluación implica un juicio sobre lo que la información recibida le significa. Cada emoción dispone de su propio tipo de evaluación, su propia tendencia a la acción y su propia expresión. Asimismo, LAZARUS (1982:1019-1024) distingue dos niveles de evaluación cognitiva, la primaria y la secundaria. En la evaluación primaria, la persona evalúa si el acontecimiento que está pasando es relevante y puede afectar a su bienestar personal. En la evaluación secundaria, cada persona evalúa cómo puede tratar el problema, teniendo en cuenta todas las opciones y los recursos de que dispone para afrontarlo. Se puede afirmar, desde esta perspectiva, que las emociones son el resultado, no de la situación objetiva en la que la persona se encuentra, sino de la evaluación que haga la persona de esa situación en relación a sus necesidades, deseos y recursos.

[60] Del debate y discusión entre, LAZARUS y ZAJONC se desprende que: *"una aproximación cognitiva tradicional no puede abordar el estudio de lo emocional ya que los criterios y vocabulario empleados para lo cognitivo no son válidos para entrar en el campo de las emociones".*

Desde otro punto de vista, ZAJONC (1980:151-175 y 1984:259-270), defiende la rapidez de las emociones frente a la interpretación que las personas hacen de las mismas, lo cual implica que algunas personas sienten algunas emociones antes de pensarlas y que algunas vías nerviosas implicadas en la emoción no pasan por las áreas corticales vinculadas al pensamiento.

En contraposición, mantiene LAZARUS (1981:1-304)[61], que lo que determina las respuestas emocionales son la valoración e identificación de los acontecimientos que suceden. El marco de relaciones entre ambos sistemas, el emocional y el cognitivo, ha llevado a los investigadores a realizar estudios específicos sobre la influencia de la afectividad y las emociones sobre el pensamiento, el juicio, la percepción y la conducta social de las personas; también de las personas trabajadoras.

En las últimas décadas se han destinado nuevos esfuerzos y realizado una cantidad considerable de investigaciones, orientadas hacia la identificación y utilización de la información de las emociones humanas. Como ya se indicaba al principio de este capítulo, las alternativas y consecuencias de las tomas de decisiones han sido tema de estudio, desde la perspectiva de las neurociencias en los últimos años. Las emociones se han estudiado desde la perspectiva de las neurociencias, como un campo comparativamente novedoso[62]. Los avances en la neurociencia han mejorado e incrementado el conocimiento y funcionamiento de los mecanismos cerebrales, las hormonas y los neurotransmisores implicados en la emoción (PALMERO CANTERO, GUERRERO RODRÍGUEZ, GÓMEZ IÑÍGUEZ y CARPÍ BALLESTER, 2006:1-23).

[61] Un ejemplo a esta premisa de LAZARUS sería que el ser humano no siente miedo ante la situación en la que un menor juega con un arma en la calle, al no entender que esta situación sea amenazante, al considerar que la pistola, con toda seguridad es de juguete. Pero si la amenaza proviene de alguien que va con un arma por la calle, a quien se considerara muy peligroso al entender principalmente que el arma no es de juguete, la respuesta emocional más probable ante esta situación será de miedo.

[62] http://www.eduardpunset.es (PUNSET, 2008).

El estudio de las emociones ha sido también una de las áreas de investigación más importantes en ciencias sociales (BELLI e ÍÑIGUEZ RUEDA, 2008:139-151), sin embargo ha sido la psicología la que ha centrado y acaparado más cantidad de estudios e investigaciones al respecto. En este punto, se puede también establecer una clasificación de las diferentes perspectivas desde las cuales ha sido estudiadas las emociones humanas: la psicología del desarrollo, la psicología social, la psicología cognitiva y de la psicología de la personalidad.

Los psicólogos del desarrollo delimitan los cambios emocionales y sus consecuencias en la afección y en el temperamento[63] humano. Así, las emociones pueden ser consideradas como procesos biológicamente determinados, dependientes de la activación de estructuras neuronales específicas que actúan como resortes en el momento en que se producen, pudiendo llegar a perturbar todos los procesos en curso (PALMERO CANTERO, GUERRERO RODRÍGUEZ, GÓMEZ IÑÍGUEZ y CARPÍ BALLESTER, 2006: 1-23). Según argumenta REEVE (1994:1-95), las emociones son también respuestas biológicas y reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción adaptativa. Los psicólogos sociales WIEDER (1974:1-235), HERITAGE (1984:1-336) y POLLNER (1987:1-179) destacan la importancia comunicativa de la expresión emocional.

Por su parte, la psicología social se centra en el estudio científico de cómo afectan e influencian a las personas los comportamientos, pensamientos y sentimientos de otras personas. Los psicólogos cognitivos se centran en la relevancia de la relación emoción-cognición y los psicólogos de la personalidad estudian las características de las emociones discretas. La psicología de la personalidad, por su parte, estudia la personalidad y las diferencias entre las personas. Principalmente en esta rama de psicología se estudia a la persona y sus procesos psicológicos individuales, las diferencias entre los individuos y el comportamiento. Según la psicología moderna

[63] Se entiende por temperamento la característica de una persona que la vuelve más o menos propensa a reaccionar de una forma u otra, frente a un estímulo externo.

PLUTCHIK (1970:3-24); EKMAN (1984:319-343, 1993:376-379; 2005:1-399, 2007a:1-464, 2007b:1-290 y 2009:1-402) y EKMAN y WALLACE, (2003:1-215); IZARD (1971, 1991,1992:561-565), LAZARUS y LAZARUS (2000:1-382) y TOMKINS (1970:101-110), la emoción, el comportamiento y la cognición se influyen mutuamente. Por lo tanto, cada emoción claramente afecta a la motivación humana, la función nerviosa, a la expresión facial, al aprendizaje, a los actos físicos, a la activación fisiológica y a la comunicación con los demás. Respecto a la motivación humana destaca CHÓLIZ MONTAÑÉS (2005:6) que: *"La relación entre motivación y emoción no se limitan al hecho de que en toda conducta motivada se producen reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, dirigirla hacia determinado objetivo y hacer que se ejecute con intensidad. Podemos decir que toda conducta motivada produce una reacción emocional y a su vez la emoción facilita la aparición de unas conductas motivadas y no otras"*.

Recientemente, psicólogos clínicos (ÁLAVA REYES, 2009:1-298), hallan importantes relaciones entre las experiencias emocionales y los desórdenes psicológicos. Los psicólogos clínicos tienen como meta y objetivo principal que sus pacientes, personas trabajadoras en muchos casos, consigan que las circunstancias y las crisis que les ahogan en la adversidad, superen este sufrimiento y acaben disfrutando del bienestar y paz interior que tanto anhelan utilizando sus propios recursos y fomentando aquellos recursos que aún no poseen. En este sentido los psicólogos intentan hacer que las vidas de las personas trabajadoras sean más saludables y felices.

En resumen, comprender el significado de estas tres categorías de emociones humanas puede ayudar a comprender mejor al personal de las empresas. Las personas trabajadoras son, ante todo, personas emocionales y su estado emocional tiene consecuencias tanto positivas como negativas para la organización. Es un interesante reto a alcanzar, para los responsables empresariales, el atender y comprender con suficiente

antelación estas señales emocionales que afectan directamente y de forma positiva o negativa a la conducta humana.

2.1.2.5 Emoción y conflicto. Repercusiones sobre el bienestar laboral.

Cuando las emociones se descontrolan o no se dominan lo suficiente es cuando aparecen los problemas y los conflictos entre los miembros de las organizaciones empresariales, dañando en la mayoría de casos las relaciones laborales que los unen y consecuentemente la productividad y el rendimiento laboral. La evidencia de que el conflicto es un *"estresor laboral"* y tiene repercusiones negativas sobre el bienestar, la productividad y la salud de los equipos humanos, no ha pasado desapercibida para los investigadores españoles e internacionales.

El conflicto, es un fenómeno que aparece en la dinámica diaria de los equipos de trabajo y que resulta clave para comprender las relaciones entre las personas trabajadoras (BENÍTEZ, MEDINA y MUNDUATE, 2011:69-81). En opinión de LEYMANN (1993:49): *"el conflicto se nutre de lo inexpresado, de lo sobrentendido".* Existen corrientes de opinión que defienden que el conflicto y una causa significativa de la pobreza en la comunicación y en la transmisión de emociones entre personas, procede del uso abusivo, por parte de la sociedad y las organizaciones empresariales, de medios tecnológicos. Por ejemplo, en muchas ocasiones, al recibir un mail, la comunicación queda incompleta para el receptor, al no ver ni apreciar con claridad suficiente los gestos del emisor. Algunos expertos defienden que cuantos más medios tecnológicos se utilizan y más se abuse del canal escrito, en contraposición al canal verbal (ISLA, HERNÁNDEZ FERNAUT y DÍAZ CABRERA, 2004:1), más pobre será la comunicación entre personas y más fácil es que surjan malentendidos y conflictos.

En este mismo sentido, las relaciones entre personas, afirma HERVÉ FRANÇOIS (1999:53-63), implican la generación de afectos, pero también de numerosos conflictos, malentendidos, incomprensiones, dolores y sufrimientos, cuna y origen, según este investigador, de algunas psicopatologías.

Para VIVEROS y OIT (2003:9), el conflicto es cualquier situación en la que existen diferencias de intereses entre dos partes que están unidas por una relación de interdependencia. Los conflictos son inseparables de la actividad humana y, por tanto, de las relaciones laborales, y es inevitable que surjan durante la convivencia del personal en el escenario laboral. Según BENÍTEZ, MEDINA y MUNDUATE (2011:69-81) el conflicto es un proceso inherente a la dinámica de las empresas y se manifiesta tanto a niveles interpersonales como grupales. El conflicto nunca debe catalogarse como bueno o malo, ni debe someterse a prejuicios éticos, considerándolo una pelea, sino que debe considerarse como una diferencia de intereses y criterios entre personas que debe ser resuelta (PARRA DE PÁRRAGA, ROJAS y ARAPÉ 2008:29).

Un conflicto puede detectarse gracias a los procesos de cooperación, puesto que en este tipo de proceso las dos partes implicadas conseguirán sus objetivos al mismo tiempo. Si existe un conflicto, y sólo una de las partes consigue sus objetivos, el proceso acaba transformándose en un proceso de competición (REDORTA, 2007:1-126).

Los mayores problemas y conflictos laborales surgen y se acrecientan, cuando las decisiones y los compromisos empresariales relacionados con el personal de la organización no se alcanzan o no logran un resultado óptimo para una de las partes. Habitualmente es la parte que no interviene habitualmente en el proceso decisorio empresarial[64], la que se siente menos satisfecha de las decisiones tomadas. En este sentido, existe una alta probabilidad de que cuando no existe consenso, en la toma de decisiones, sean las personas trabajadoras las que sufran las peores consecuencias y resultados y surgan los conflictos. Para solucionar esta situación, se hace preciso que las personas trabajadoras y sus representantes, además de conocer, aceptar y defender los valores y objetivos de la empresa, participen activamente en las organizaciones y tengan constancia, en tiempo real, del rumbo establecido por la misma,

[64] Concretamente las personas trabajadoras y sus representantes.

para así, poder implicarse también de forma eficaz en la toma de decisiones[65]. Cuando el personal cree realmente en los objetivos y valores de su organización y se siente comprometido con la misma, abandonar la empresa no entrará dentro de sus decisiones (ALLEN, 2003:237-253; ARZÚ, 2003:303-321; ROBBINS, 2004:3-75; EBY, FREEMAN, RUSH y LANCE, 1999:463-478 y SAGIE, 1998:156-171). En sentido contrario, si las personas trabajadoras no están claramente implicadas y comprometidas con el proyecto empresarial, el abandono (físico y/o mental) y la predisposición a los conflictos están asegurados.

Un conflicto puede encontrarse en estado latente durante mucho tiempo y estallar de manera inesperada (SARATXAGA, 2007:1-211). Los síntomas que ayudan a identificar un conflicto laboral son variados (GAGO GARCÍA y ESCALANTE RUÍZ, 2006:198-235), entre los más comunes se encuentran la incapacitación de los miembros del grupo para entenderse entre ellos: exponen las ideas con violencia verbal, descalifican el trabajo del grupo, contradicen las propuestas del líder, se atacan entre ellos, no son capaces de aceptar las ideas de los demás y tergiversan las contribuciones de otros miembros. Pero, los conflictos, también pueden afectar positivamente a las relaciones laborales puesto que actúan como motor de cambio personal y social, además de estimular la necesidad de comunicación en su fase inicial. Otras consecuencias positivas de los conflictos laborales pueden ser el refuerzo de la cohesión interna de los grupos enfrentados, la estimulación de la creatividad en la búsqueda de soluciones para el conflicto, el reconocimiento de la legitimidad de los intereses de la otra parte que puede conducir a la confianza entre las partes al destacar las semejanzas entre ellas.

[65] Para ello, cuando se evalúan en la empresa las ausencias del personal relacionadas con el fenómeno del absentismo laboral, las decisiones a tomar al respecto deben ser consensuadas y cogestionadas. En los casos, en los que altas cifras de absentismo laboral están presentes en la organización, la toma eficiente de decisiones constituye una importante labor, al ser el tiempo determinante para el resultado de la decisión. Respecto al fenómeno del absentismo laboral, existe una alta probabilidad de que decisiones empresariales tomadas unilateralmente y/o tomadas demasiado tarde acaben siendo, por sus resultados, desafortunadas.

En sentido contrario, algunos aspectos negativos de los conflictos laborales podrían ser, la reducción e inseguridad de la comunicación entre las partes, la generación de actitudes hostiles, la distorsión de la percepción de los otros y polarización del pensamiento. Todos estos aspectos negativos del conflicto conducen a la aparición de estrés, tensiones y actitudes defensivas. En este sentido: *"El estrés y la violencia se observan cada vez más en los lugares de trabajo del sector de la salud (…) la violencia en el sector de la salud constituye casi una cuarta parte de toda la violencia en el trabajo. El enorme costo del estrés laboral y la violencia en el trabajo a la persona, el lugar de trabajo y la comunidad en general es cada vez más evidente. Los empleadores y los trabajadores están igualmente interesados en la prevención de la violencia y la tensión severa en el lugar de trabajo"* (DI MARTINO, 2003:3).

Destacan BENÍTEZ, MEDINA y MUNDUATE (2011:69-81), que durante los últimos años se ha incrementado el interés de los investigadores por analizar los efectos que produce cualquier conflicto en el entorno laboral, sobre la eficacia y bienestar de los recursos humanos. En esta misma línea defienden, por su parte, VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ (2007:49) que: *"La resolución de conflictos es la capacidad de negociar y de resolver conflictos. Las personas dotadas de estas competencias: Manejan a las personas difíciles y a las situaciones tensas con diplomacia y tacto, reconocen los posibles conflictos, sacan a la luz los desacuerdos y fomentan la disminución de las tensiones y, buscan el modo de llegar a soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados*".

La resolución de conflictos, en los que una de las partes implicadas sean las personas trabajadoras, debe llevarse a cabo de una manera consensuada, buscando soluciones que no provoquen un aumento o expansión del conflicto original (AUSINA VALDEARCOS y BOJ, 2011:1-47). La personalidad de las personas trabajadoras, también es un factor determinante en su quehacer laboral diario dentro de la organización. La motivación de estas personas es la herramienta que logra transmitir y contagiar el entusiasmo al resto de la plantilla y es, a su vez, un excelente

antídoto contra el conflicto y un gran potenciador del rendimiento del equipo. La motivación es el motor emocional de las personas (ESPADA GARCÍA, 2006:10-192).

En este mismo sentido, la comunicación, cuando es asertiva, también es el elemento ideal para la solución de conflictos, su empleo oportuno y eficiente contribuye a despejar dudas, aclarar ideas y fijar posiciones (PARRA DE PÁRRAGA, ROJAS y ARAPÉ, 2008:31). Para VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ (2007:53): *"La comunicación es asertiva cuando expresamos nuestras ideas, pensamientos, preferencias u opiniones; también se es asertivo cuando hacemos valer nuestros derechos de una manera clara, directa, firme, honesta, apropiada, sin agredir y respetando los derechos de las otras personas. En la práctica, esto supone el desarrollo de la capacidad para: Expresar sentimientos y deseos positivos y negativos de una forma eficaz, sin negar o menospreciar los derechos de los demás y sin crear o sentir vergüenza. Discriminar las ocasiones en que la expresión personal es importante y adecuada. Defenderse, sin agresión o pasividad, frente a la conducta poco cooperadora, apropiada o razonable de los demás".*

En resumen, las personas trabajadoras deben dejar de ser consideradas como un recurso más de la organización empresarial y darles la importancia que se merecen, puesto que el potencial humano es la base principal de las empresas. Por esta razón, es esencial abordar los conflictos en su inicio y así evitar que degeneren en actos de violencia (REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO, 2002:134) o propiciando entornos empresariales en donde germine un clima laboral desfavorable y dañino para el personal. En este sentido, uno de los principales deberes de los responsables de las empresas es intentar que los conflictos no se descontrolen y tomar las decisiones necesarias, a tiempo y con tiempo de reflexionar (GARZÓN ALARCÓN, 2001:171), para gestionarlos eficientemente. Sólo así se conseguirá que del conflicto surja algo constructivo. Para conseguirlo es preciso poder tomar decisiones con tiempo suficiente, afianzar las relaciones interpersonales de los miembros del equipo consiguiendo, como resultado, mejorar el ambiente de trabajo (PARRA DE PÁRRAGA, ROJAS y ARAPÉ,

2008:30) y evitar que el entorno laboral sea un estimulante del absentismo laboral.

2.1.3 Influencia de las emociones básicas nocivas para el entorno empresarial, como mecanismos facilitadores del malestar laboral, entornos laborales física y psicológicamente desfavorables y generadoras de absentismo laboral.

Como se ha expuesto en los apartados anteriores de la tesis doctoral, las emociones manifiestan formas eficaces de adaptación a diversos cambios ambientales y no se entienden sin su vínculo con otros elementos de la mente. La emoción es, ante todo, un impulso que induce a la acción, generando conductas que no son más que una reacción automática a los estímulos del ambiente, también del ambiente laboral. El control de las emociones, el buen ambiente laboral, el trabajo en equipo y la satisfacción de la persona trabajadora (FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8), con la empresa y sus responsables, serán elementos generadores de bajos niveles de absentismo laboral (KRISTIANSEN et al., 2006:1645-1658).

Una de las características más destacables de las emociones es su carácter de transitoriedad, dándose en unos períodos cortos de tiempo, siendo casi instantánea su activación, así como la interrupción de la misma. Las emociones son inherentes al ser, no mueren nunca (PINAZO CALATAYUD, 2006:1-26) y tienen la capacidad de aparecer y desaparecer de forma súbita.

El concepto de *"emoción básica o universal"* fue fuente de discusión, durante mucho tiempo, entre los especialistas del tema. Uno de los ejemplos más significativos de esta fuente de desacuerdo fue la inclusión de una emoción muy concreta y conocida, la sorpresa. La sorpresa: *"Es la más breve de las emociones. Es una reacción causada por algo imprevisto o extraño, como un trueno o una celebración no anunciada. Los acontecimientos cognitivos también provocan sorpresa. La sorpresa también se da cuando se producen consecuencias o resultados inesperados o interrupciones de la actividad en curso. El significado funcional de la sorpresa es preparar al individuo para afrontar de forma eficaz los acontecimientos repentinos e inesperados y sus consecuencias. La sorpresa*

suele convertirse rápidamente en otra emoción. Se asocian a la sorpresa los siguientes términos: asombro, pasmo, estupefacción, extrañeza" (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:27). Para algunos estudiosos fue considerada como una emoción básica pero también es cuestionada, como tal, por otros tantos. La sorpresa no es el único ejemplo debatible de una emoción, que aparece en las listas de emociones básicas. El interés, por ejemplo, también ha sido tratado como una emoción básica, por parte de algunos investigadores (IZARD, 1977:1-495 y TOMKINS, 1984:163-195) y no considerado, como tal, por otros.

Respecto al concepto de las emociones humanas básicas, ORTONY y TURNER (1990:315-331)[66] pusieron en duda la validez de esta significación. Para estos investigadores, las emociones no pueden definirse como *"básicas",* al no existir un criterio consensuado del significado de *"emociones no básicas"*. También otros autores (CHÓLIZ MONTAÑÉS, 1995:1-11), discuten la existencia de emociones básicas a partir de las cuales se construyan todas las demás. Se puede comprobar que la divergencia de opinión sobre el número de emociones básicas se corresponde con la divergencia de opiniones acerca de su identidad (ORTONY y TURNER, 1990:315-331). Una vez más, los desacuerdos en el significado y definición son amplios. Sucede lo mismo respecto a las clasificaciones que se han propuesto de los tipos de emociones. Se ha de tener en cuenta, que la misma emoción se etiqueta, a menudo, de diferente manera por unos investigadores y otros, principalmente si se refieren a las emociones surgidas en el entorno laboral. En este sentido existe una línea de opinión que defiende que: *"la expresión de emociones en el trabajo ha sido considerada históricamente un tema tabú"* (ORTIZ BONNÍN, NAVARRO GUZMÁN, GARCÍA BUADES, RAMIS PALMER y MANASSERO MAS, 2012:337).

A finales de los ochenta, SHAVER et al. (1987:1061-1086), propusieron cinco términos emocionales de nivel básico: miedo, tristeza,

[66] Citados también por IZARD (1992:561).

enojo, alegría y amor (ORTONY y TURNER, 1990:315-331). A partir de los noventa, el interés de los investigadores por las emociones en las organizaciones empresariales creció de forma exponencial (ASHFORTH y HUMPHREY, 1995a:97-125; BRIEF y WEISS, 2002:279-307, BRINER, 1999:323-346 y ZAPF, 2002:237-268), principalmente por su relación con el bienestar o malestar empresarial.

Para unos, las emociones básicas, constituyen patrones individuales de conducta expresiva, estando cada una de ellas asociada a un patrón específico de activación fisiológico o a un sentimiento específico (PIQUERAS RODRÍGUEZ, MARTÍNEZ GONZÁLEZ, RAMOS LINARES, RIVERO y GARCÍA LÓPEZ, 2006:1-4) y (PIQUERAS RODRÍGUEZ, MARTÍNEZ GONZÁLEZ, RAMOS LINARES y OBLITAS, 2009:85-112). Para SCHERER (1994:161-169), las emociones son reacciones ante acontecimientos ambientales, primordialmente de carácter social, además de ser consideradas variaciones del estado normal de las personas, tanto en su esfera interna como en la externa (ARCINIEGAS ALZATE y TRUJILLO MAZA, 2000:55).

Actualmente, la comunidad científica está de acuerdo en que los hallazgos de EKMAN (1984:319-343, 1993:376-379; 2005:1-399, 2007a:1-464, 2007b:1-290 y 2009:1-402) y EKMAN y WALLACE, (2003:1-215), son los más acertados. Entre las emociones que EKMAN clasificó en 1972 y 1977, como básicas o universales, se encuentran aquellas que expresan la ira, la repugnancia, el miedo, la alegría, la tristeza y la sorpresa. Posteriormente, EKMAN, amplió esta lista de emociones básicas incluyendo un rango más extenso de emociones, tanto positivas como negativas, de las cuáles no todas están codificadas ni relacionadas con la acción de los músculos faciales (EKMAN, 1999:1-247), pero que complementan tal emoción. Entre esta lista de emociones ampliadas se encuentran la diversión, el desprecio o desdén, la complacencia o contento, el bochorno, el entusiasmo o excitación, la culpa, el orgullo, el alivio, la satisfacción, el placer sensorial, la vergüenza, la ira o rabia, la repugnancia, repulsa, asco o repulsión, el miedo o temor, la felicidad, la sorpresa y la tristeza.

Se puede afirmar que todas estas emociones están presentes, en mayor o menor grado, en el entorno laboral y en las relaciones entre personas trabajadoras de la organización, por esta razón, en esta tesis doctoral, se considera muy interesante profundizar más en ellas. Principalmente, se estudiarán las emociones que pueden afectar de forma más negativa al personal y perturbar más significativamente al preciado bienestar organizacional, pudiendo llegar a provocar situaciones que se transformen en causas más desfavorables de absentismo laboral. En relación a esto, MIGUEL TOBAL y CANO VINDEL (2002:571-581) destacan que: *"Hoy en día parece indudable la influencia que las emociones tienen sobre la salud y la enfermedad".*

La vida laboral, en la persona, hace emerger emociones positivas como la alegría, la curiosidad, la estima y emociones negativas, entre otras el odio, la ira y la desesperación (BIEREMA, 2008:55-64). Las emociones y los estados emocionales de las personas trabajadoras, tanto si son negativos como si son positivos pueden mejorar u empeorar las conductas de las personas trabajadoras dentro de la organización (BROTHERIDGE y GRANDEY, 2002:17-39; STANLEY y BURROWS, 2001:3-19).

En este capítulo, entre las emociones básicas, más nocivas para la empresa, que el personal pueden sentir y expresar durante su jornada laboral se estudiaran concretamente: los celos, la envidia, la ira, la tristeza, el miedo y la vergüenza. Todas estas emociones facilitan la alienación física de las personas trabajadoras, es decir, el absentismo (justificado o injustificado) y también la alienación mental del personal, durante su jornada laboral ("presentismo laboral"[67]).

En opinión de BERICAT (2000:163): *"El sistema emocional que opera en el trabajo no es ya el mismo conjunto de normas emocionales, modos de gestión emocional e intercambio social que aplicamos en nuestra vida privada. El sistema sufre en sus tres elementos una transmutación*

[67] Como se detallará en los siguientes capítulos se entenderá por presentismo, cuando un empleado, estando en su puesto de trabajo, no realiza sus funciones al 100% debido problemas emocionales (ROJAS, 2007: 64-68).

condicionada por los imperativos de la lógica económico-productiva, en este caso. En primer lugar, «la gestión de las emociones deja de ser un acto privado y pasa a ser un acto público, comprado en un lado y vendido en el otro». Ya no es un intento espontáneo de modificación (emotion work), sino un plan predeterminado y coactivo (emotion labor); deja de ser una gestión emocional privada, y pasa a ser un trabajo emocional público".

Las emociones, descuidadas y descontroladas, en muchas ocasiones, por los responsables empresariales, acaban afectando negativamente en las relaciones con los demás compañeros y enrareciendo el ambiente laboral.

En este sentido, BLOCH (2002:1-263) avanza que: *"Si observamos a un individuo durante un estado emocional en la vida corriente, constatamos en primer término su expresión facial; oímos lo que nos dice, si está hablando, lo que no significa forzosamente que estemos escuchando lo que dicen sus palabras, y al mismo tiempo registramos, sin damos cuenta, la dirección de su mirada, si tiene o no fruncido el ceño, los gestos que hace con la boca. Tampoco se nos escapa el tono de su voz. Por otra parte nos llegan ciertas señales de sus gestos, de la posición y grado de tensión de su cuerpo; registramos si mueve las manos, si contrae los puños, cómo está sentado, si balancea los pies. Todo esto que percibimos puede ocurrir muy subliminalmente, es decir, por debajo del nivel consciente, pero nos informa de manera bastante certera del estado emocional en que se encuentra el que habla. Lo mismo ocurre si el que "habla" no emite palabras: puede haber un silencio muy elocuente".*

A continuación, se estudiarán una a una estas emociones básicas, consideradas nocivas, para el bienestar organizacional.

2.1.3.1 Los celos en el entorno laboral. La percepción de una amenaza hacia algo que se considera como propio.

Las afecciones derivadas de los celos han traspasado el entorno familiar y de pareja y, también se han instalado en las organizaciones empresariales. Los celos son una emoción presente en los lugares de trabajo, que surge de las propias relaciones laborales, entre personas trabajadoras o entre éstos y sus mandos superiores, y que facilitan entre el personal el florecimiento de conductas y actitudes comprometidas y conflictivas.

Según PLUTCHICK (1970:3-24), los celos pueden describirse como una emoción mixta, suma de enojo y miedo. Afirman, en este sentido PARROT y SMITH (1993:906-920) que los celos se caracterizan por el miedo a la pérdida de algo que se considera valioso y son debidos a la desconfianza, a la ansiedad y al enojo de la persona que los siente y los sufre.

El DRAE, señala dos definiciones para los celos: *"interés extremado y activo que alguien siente por una causa o por una persona"* y *"recelo que se siente ante cualquier afecto o bien que disfrute o pretenda ser alcanzado por otro".* Estas definiciones sugieren, en ambos casos, el temor, la desconfianza o la creencia de que algo apreciado[68] está en peligro.

En opinión de SHARPSTEEN (1991:31-51), los celos no sólo pueden ser considerados emociones básicas y simples, sino que son el resultado de una experiencia emocional del ser humano, compuesta de al menos otras tres emociones básicas: la ira, la tristeza y el miedo. En otro sentido, CHÓLIZ MONTAÑÉS y GÓMEZ (2002:395-418) defienden la idea de que cuando una reacción de celos sobrepasa la lógica de lo razonable, aparecen los celos patológicos, altamente dañinos y nocivos para las propias personas y la organización. Además, cuando se trata de celos patológicos, en el caso

[68] Como por ejemplo: una cosa, una persona, un objeto, una relación, un status social, un status laboral, etc.

de las personas trabajadoras, son realmente complicados de solucionar, sin la ayuda externa de profesionales de la salud.

Una de las características que definen la emoción de los celos, es que se suele presentar cuando una relación entre personas está amenazada, de forma real o imaginaria, existiendo el riesgo de deteriorarse normalmente por la acción de una tercera persona (CHÓLIZ MONTAÑÉS y GÓMEZ, 2002:395-418). Esta característica puede trasladarse a las relaciones existentes en un entorno laboral, nocivo u hostil, en donde puede darse la aparición de terceras personas que destaquen, del resto de personal, por sus habilidades, conocimientos o formación.

La aparición de este tipo de personas que destacan (voluntaria o involuntariamente del resto de personal), puede facilitar la aparición de los celos entre compañeros y consecuentemente, se pueden generar conflictos, que no harán más que avivar el fuego creado por esta emoción. Las situaciones laborales en las que aparecen los celos, se caracterizan por una reacción de temor a la pérdida, preocupación, sentimientos de amenaza, sospecha, ansiedad, incertidumbre e inseguridad (CHÓLIZ MONTAÑÉS y GÓMEZ, 2002:395-418) y estas situaciones predisponen también a la aparición, dentro de la empresa, de conductas agresivas (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:4).

Los celos laborales, suponen una experiencia muy semejante a la que provocan las situaciones de estrés psicosocial laboral, al ser sucesos problemáticos y amenazadores que afectan directamente al bienestar laboral de la persona trabajadora y de la propia empresa. Cuando no se detectan estas situaciones o bien no se solucionan a tiempo estos conflictos, por parte de los responsables de la empresa, las relaciones interpersonales, dentro de la organización, se debilitan y destruyen, apareciendo, en muchas ocasiones, las causas más desfavorables del temido absentismo laboral.

Es necesario detectar y resolver, desde la organización y de manera urgente estas situaciones, antes de que sea demasiado tarde y aparezcan

problemas más graves que afecten a la salud, principalemnete mental, de las personas trabajadoras implicadas.

2.1.3.2 La envidia en el entorno laboral. La respuesta emocional al éxito o posesión ajena.

Otra de las emociones básicas negativas que pueden surgir en el transcurso de una relación laboral, es la envidia entre una o varias personas trabajadoras. La primera investigadora que trató a la envidia como un factor central de desgaste psicológico, con su teoría psicoanalítica, fue KLEIN (1945:370-419). En ella, defendía que la envidia es la emoción o sentimiento humano que experimenta una persona cuando reacciona con interés para apropiarse o destruir algo que desea y percibe que otra persona posee. Para VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ (2007:29): *"La envidia es una emoción negativa causada por el merecido bien de alguien".*

La envidia, es un sentimiento que puede influir sustancialmente en el trabajo diario y en la efectividad laboral de las personas trabajadoras (TOMEI, 1995:1-154). Cuando se habla de la envidia laboral, se hace referencia a un sentimiento perturbador y a una de las emociones cuya valoración moral suele ser más ofensiva. Respecto a este tema, CHÓLIZ MONTAÑÉS y GÓMEZ (2002:395-418) destacan que: *"…hasta el punto de que es difícil que alguien admita padecerla, especialmente porque con ella se asume no sólo que se codicia lo que tienen los demás y se desea su mala suerte, sino que, de alguna manera se reconoce, siquiera implícitamente, una inferioridad respecto a la persona que posee lo que se anhela"*.

Desde una perspectiva eminentemente religiosa, SORGE (2003:1-150), afirma que la envidia es una emoción oculta que consume a las personas. Por su parte, el DRAE define la envidia como: *"tristeza o pesar por el bien ajeno, así como deseo de algo que no se posee".*

De estas diferentes conceptualizaciones de la envidia, se derivan dos características sustanciales: que existe por parte del envidioso un anhelo incontrolable, por carecer de algo que desea, de poseer alguna cosa que otras personas trabajadoras disfrutan, o bien el deseo del envidioso de que la persona que posea alguna cosa (con valor económico o emocional), la

pierda, gozando así del mal ajeno de otras personas con las que se relaciona laboralmente. El conflicto derivado de la envidia surge cuando en la organización empresarial aparece o destaca una persona trabajadora que posee cualidades especiales que la hacen convertirse en foco de actos de envidia. También se puede afirmar que la envidia, en el trabajo, suele tener su origen en el resentimiento de una persona contra otra. El resentimiento derivado de la envidia es un sentimiento que no busca que a la persona trabajadora que lo padece le vaya mejor sino que a otra, de la misma organización, le vaya peor. Defienden PARROT y SMITH (1993:906-920), que la envidia es un sentimiento o estado mental en el cual existe dolor o desdicha por no poseer uno mismo lo que tiene el otro, sean bienes, cualidades superiores o cualquier otra clase de cosas. Destacan GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA (2008:36) que: *"Así, por ejemplo, autores como ROBERTS (2003:1-357) llaman la atención sobre el hecho de que en algunas situaciones sociales las personas pueden dar señales de tener rabia, envidia o celos, sin que lleguen a sentir esas emociones, y si alguien les preguntase si sienten rabia, envidia o celos, podría sorprenderse, pues la persona preguntada podría no reconocer esos sentimientos en sí misma".*

En otro sentido y, desde un enfoque eminentemente psicológico, GOLEMAN (1996:1-95, 2003:1-496, 2006:9-10 y 2013:1-315) defiende que la envidia, dentro del entorno laboral, es una de las emociones más negativas y que influyen de una manera significativa e inesperada en la vida de las personas y en el ambiente de trabajo. Según este investigador, una persona envidiosa a menudo tiene un problema con el control de sus emociones y por esta causa es dominada por impulsos y sentimientos que, en muchas ocasiones, la pueden llevar a tomar decisiones contraproducentes para su vida personal y laboral así como para su entorno más cercano (también personal o laboral).

En las organizaciones, la conducta del "envidioso laboral" queda determinada, como en el caso de los celos, por su deseo de superar una desigualdad respecto a alguna cosa, persona, objeto, relación, status social, status laboral, etc. En multitud de ocasiones la envidia, en el entorno

laboral, se convierte en acoso (harassment). En estos casos, cuando el objetivo del "acosador envidioso" es una persona de su entorno laboral más próximo, éste querrá hacer desaparecer a su presunta víctima de su horizonte psicológico, ya que las cualidades y capacidades de la misma suponen para el acosador, una desestabilización psicológica difícil de superar sin ejercer el llamado *"psicoterror"*[69], como herramienta de violencia psíquica (LEYMANN y GUSTAVSSON, 1984 y LEYMANN 1996a:1-231 y 1996b:165-184).

Como afirman GONZÁLEZ DE RIVERA y RODRÍGUEZ ABUÍN (2005:1-44), en 1984 LEYMANN, en su investigación, clasifica las estrategias de acoso psicológico en las denominadas "cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional", que son: limitar su comunicación, limitar su contacto social, desprestigiar su persona ante sus compañeros, desacreditar su capacidad profesional y laboral y, por último, comprometer su salud. En los casos más extremos, los actos más violentos, derivados de la envidia, pretenden rebajar y humillar a la persona envidiada, obstruyendo su trabajo diario o un ascenso dentro de la organización empresarial (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:2-4).

Otro caso generador de envidia laboral hacia otra persona se da cuando un individuo de la organización, con sentimientos de inferioridad, intenta llegar a toda costa hasta el "nivel de admiración" de la persona envidiada (BEN-ZE'EV, 1992:551-581 y VRIES 1993:67-82). En opinión de PIÑUEL ZABALA (2001:1-312), PIÑUEL ZABALA Y OÑATE CANTERO, 2002:35-62) y RUSSELL (2009:1-208), en casos de acoso psicológico en el trabajo, la envidia que siente un acosador hacia su víctima se basa en un sentimiento de inferioridad, el cual opera en forma de culpabilidad, al no poseer, el acosador envidioso, atributos suficientes que él estima ideales. El acosador es ser un débil acomplejado (REDONDO BARBA, 2002:273). Esta falta de atributos físicos, psíquicos, intelectuales o emocionales le genera, al

[69] El término *"psicoterror"*, es utilizado para referirse al acoso psicológico y también ha sido empleado en la STSJ de Madrid de 24 de septiembre de 2002.

acosador, un importante sentimiento de inferioridad que, en opinión de muchos psicólogos, intenta compensar mediante el desarrollo de un complejo de superioridad. Este anhelo defensivo de conseguir superar el sentimiento de inferioridad hace que el acosador se crea en posesión de valores y cualidades que en realidad no posee.

Normalmente, la envidia va acompañada de otras emociones como la infelicidad, la ira y/o la hostilidad y, en el entorno laboral, se produce cuando algunas de las personas trabajadoras superan las habilidades o logros de otras (SALOVEY y ROTHMAN, 1991:271-286).

Se destaca que en los experimentos realizados por PARROT y SMITH (1993:906-920) se describen seis tipos de episodios emocionales que suelen formar parte de la envidia: desear lo que tiene la otra persona, hostilidad, desaprobación, resentimiento, sentimientos de inferioridad y sentimientos de culpa. Estos investigadores revelaron diferencias cualitativas entre las emociones de los celos y de la envidia. Una de las conclusiones a las que llegaron fue que la envidia favorece los trastornos psicosomáticos de quien genera esta emoción nociva, provocando algunas dolencias producto de su presencia. A su vez, el estudio también concluye que la envidia provoca sentimientos de inseguridad, miedo, falta de autoestima, sentimientos de inferioridad e indeseabilidad social (REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA, 2002:4).

2.1.3.3 La ira en el entorno laboral. La emoción expresiva del resentimiento, la furia y la irritabilidad.

La ira, cuando se manifiesta en el ámbito laboral, representa una de las emociones más negativas y hostiles que pueden surgir en una relación empresarial. Es una de las alteraciones del carácter y la actitud que expresa más resentimiento, despecho y oposición hacia la persona trabajadora a la que va dirigida la agresividad. Esta ira, agresividad[70] o enfado puede estar dirigida contra uno mismo, en caso que las cosas no salgan como uno desea, o hacia otras personas. Una agresividad que las personas pueden llegar a exteriorizan y trasladar a otras personas trabajadoras de su entorno laboral, contra clientes y proveedores o viceversa, pudiendo provocar, a su vez, respuestas agresivas por parte del otro, difíciles de controlar. En consecuencia, la ira, impulsa más ira.

En el entorno laboral, toda persona trabajadora se enfrenta periódicamente con situaciones que provocan cierto grado de ira. En este sentido, la ira es un fuerte sentimiento de indignación y disconformidad. La cólera, la furia, el enojo, la indignación y el enfado, son sinónimos de ira. La baja tolerancia a la frustración es una de las causas que llevan a que muchas personas se enfaden frecuentemente. La emoción de la ira, surge en relaciones laborales intolerantes, molestas o desagradables y que son además, en muchas ocasiones, nocivas y hostiles para la organización, generando más conflictos y situaciones indeseables en las que las personas trabajadoras no se sienten nada cómodas. Una empresa desorganizada genera siempre tensión (HIRIGOYEN, 1999:69) y la tensión puede venir acompañada de reacciones agresivas. La presencia en la organización de altos índices de agresividad, incompetencia interpersonal e intenciones malévolas (EDELBERG, 2004:1-3), dan lugar a una disminución de la capacidad de recuperación emocional del personal.

[70] *"Agresividad es una tendencia a presentar comportamientos dañinos o lesivos que permite distinguir entre individuos, según la manifiesten en mayor o menor grado"* (TOBEÑA, 2003:52).

Cuando una persona se siente ofendida o provocada aparece el enfado, emoción habitual en todo individuo. Las personas se enfadan si se sienten desairadas, o se las ha tratado injustamente tanto personalmente como a allegados o personas afines. El enfado, provocado por la ira, incrementa el dolor de la persona que lo sufre y, este estado emocional, desemboca frecuentemente en más enfado, rabia y agresividad. La ira, no controlada, es susceptible de causar problemas sociales, personales y también laborales, ya que limita la capacidad de las personas, principalmente a la hora de resolver situaciones conflictivas y delicadas, llevándolas a tomar decisiones erróneas e impulsivas. Así, cuando la ira no se puede ni controlar, ni exteriorizar, ni gestionar debidamente, la agresividad resultante se interioriza, incrementando los riesgos psicosociales tanto para la salud de quien genera la emoción como de quien la sufre[71], pudiendo ser una causa más que desemboque en absentismo laboral y, en casos más extremos, pero no menos frecuentes, convertirse en un trastorno psíquico (transtorno explosivo intermitente[72], trastorno de la personalidad, trastorno bipolar o trastorno obsesivo-compulsivo, entre otros) [73]. En relación con el trastorno explosivo intermitente (TEI), conocido coloquialmente como explosión de ira, provoca daños principalmente a las relaciones personales más cercanas. En la vida laboral, además de afectar a las relaciones con compañeros u otros miembros de la organización empresarial y puede condicionar al propio individuo, impidiéndole realizar su labor o tomar decisiones acertadas.

[71] Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación (KALIMO, 1988:3-8). En el mismo sentido, CARAYON, HAIMS y YANG (2001:111-121), definen estos factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para las personas trabajadoras y los directivos de las organizaciones empresariales.

[72] Una "explosión de ira" se produce cuando una persona con transtorno explosivo intermitente se enfurece y no puede resistir sus impulsos agresivos. Estas personas pueden golpear o lastimar a otra persona, amenazan con hacerle daño a alguien, o destruir sus propiedades, según el DSM-V (2013).

[73] Según el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, DSM-V) de Asociación Americana de Psiquiatría (2013), el trastorno psíquico resulta cuando una persona experimenta una angustia emocional considerable o un impedimento significativo en las relaciones personales y de trabajo, en las tareas del hogar, o en los estudios. El Manual contiene una clasificación de los trastornos mentales y proporciona descripciones claras de las categorías diagnósticas, con el fin de que los clínicos y los investigadores de las ciencias de la salud puedan diagnosticar, estudiar e intercambiar información y tratar los distintos trastornos mentales.

2.1.3.4 La tristeza en el entorno laboral. El decaimiento de la moral.

La tristeza, es la emoción que expresa un estado de vacío y de dificultad mayor en la vida personal y laboral de las personas. Estar triste en el lugar de trabajo, es un concepto opuesto al estado ideal de estar feliz en el mismo. La tristeza es una emoción negativa que denota una sensación de pesadumbre y melancolía y que surge en respuesta a sucesos displacenteros (FERNÁNDEZ ABASCAL, MARTÍN DÍAZ y DOMÍNGUEZ SÁNCHEZ, 2001:20-408). Tristeza es sinónimo de melancolía y el DRAE define la melancolía como: *"tristeza profunda, sosegada y permanente, nacida de causas físicas o morales, que hace que quien la padece no encuentre gusto ni diversión en nada".*

La tristeza también se puede definir como una disminución o una desaparición temporal de la felicidad. Sin una vigilancia exhaustiva de esta emoción, por parte de la empresa y, sin ayuda profesional, es fácil el paso del estado de tristeza, a la depresión, aunque esta última es mucho más grave y más duradera, también puede llegar a afectar a la vida cotidiana de las personas y a su ámbito laboral. Los estudiosos MIGUEL TOBAL y CANO VINDEL (2002:571-581) defienden la idea de que: *"Cuando la tristeza se agudiza, se hace persistente, se convierte en una reacción excesiva a los acontecimientos y/o se presenta sin causa justificada, daría paso a la depresión".*

En este sentido, el estado de tristeza puede conllevar en las personas trabajadoras un descenso de energía. Este descenso energético que estimula el propio organismo, tiene como objeto contribuir a adaptarse a una situación significativa de la propia persona trabajadora (resignación, aflicción, autocompasión, melancolía, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, nostalgia, entre otras), lo que provocará, si no se evita, un descenso del rendimiento laboral pudiendo llegar a ser, para la organización empresarial, una causa más de absentismo laboral. En la misma línea de opinión, CRUZ PÉREZ (2012:1-16) destaca que: *"Si consideramos que la tristeza es uno de los sentimientos básicos de todo individuo, podemos*

entender entonces que forma parte de la subjetividad y que por tanto es parte inherente de la vida de todo ser humano; tanto como los otros sentimientos básicos. La tristeza opera en el individuo llevándole a un "malestar" ocasionado por algún evento previo, como lo puede ser una pérdida de cualquier tipo de una cosa, de una situación, de un estado, de una persona, una pérdida física. La función de ella parece estar en el procesamiento del acontecimiento previo que llevó a ese estado en el individuo. Es inevitable que se sienta la tristeza, tanto como los otros sentimientos básicos, dependiendo del factor detonante. Entonces la tristeza funge como catalizador de un proceso de reestructuración o de readaptación en el individuo; con lo que entonces su importancia es vital para todos, siendo entonces que puede decirse que tiene una función".

En este mismo sentido, en las empresas, la tristeza acaba dañando gravemente la salud física y psíquica del personal, facilitando que la o las personas afectadas se ausenten (física o psicológicamente) de su tarea diaria. En opinión de RODRÍGUEZ SUTIL (2013:349)*: "El que está triste ve el mundo entero bajo la óptica de la tristeza y convierte al mundo en algo triste, pues se relaciona con los otros desde dicha posición, transmitiéndoles dicho sentimiento, o haciéndoles huir o haciéndoles responder con enfado, con compasión u otras posibilidades que podamos imaginar. Por lo demás, la razón de esa tristeza hay que buscarla normalmente en el mundo de relaciones de esa persona, desde el origen, pero nunca en una dinámica interna aislada. Los conflictos nunca son intrapsíquicos. Las organizaciones empresariales deben detectar y tomar medidas preventivas suficientes para evitar que los empleados sufran este estado emocional".*

El estado emocional de la tristeza en un equipo produce una sensación de desánimo en sus miembros que se mostrarán poco perceptivos e incapaces de tomar la iniciativa o asumir nuevos retos (FERNÁNDEZ AGUADO, OSET FERNÁNDEZ, LÓPEZ HERNÁNDEZ y NAVARRO SAÍNZ, 2012:1-113).

2.1.3.5 El miedo en el entorno laboral como mecanismo de supervivencia y de defensa.

El miedo, que puede surgir y desarrollarse en una empresa, representa, también, una de las emociones más hostiles que puede sufrir una persona trabajadora. Se sabe que el miedo es inherente al ser humano, pero no puede serlo para una organización empresarial del siglo XXI (GÓMEZ ACEBO, 2006:13). La emoción del miedo, en el entorno personal y organizacional, tiene principalmente una función adaptativa que ayuda al organismo a ajustarse a los cambios de su entorno y prepara al organismo para protegerse de algo o alguien.

Respecto a las funciones que tiene el miedo para el individuo PLUTCHIK (1970:3-24), delimita ocho: protección, destrucción, reproducción, reintegración, filiación, rechazo, exploración y orientación.

En este mismo sentido, SALMURRI TRINXET (2012:1-192) destaca que: *"Durante cientos de años el progreso y el crecimiento, desde este punto de vista, han sido lentos y han estado llenos de obstáculos. Sin duda, uno de los principales ha sido el sometimiento a nuestros sentimientos y emociones. El odio, la envidia y, principalmente, el miedo, entre otros, han sido los guías de nuestro comportamiento, mucho más que la racionalidad. El inmovilismo, la esclavitud emocional y la ignorancia de las propias posibilidades nos convierte en seres más fáciles de someter y dominar".*

En la actualidad, la sociedad mira al futuro con inquietud, puesto que los lazos afectivos y sociales que unen a las personas son muy frágiles y se rompen con más facilidad (GONZÁLEZ DURO, 2007). El peligro, también causa miedo (HERRERA PÉREZ, 2000:238). El miedo en el entorno laboral, es una reacción emocional, opuesta al coraje, de la persona trabajadora a una fuente concreta de peligro, sea esta fuente tangible o no. En este sentido, DEL PRADO (1994:66), hace una apreciación sobre el coraje, definiéndolo, no como la ausencia del miedo, sino la capacidad de manejarlo. También lo hace sobre el miedo, subrayando que el miedo, es

un asesino silencioso para la organización empresarial. Además, el miedo laboral, está directamente relacionado con los factores y los riesgos psicosociales presentes en la empresa. En muchas ocasiones, el miedo pasa desapercibido, pero sus efectos pueden ser psicológicamente devastadores para la persona que lo sufre. Se considera al miedo como un mecanismo de supervivencia del cuerpo humano ante una reacción peligrosa o traumática. Asimismo, esta emoción suele identificarse también como una aprehensión, temor, nerviosismo, inquietud o preocupación hacia una situación dolorosa, aún cuando esta situación no sea tangible o no se haya hecho efectiva.

Hay que tener presente que una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, de las personas trabajadoras, es la creada por la incertidumbre de su futuro laboral (JERICÓ, 2006:24), que caracteriza a toda relación laboral actual. Cuando esta emoción crea un sentimiento de incertidumbre en el contexto laboral, de una manera inmediata, el entorno de la persona se ve perturbado trasmitiendo la inseguridad y ansiedad (MONCADA, 2000:1-10) que padece a las personas que le rodean, incluyendo compañeros y familia. La incertidumbre provoca también preocupación, lo que tiene consecuencias tanto en la salud física como en la salud mental de los trabajadores. Respecto a la incertidumbre, PUNSET CASALS (2012:21) estima que: *"el cerebro de los homínidos no soporta la incertidumbre, necesita saber la razón (…). El cerebro requiere, por encima de todo, tener la sensación de que controla la situación".*

Es importante matizar que la legislación vigente, la doctrina y la jurisprudencia actuales[74], tienden a proporcionar márgenes de seguridad, a través del contrato laboral, para intentar minimizar la incertidumbre y el absentismo laboral, pero es bien sabido que no siempre se consigue.

El miedo, es una respuesta a un estímulo claramente identificable (DEL PRADO, 1994:66), además de ser una emoción negativa que provoca ansiedad (MIGUEL TOBAL, 1996:15-16). Niveles moderados de ansiedad,

[74] DE VAL TENA, ÁNGEL LUÍS (2010). Segunda edición del Postgrado Universitario de Formación Integral de Agentes Sociales de la UAB, Octubre 2010.

pueden tener un efecto beneficioso para las personas trabajadoras (BARLOW, 2012:15) al aumentar el nivel de atención y motivación, facilitando el desempeño del trabajo diario. Pero, cuando la ansiedad llega a sobrepasar los límites psíquicos de las personas pueden asumir, es cuando puede ocasionar un deterioro importante en la salud del personal (MONCADA, 2000:1-10). Es importante subrayar en este punto que, los altos niveles de ansiedad y el estrés del personal están directamente relacionados con el absentismo laboral (SINHA, 1963:158; BERNARDIN, 1977:17-27 y FROST, 2003:26).

En un contexto laboral psicológicamente nocivo, se incrementan los casos de miedos y fobias[75] al trabajo, como la llamada *"ergofobia".* La particularidad de esta fobia es que las personas trabajadoras que la padecen, no habiendo perdido las ganas de trabajar, tienen verdadero pánico a presentarse a su lugar de trabajo. Principalmente, su temor se basa en su posible ineficiencia, en no actuar con eficacia ante los trabajos asignados o en el simple hecho de tener que relacionarse con las demás personas trabajadoras de su entorno laboral. En el mismo sentido, las personas trabajadoras, que desarrollan su labor en ambientes laborales física, emocional y psicológimamente nocivos, están afectadas por el riesgo de padecer psicopatologías como la *"agliofobia",* que se define como la emoción persistente, anormal e injustificada de miedo ante la posibilidad de sentir dolor o sufrimiento físico o psicológico.

Afirman BONO, FOLDES, VINSON y MUROS (2007:1357-1367), que el personal, en general, siente ansiedad ante las interacciones con los mandos de la empresa y ante la evaluación que de su eficiencia, éstos pueden realizar. En esta línea, MIGUEL-TOBAL y CANO-VINDEL (2002:571-581) afirman que: *"Desde la perspectiva de las emociones, la ansiedad ha sido*

[75] La fobia es el miedo persistente, irracional, exagerado e invariablemente patológico frente algún estímulo específico o situación. Tanto la presencia como la anticipación de la entidad fóbica producen un estrés grave en la persona afectada, que reconoce que su reacción es excesiva. La consecuencia es una necesidad imperiosa de evitar el estímulo temido. Las reacciones fóbicas alteran la capacidad de los afectados para funcionar en la vida.

entendida como una emoción universal y, por tanto, común a todos los miembros de la especie; dicha emoción aparece cuando el individuo percibe una situación como peligrosa o amenazante, con independencia del peligro o amenaza real, facilitando la respuesta del individuo ante distintas situaciones de peligro al prepararle para la acción y facilitar el afrontamiento, lo que le otorga un gran valor adaptativo".

Otras fuentes de ansiedad y miedo, dentro de las organizaciones empresariales, están relacionadas con la autoridad y el poder de dirección que ejercen los mandos superiores. Entre ellas se pueden mencionar los miedos a fracasar en las tareas diarias, miedo a las represalias de superiores o compañeros de trabajo, miedo a ser sancionado, miedo a cometer fallos en la toma de decisiones críticas, miedo al éxito, miedo a los avances y a las nuevas tecnologías, miedo a los cambios organizacionales, miedo a comunicarse, etc. Si los empleados se sienten demasiado evaluados y observados por los líderes y por la organización, desarrollan una sensación de irritación. La investigación de BONO, FOLDES, VINSON y MUROS (2007:1357-1367) determinó que la interacción entre supervisores y personas empleadas, al igual que la regulación emocional que rige dicha interacción, puede generar estados de ánimos negativos en estos, al poder sentirse extremadamente presionados, controlados y estresados. En este mismo sentido, FERNÁNDEZ CASTRO y EDO IZQUIERDO (1994:131) destacan que: *"Las situaciones de estrés, el sufrimiento, la infelicidad y la enfermedad no se podrán nunca suprimir de la vida humana; es más, posiblemente, son necesarias para que, precisamente, la vida sea humana. Lo que deberíamos hacer, desde un punto de vista psicológico, es favorecer que las personas estén protegidas ante eventualidades, que muchas veces son difíciles de preveer, las creencias sobre el control personal y las expectativas optimistas de autoeficacia pueden ayudar en el futuro, muy posiblemente, a esta tarea*".

Aquí, queda bien reflejada la difícil tarea que tienen los directivos y líderes de mantener la motivación y la presión justa y adecuada al grupo y al personal a su cargo, sin sobrepasar los límites que pueden originar

entornos laborales afectados por la nocividad psico-física y el malestar laboral. Ampliando este aspecto, FERNÁNDEZ CASTRO y EDO IZQUIERDO, (1994:131) subrayan que: *"…las vías para poder prevenir los efectos nocivos del estrés y para potenciar emociones positivas y hábitos saludables con éxito es intentar mejorar las percepciones de control, tanto cambiando las creencias generales, como por medio de la experiencia, enseñando a ejercer dicho control de manera realista".*

Resumiendo, las emociones negativas como el miedo llegan a amenazar, no solo a las relaciones interpersonales, sino también a las relaciones de trabajo. Si la emoción que domina a un equipo es el miedo, la actitud de sus miembros será conflictiva, indisciplinada y de rechazo hacia las decisiones de la empresa y hacia la organización en sí. Todo ello provocará en los integrantes del equipo sentimientos de ansiedad e ira. Igualmente, cuando un equipo tiene miedo no se siente libre para expresarse, sus miembros se tornan cautos y desconfiados lo que les produce indefensión e inseguridad. Así, no podrán desarrollar fielmente el proyecto asignado puesto que será dificl que surja la creatividad, no se sentirán aptos para proponer ideas o responder a las tareas confiadas, lo que les conducirá a un intenso sentimiento de frustración (FERNÁNDEZ AGUADO, OSET FERNÁNDEZ, LÓPEZ HERNÁNDEZ y NAVARRO SAÍNZ, 2012:1-113). Tanto el miedo como la ansiedad provocan también sentimientos bruscos en las personas, que pueden provocar cambios fisiológicos, cognitivos y de conducta, alterando significativamente el desempeño laboral (MORENO GIL, 2012:18). Las organizaciones empresariales que eviten o minimicen el miedo que puedan sentir las personas trabajadoras que forman parte de su personal, minimizaran la rotación de las mismas, las quejas, el malestar laboral general y, en consecuencia, el absentismo laboral. Se han constatado aumentos en las tasas de absentismo y rotación de los trabajadores afectados por el miedo (LÓPEZ, 1998:31-47; LÓPEZ y CAMPS, 1999:253-260). Afirma DE HOODGE (2004:2) que: *"Rotación y absentismo son dos comportamientos de gran importancia para las organizaciones… la satisfacción y el compromiso, la motivación y oportunidades… la satisfacción y el compromiso con la unidad,*

la motivación y la claridad de rol determinan el absentismo. Estos factores son, a su vez influenciados por las condiciones de empleo, oportunidades de carrera, apoyo de la organización, las percepciones de trabajo, el líder y el clima laboral".

2.1.3.6 La vergüenza en el entorno laboral. El sentimiento ocasionado por alguna falta cometida, deshonra o humillación.

El ser humano, siente vergüenza por algo o en respuesta a algo o a alguien. Así, la vergüenza puede definirse, en el aspecto laboral, como la emoción que siente una persona trabajadora cuando su trabajo o su entorno laboral le provocan un sentimiento de culpa, perplejidad, remordimiento, humillación, aflicción o arrepentimiento.

Existen determinadas situaciones en la organización empresarial, todas ellas derivadas de las relaciones laborales entre individuos, que son más proclives a causar vergüenza que otras. En este sentido, GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA (2008:42) opinan que: *"La vergüenza y la culpa son emociones claramente sociales, pues no las podemos concebir separadas del aprendizaje social que se da en la interacción simbólica. Así, por ejemplo, la vergüenza, la culpa o la rabia están relacionadas con la autoimagen, la autoestima y el autoconcepto, construidos en la relación con los otros"*. Apoyando también esta idea, BERICAT (2000:168), defiende que: *"… la vergüenza es la emoción que regula el estado de nuestros lazos sociales. Y surge también en un contexto social, en el dominio de la dimensión intercomunicativa del ser humano".*

Frecuentemente, las empresas y sus responsables, esperan de las personas trabajadoras bajo su mando, altos estándares de eficacia y eficiencia, que en muchas ocasiones son difíciles de alcanzar en ambientes donde reina el malestar laboral. En otras ocasiones, estos estándares deben ser asumidos por personas que no están suficientemente preparadas para conseguirlos lo que les puede llegar a crear sentimientos de inferioridad y de vergüenza que incrementa su malestar psíquico y que pocas veces son detectables por sus superiores.

La vergüenza, ha sido definida por LEEMING y BOYLE (2004:375-396), como la *"emoción social"* que moldea la naturaleza de toda sociedad.

Según sus estudios[76], existe una clasificación de las personas propensas a sufrir vergüenza: hay individuos que no sienten vergüenza en situaciones en las que la mayor parte de las personas la sentirían. En el mismo sentido destaca BERICAT (2000:150) que: "*…la naturaleza de las emociones está condicionada por la naturaleza de la situación social en la que los hombre sienten. Son expresión, en el cuerpo de los individuos, del riquísimo abanico de formas de relación social. Soledad, envidia, odio, miedo, vergüenza, orgullo, resentimiento, venganza, nostalgia, tristeza, satisfacción, alegría, rabia, frustración y otro sinfín de emociones corresponden a situaciones sociales específicas".*

Otras personas, por su parte, sienten vergüenza asiduamente (la llamada vergüenza internalizada) y otras sufren un tipo de vergüenza causada por sus características personales. Estas tres posibilidades llevan a que los sentimientos de vergüenza sean apreciables en una amplia variedad de problemas psicológicos (LEEMING y BOYLE, 2004:375-396).

A pesar de los acontecimientos desestabilizadores diarios con los cuales se pueden llegar a enfrentar las personas trabajadoras dentro de sus organizaciones, expertos en la materia (RICHARDSON, 2002:307-321) defienden que el ser humano, frente al sufrimiento que le puede provocar un entorno laboral hostil o el dolor provocado por emociones nocivas, es capaz de superarse y no perder la capacidad de la volver a su estado normal e ideal de salud. Este proceso se denomina "*resiliencia*"[77]. Es en este sentido en el que CYRULNIK (2013:1-106), afirma que no hay heridas incurables[78].

---

[76] La mayoría de los estudios (LEEMING y BOYLE, 2004:375-396) se centraron en las dos primeras características y evalúan la vergüenza como una predisposición de las personas.

[77] Según defiende RICHARDSON (2002:307-321), la resiliencia es una metateoría que integra teorías de diferentes disciplinas, entre las que se podrían destacar la psiconeuroinmunología, la filosofía, la física, la psicología, la medicina oriental, las neurociencias, la ecología, la sociología y la antropología. La resiliencia a sido definida por el American Heritage Dictionary (1994) como la habilidad para recuperarse rápidamente de la enfermedad, cambio o infortunio. La palabra resiliente ha sido generalmente aplicada a las personas que se sobreponen a las dificultades. El origen del concepto del vocablo "resiliencia" se encuentra en el término latino *resilium*, que significa "volver atrás", "volver al estado inicial".

[78] Este experto centra su estudio en la versión psicológica del concepto de "resiliencia",equiparando este concepto al de "resistencia al sufrimiento", y señala tanto la capacidad de resistir las heridas del daño

2.1.4 Las emociones y el liderazgo nocivo: *"New Toxic Management"*.

Los auténticos líderes, no se distinguen sólo por su talento innato o por su dominio técnico, sino por su capacidad de inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo. Estos sentimientos son transmitidos rápidamente por los líderes a todo el equipo de trabajo, estimulándolos (GOLEMAN, BOYATZIS y McKEE, 2003:1-352).

Definen VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ (2007:49) que: *"El liderazgo es la capacidad de inspirar y de dirigir a los individuos y a los grupos. Las personas dotadas de estas competencias: articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y objetivos compartidos; cuando resulta necesario saben tomar decisiones independientemente de su posición; son capaces de guiar el desempeño de los demás y liderizan con el ejemplo"*. Los líderes, son dirigentes que adoptan actitudes abiertas, responsables y cooperativas, adaptándolas a la forma de trabajar de la organización empresarial. En estas actitudes, comprometidas con la organización y con las personas trabajadoras que en ella desarrollan su trabajo, se asientan las bases de la llamada inteligencia emocional y la psicología positiva. En este sentido: *"La psicología positiva es una rama de la psicología que busca comprender, a través de la investigación científica, los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano, durante tanto tiempo ignoradas por la psicología"* (VERA POSECK, 2006:1-8).

El concepto de "*Inteligencia Emocional*" fue propuesto originalmente por SALOVEY y MAYER (1990:183) y popularizado posteriormente por GOLEMAN (1996:1-95): *"La inteligencia emocional implica la autorregulación agradecida por el hecho de que los sentimientos heridos o temporal de restricción emocional es a menudo necesaria en el servicio de un objetivo mayor"*.

---

psicológico sufrido como el impulso de reparación psíquica que nace de esa resistencia (CYRULNIK, 2013:10-35)

La inteligencia emocional, capacita al individuo para reconocer sus emociones y los efectos que le producen, sin desarrollar esas aptitudes, el ser humano es vulnerable y falible (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:32). En este sentido, SALOVEY y MAYER (1990:183-201), definen la inteligencia emocional como la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar los conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Los líderes más efectivos suelen ser aquellos más *"emocionalmente inteligentes"* (GOLEMAN, 1996:1-95 y FROST 2003:1-30). Otras personas trabajadoras, también muy capacitadas, suelen fracasar por carecer de esta habilidad. En el mismo año 1990, SALOVEY y MAYER, apoyándose en las tesis de las *"inteligencias múltiples"* de GARDNER (1983: 1-467)[79], delimitan la inteligencia emocional en función de cinco dimensiones diferenciadas: el conocimiento de las propias emociones, la autorregulación, la motivación personal, la comprensión de las emociones ajenas, y la gestión de las relaciones. Los líderes más sobresalientes no solo disponen de una potente "*brújula ética"* (GOLEMAN, 2006:9-10)[80] y de una gran capacidad de gestión y automotivación personal, sino que son capaces de transmitir también a los demás la motivación, el positivismo y el optimismo que tanta falta hace actualmente a las empresas y al personal que en ellas trabaja y, en cada vez más entornos, sufre silenciosamente. Esta capacidad motivadora hacia las personas trabajadoras a su cargo y que están bajo su responsabilidad, es el motor principal para evitar actitudes absentistas en la organización. Los mejores líderes no solo están motivados por si mismos si no que son capaces de motivar a sus compañeros de trabajo y a las personas trabajadoras a su cargo, con actitudes de mando positivas ya que saben gestionar y, a la vez, automotivarse.

---

[79] Define GARDNER (1993:1-467) a la inteligencia como la "*capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas*". Continúa su definición de inteligencia como una capacidad del ser humano y no como algo innato e inamovible. Anteriormente a esta idea había la creencia que se nacía con más o menos inteligente y que la educación no podía cambiar ese hecho.

[80] En el prologo del libro *"Liderazgo emocional"* de BOYATZIS y McKEE (2006:1-10). En opinión de ARGANDOÑA RAMÍZ (2008: 435-446*): "La ética aplicada al proceso de toma de decisiones, puede ayudar eficazmente al desarrollo humano de las personas y de las organizaciones".*

La psicología, durante muchos años, ha dirigido su atención al estudio de lo negativo, a lo relacionado con la debilidad del ser humano y con las patologías y disfuncionalidades que esta debilidad provoca sobre las personas (VERA POSECK, 2006:3-8).

También los líderes pueden llegar a ser seres incívicos. Especificamente la falta de civismo se ha definido como: *"el comportamiento irrespetuoso que mina la dignidad y la autoestima de los empleados y crea el sufrimiento innecesario, indicando un desinterés por el bienestar de los demás, contrariamente a como los individuos esperan ser tratados"* (ZAUDERER, 2002:37). En el mismo sentido, el concepto de *"incivismo" en el lugar de trabajo* se considera desde la psicología social como: "falta de respeto" (MILLER, 2000:25-42), "comportamiento aversivo" (WINTERS y DUCK, 2000:59-77) y "bajo nivel de abuso en el lugar de trabajo" (JOHNSON y INDVIK, 2001:705-713) [81].

El absentismo laboral, es un fenómeno que también ha sido estudiado en gran medida desde la perspectiva de la psicología (PIERCE y NEWSTORM, 1980:117-134) y de la psicología aplicada (DUNN y YOUNGBLOOD, 1996:668-674). Actualmente, y desde hace más de una década, se han abierto nuevos campos de estudio en la psicología, como la psicología positiva, que centran su interés en estudiar la naturaleza humana basándose en los puntos fuertes de las personas y que proponen la potenciación de estas energías humanas para que funcionen como amortiguador ante la adversidad (SELIGMAN, 2002:1-428 y PRADA, 2005). Este nuevo enfoque de la psicología ha cambiado la forma de entender, también por parte de los líderes, la personalidad y la conducta humana.

Señalan, PALMERO CANTERO, GUERRERO RODRÍGUEZ, GÓMEZ IÑÍGUEZ y CARPÍ BALLESTER (2006:1-23) que las influencias sociales y culturales que absorbe cualquier persona a lo largo de su proceso de desarrollo van modelando su patrón conductual básico, haciendo que interiorice aquello que es injusto y aquello que es socialmente aceptable. La

[81] Autores citados por QUICENO, BÁEZ LEÓN y VINACCIA (2008:39).

corriente de opinión y estudio del positivismo psicológico esta desplazando el enfoque tradicional de la psicología, más orientada a resolver disfuncionalidades y manejar las debilidades derivadas de los problemas humanos (SELIGMAN, 2002:1-428). Este campo de la psicología se centra más en el crecimiento personal, la salud, el bienestar, la resiliencia, la plenitud y la satisfacción de las personas como medio para mejorar a nivel personal y grupal. Esta orientación de la psicología puede servir para que las personas que padecen circunstancias adversas en el trabajo sean capaces de superar los obstáculos a los que deben enfrentarse. También puede ayudar a quienes ignoran cómo deben actuar ante un ambiente empresarial nocivo, en el que algún responsable les hace difícil desarrollar su trabajo o cuando sus propios compañeros se convierten en sus principales adversarios (ÁLAVA REYES, 2009:1-304). Muchas organizaciones disponen entre sus filas de directivos que deben hacer frente al sufrimiento y nocividad que padece el personal a su cargo. En esta línea de opinión, FROST (2003:15-16), define a estos "*gestores de toxinas*" (toxic handlers) como líderes de organizaciones empresariales que tratan de combatir el sufrimiento emocional en el trabajo de su personal. También por su parte, EDELBERG (2004:1-3), señala que este tipo de líderes y directivos: *"escuchan a sus compañeros de trabajo proveen un «momento de vínculo humano» creando un espacio físico y psicológico donde los problemas y las emociones puedan ser discutidos de forma confidencial; proveen a sus compañeros de una especie de «amortiguador» ante las exigencias y las actitudes de un jefe tóxico; interceden en beneficio de sus colegas; reorientan situaciones dolorosas y enseñan a sus compañeros cómo manejarlas".*

Gestionar toxinas emocionales, es tan peligroso como trabajar con toxinas físicas y según FROST (2003:15-16), los directivos en general no están suficientemente formados para este tipo de gestión por lo que acaban también siendo vulnerables y cayendo en las redes de la toxicidad. Esto les supone un contagio del "dolor emocional" reinante, pudiendo acabar siendo nocivos en sí mismos y transmitir (voluntaria o involuntariamente) su dolor y sufrimiento a los demás.

En algunos casos, se defiende que el concepto de bienestar laboral ha pasado del plano filosófico al escenario empresarial (AYUSO MANZANO, 2010:1). Lo que sí es cierto es que las organizaciones empresariales deben disponer de suficientes medios materiales, económicos y humanos para gestionar al personal y conocer ampliamente a las personas trabajadoras (DOMINGO TUDÓ, 2011:1), de esta manera se podrán generar actitudes positivas y motivadoras que permitan desarrollar talentos, compartir valores y potenciar habilidades. Alcanzar este objetivo primordial podrá conseguirse con la ayuda de la gestión de la actitud: es necesario contar con una actitud positiva y la implicación personal adecuada. En la actualidad, aún es posible encontrar empresas con directivos motivadores y "resonantes" (GOLEMAN, 2003:1-496), donde sentirse a gusto en el lugar de trabajo. Esta predisposición hacia el bienestar general corporativo, debe existir tanto entre los empleados, como entre los directivos y responsables de las propias organizaciones. Afirma ÁLAVA REYES (2009:13), que el hecho de que las personas trabajadoras se sientan más o menos bien en su entorno laboral no depende tanto de las circunstancias específicas de cada lugar de trabajo sino de la forma en que estas circunstancias son vividas por el personal. El liderazgo carismático y participativo, disminuye el estrés del personal (COOPER y SMITH, 2001:34-39) e incrementa el bienestar y la satisfacción de las personas trabajadoras.

El esfuerzo, la participación activa y el trabajo de todas las partes implicadas en el proyecto de la empresa multiplican el éxito del colectivo. Si el conjunto de miembros de una compañía alcanzan sus objetivos, la organización evolucionará y, junto a su personal, avanzará (AYUSO MANZANO, 2010:1). Las investigaciones de BARLING, LOUGHLIN Y KELLOWAY (2002:488-496) demuestran que el estilo de liderazgo afecta la seguridad global en las empresas, por sus efectos en la percepción del clima de seguridad y la conciencia de seguridad que se instaura entre el personal.

Gracias a la automotivación, muchos directivos y ejecutivos, desarrollan habilidades para alcanzar sus objetivos y sus sueños, y

demostrando valor en la toma de decisiones, incluso si encuentran obstáculos en el camino (KAPLAN, 2008:92-96).

Pero la realidad empresarial no siempre es así. La manera en que se toman las decisiones es tal vez más importante que quién la toma (GARZÓN ALARCÓN, 2001:174). Al frente de las organizaciones consideradas nocivas, en la mayoría de ocasiones, suele haber un directivo o líder también nocivo con intereses y necesidades personales, frecuentemente alejadas de las de la organización empresarial y del resto de personas trabajadoras que en ella realizan sus tareas habituales. La nocividad es el resultado de las actitudes emocionalmente insensibles de los directivos y de las prácticas de sus compañías que no solo hieren las sensibilidades de algunos, sino que actúan como una sustancia nociva, absorbiendo la vitalidad al personal y a toda la organización (FROST, 2003:25). Los modelos de liderazgo nocivos son antecedentes, para el personal, de estrés y enfermedad (SCHWARTZMANN, 2003:9-21) y los modelos de liderazgo, basados sólo en la producción, generan estrés, ansiedad y hostilidad en el personal de la organización (BASS 1999:133-153).

Siguiendo esta misma línea de opinión, los principales estudiosos y defensores de las neurociencias y de las fuentes de malestar laboral, como PIÑUEL ZABALA (2005:1-269, 2008a:1-272 y 2008b:1-256); PIÑUEL ZABALA y OÑATE CANTERO, 2002:35-62), BOYATZIS y McKEE (2006:1-278); GOLEMAN (2003:1-496 y 2006:9-10) y CAPRILES (2009:1), entre otros, afirman que los líderes nocivos son las personas capaces, gracias a su posición y poder, de perturbar y trastornar el bienestar ajeno. Este modelo de líderazgo nocivo provoca graves efectos perniciosos en el control jerárquico de la gestión de la empresa (PUNSET CASALS, 2012:55). Además, quienes sufren las consecuencias más negativas de la toma de decisiones no suelen ser las mismas personas que las han tomado (GARZÓN ALARCÓN, 2001:175).

Este tipo de líder nocivo, sigue defendiendo CAPRILES (2009:1): "*…juega con los temores y necesidades de las personas, rechaza la crítica*

constructiva, crea chivos expiatorios para responsabilizarlos de sus propios fracasos, subvierte las instituciones y los sistemas legales, desatiende los resultados y las realizaciones concretas, se aferra al poder e impide el ascenso de nuevos dirigentes".

También, las conductas del líder nocivo pueden llegar a desencadenar psicopatologías. En este sentido, REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA (2002:6-7) y TIFFON NONIS (2008:100-166) afirman que diversas formas de psicopatologías incluyen trastornos emocionales dañinos para las personas que los sufren. Existen, según estos autores, dos corrientes de investigación significativas, la investigación de las emociones y de las psicopatologías. La primera corriente relaciona las estructuras del sistema nervioso con las emociones (LeDOUX, 1996:1-384 y 2003:727-738) y la otra relaciona los trastornos psicológicos de las emociones con diferentes estilos de interacción social y relaciones interpersonales (KELTNER y KRING, 1998:320-342).

El líder nocivo, se caracteriza especialmente por su falta absoluta de empatía con la gente que trabaja en su entorno. En la misma línea de opinión, GLASS (1997:1-288) defiende que, principalmente, la raíz de toda toxicidad en las relaciones humanas son los celos. Para el líder nocivo, el descontento y los sentimientos de insuficiencia de los demás provocan un ansia "celosa" de posesión del éxito de otras personas trabajadoras, así como el deseo de utilizarlas para su propio beneficio, en exclusividad.

Según manifiesta EDELBERG (2004:1-3), el líder nocivo es a menudo un ser narcisista, aislado emocionalmente, desconfiado, se preocupa por su engrandecimiento personal y lucha por el triunfo, el poder y la gloria por encima de todo. Por su parte FITZPATRICK (2000:6-50), lo define como un líder muy agresivo y violento[82] con los empleados que dudan de él y capaz de crearse enemigos allí donde no existen.

---

[82] Para FITZPATRICK (2000:6-50), citado por EDELBERG (2004:1): *"el miedo al fracaso y la aversión al riesgo contribuyen al síndrome del jefe tóxico. Un síntoma clásico es su preocupación por detalles minúsculos, le es difícil delegar… No puede enfrentar los problemas y proveer retroalimentación, permanece aislado emocionalmente, es muy desconfiado, se preocupa por su engrandecimiento personal*

Según el informe de la OMS (2002:1-62) las diferentes formas de violencia interpersonal comparten numerosos factores comunes de nocividad y riesgo: "… a*lgunos factores de riesgo consisten en características psíquicas y del comportamiento, como un escaso control de éste, una baja autoestima y trastornos de la personalidad y la conducta. Otros están ligados a experiencias, como la falta de lazos emocionales y de apoyo, el contacto temprano con la violencia en el hogar (ya sea como víctima directa o como testigo) y las historias familiares o personales marcadas por divorcios o separaciones. El abuso de drogas y alcohol*[83] *se asocia con frecuencia a la violencia interpersonal"*.

El liderazgo nocivo promueve la aparición de una atmósfera psicosocial tóxica que llega a todos los componentes, departamentos y áreas de acción, causando daños colaterales y rivalidades en las relaciones laborales y personales de toda la organización empresarial. En este sentido, HERAS COBO (2004:8) subraya que: *"Evitar el daño, aunque sea leve, ya debería constituir un argumento suficiente para emprender acciones de corrección y de mejora, porque mañana, con el mismo suceso, el daño puede ser grave".*

Frecuentemente, estas rivalidades conducen a conductas absentistas, a envidias y al deterioro del clima laboral existente, para llegar en casos extremos a la violencia, desembocando en daños físicos y psíquicos para las personas que la organización empresarial debería prever y evitar a toda costa.

Resumiendo, los mínimos riesgos de daños físicos y psíquicos a las personas trabajadoras, fomentados y/o permitidos por los nuevos líderes y responsables empresariales, debería constituir un argumento empresarial suficiente para promover acciones de control, corrección, gestión y de

---

y lucha por el triunfo, el poder y la gloria. Es muy agresivo con los empleados que dudan de él y hace enemigos donde no existen".

[83] ECHEBURÚA ODRIOZOLA (2001:1-186).

mejora en la organización empresarial, desde la alta dirección. Existen empresarios que, no han implantado suficientes estrategias de gestión, dejando de fomentar el bienestar laboral entre su personal, no consiguiendo minimizar los daños que el absentismo laboral y los ambientes de trabajo nocivos provocan en sus organizaciones empresariales. Directivos y ejecutivos que, a pesar de conocer las consecuencias negativas sobre las personas trabajadoras y sobre los resultados económicos de la propia organización que suponen estas toxinas emocionales, no suelen hablar ni actuar en consecuencia, al ser un tema delicado y en muchas ocasiones considerado "*poco importante*" (FROST, 2003:25). En estos casos los costes directos e indirectos de esta nocividad empresarial son muy altos pero en la mayoria de los supuestos desconocidos.

Es significativo el dato de que España ocupa el puesto nº51, en la lista de paises con mejor calidad directiva del mundo[84]. Los diez mejores paises del mundo en calidad directiva lo conforman Nueva Zelanda, Finlandia, Noruega, Suecia, Holanda, Dinamarca, Suiza, Singapur, Reino Unido y Canadá. Otros datos sobre la calidad directiva en la Unión Europea (en adelante UE), indican que Irlanda ocupa la 13ª posición, Alemania la 19ª, Bélgica la 20ª, Austria la 22ª, Islandia la 24ª, Estonia la 26ª, Francia la 37ª, Grecia la 101ª, e Italia la 121ª.

Pero no todo es negativo y nocivo. También muchos otros empresarios, ejerciendo una rigurosa aplicación de la normativa vigente, hacen un seguimiento exhaustivo de las posibles fuentes de riesgo y nocividad que pueden afectar a sus organizaciones. Este seguimiento, a parte de pretender cumplir con la ley, también tiene como fin reducir los costes provocados por el malestar laboral que provocan, así como los costes de los índices de absentismo en sus organizaciones. Preocupados por las ausencias del personal en su puesto de trabajo, recogen y gestionan la información necesaria con el fin de comprender los efectos que han originado tal malestar laboral y tales ausencias y así poder determinar las

[84] Informe del Word Economic Forum de Davos (periodo 2013-2014).

causas que han provocado que esa persona trabajadora se haya ausentado de su puesto de trabajo.

2.1.5 Cuando la nocividad empresarial y la precariedad laboral generan sufrimiento y dolor en las personas. Alcance y consecuencias de esta nocividad corporativa, para el bienestar del personal, para la organización empresarial y para el ambiente de trabajo.

Para muchas personas trabajadoras, su entorno laboral constituye la mayor fuente de satisfacción (ÁLAVA REYES, 2008:13) ya que en él hallan la mayor de sus fuentes de motivación. Esto ocurre cuando el entorno laboral les ofrece bienestar físico y psicológico, así como un alto nivel de afecto. En estas condiciones, las personas trabajadoras, pueden crecer como personas y como profesionales. Por el contrario, este entorno laboral, puede convertirse en la principal desgracia de las vidas del personal y en una fuente de continuo sufrimiento y malestar que estimula los focos más desfavorables de absentismo laboral. En un entorno empresarial nocivo, el absentismo laboral puede verse incrementado por la insatisfacción y la falta de motivación, que se suma en muchas ocasiones a la falta de reconocimiento profesional y de cohesión grupal. La insatisfacción es la principal causa de ausencia laboral (HACKETT, 1989: 235–248; GOLDBERG y WALDMAN, 2000:665-676).

Es relevante abordar minuciosamente y describir el entorno laboral y a la empresa como el escenario principal y lugar en donde germina, fragua, y en la mayor parte de las ocasiones se acrecientan los efectos más negativos de la nocividad corporativa, del malestar laboral y del absentismo.

Vivimos en una sociedad compuesta por individuos, personas trabajadoras y organizaciones empresariales que padecen y toleran, en muchas ocasiones ciegamente, entornos laborales nocivos en los que también aparecen preocupantes psicopatológicas de origen laboral[85]. El

[85] La disciplina que estudia estas psicopatías laborales es la psicodinámica del trabajo, anteriormente denominada psicopatológica del trabajo, que tiene por objeto el análisis clínico de las patologías mentales provocadas por el trabajo.

sufrimiento en el entorno laboral constituye, para muchas personas, la principal desdicha de sus vidas. El malestar, la nocividad y la hostilidad[86] laboral llegan a mermar su motivación, confianza, seguridad y autoestima. Las personas trabajadoras, pasan buena parte de su vida en un escenario laboral y eso se convierte en muchos casos en fuente de conflictos y problemas que desembocan en situaciones que provocan ansiedad y sufrimiento. Este sufrimiento es subjetivo y personal (LEMUS FERNÁNDEZ, 2010:5), como también lo es la capacidad individual de las personas de tolerar y afrontar situaciones difíciles. Según afirma HERVÉ FRANÇOIS (1999:53-63), está clínicamente demostrado[87] que la ausencia de quejas no implica que una persona esté bien, puesto, que en determinadas circunstancias, el sufrimiento le impide expresar su descontento.

Existe una corriente de opinión, que reconoce que el mundo empresarial genera sufrimiento y una violencia creciente (HIRIGOYEN, 2003:39). Cada vez hay más personas trabajadoras que, respecto a su organización empresarial, se sienten vendidas, compradas o traicionadas. Personas trabajadoras que según ÁLAVA REYES (2009:31), viven en medio de una vorágine laboral que ni dirigen ni controlan y que les imposibilita tener una vida propia saludable y exenta de nocividad psicológica.

El sufrimiento existe, según CCOO (2009:1), por más que algunas organizaciones empresariales traten de mantenerlo oculto. El sufrimiento laboral obedece a algunos patrones fácilmente identificables, que se corresponden con malas prácticas empresariales de gestión de sus recursos

---

[86] *"La hostilidad es una emoción secundaria negativa que implica una actitud social de resentimiento que conlleva respuestas verbales o motoras implícitas. Es un sentimiento mantenido en el tiempo, en el que concurren el resentimiento, la indignación, la acritud y la animosidad. Los desencadenantes de la hostilidad son la violencia física y el sufrir hostilidad indirecta. La hostilidad se desencadena cuando percibimos o atribuimos en otras personas, hacia nosotros o hacia personas queridas de nuestro entorno, actitudes de irritabilidad, de negativismo, de resentimiento, de recelo o de sospecha. Los efectos subjetivos de la hostilidad implican usualmente sensaciones airadas. El componente afectivo incluye varios estados emocionales como el enojo, el resentimiento, el disgusto o el desprecio"* (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:27).

[87] Los estudios de HERVÉ FRANÇOIS (1999:53-63), desarrollan las diferencias existentes entre sufrimiento psíquico y dolor. Apoya la idea de que el sufrimiento psíquico conlleva una cierta duración y compromiso, mientras que el dolor no es nada más que la expresión de una queja: *"cuanto mayores sean las dificultades para que el dolor se manifieste de una forma distinta al grito, más posibilidades habrá de que el sufrimiento se exprese a través de una queja".*

humanos, y que frecuentemente anulan, tanto a las personas trabajadoras, como a sus derechos.

La nocividad empresarial (física y psicológica), además de ser uno de los riesgos laborales emergentes y menos estudiados, es uno de los principales motivos propiciatorios de la precariedad laboral. En este sentido, la precariedad laboral se basa en cuatro dimensiones principales: la estabilidad en el empleo[88], la vulnerabilidad, los ingresos salariales y los beneficios sociales (AMABLE, BENACH y GONZÁLEZ, 2001:169-184 y CANO CANO, 1998:207-227). En este sentido, DIANA MENENDEZ (2010:122) defiende que: *"La noción de precariedad o precarización posee una diversidad de definiciones que se caracterizan por la negativa (…) en términos generales la precariedad puede nombrarse como un incremento de la vulnerabilidad de los trabajadores tanto en la estabilidad como en la calidad de las condiciones de trabajo".*

Porque el empleo no es únicamente un simple contrato que se realiza de acuerdo con las leyes del mercado, sino que también es una relación entre seres humanos (KHALEF, 2003:13-19). Y un empleo precario (CAIRE, 1982:137-140), se caracteriza por una doble afectación: la naturaleza del contrato de trabajo y la identificación del empresario con esta precariedad. Es significativo el dato que las personas trabajadoras con un contrato a tiempo total presentan mayores índices de absentismo laboral que los que tienen un contrato a tiempo parcial (SÁNCHEZ-ROBLES, GUADA y GALLIFA, 2013:50). Defendiendo también esta idea, CLEMENTE LÓPEZ, 2011:19), matiza que: *"Resulta evidente que la tendencia hacia la reducción del tiempo dedicado al trabajo ha sido constante en las últimas décadas entre los distintos países desarrollados. Este hecho refleja la existencia de un proceso de reorganización del tiempo de trabajo, puesto que supone una restricción física. Esta reducción no sólo aparece por una menor jornada*

[88] El artículo 136 del Tratado de la CE establece que los estados miembros deben fomentar el empleo y mejorar las condiciones de vida y de trabajo.

total sino también por una mayor preferencia por los contratos a tiempo parcial".

Tanto la temporalidad como la precariedad laboral provocan, en las personas trabajadoras, un aumento del sufrimiento y un empeoramiento de su salud y calidad de vida. Además, hay quien afirma que supone un aumento en la capacidad del poder de la dirección para "disciplinar" a las personas trabajadoras, reduciendo las posibilidades de promoción laboral de estas (AMABLE, BENACH y GONZALEZ, 2001:169-184), promoviendo, con ello, inseguridad en el empleo, futuro laboral incierto, desprotección individual y colectiva del personal, riesgo y miedo al desempleo, depreciación de los sueldos, limitación en las prestaciones sociales, incremento en los riesgos de salud y seguridad en el trabajo e incremento de las cifras de absentismo laboral, entre otros.

Según la FITIM[89] (2008:4): "*El trabajo precario es una fuerte epidemia para el empleo, que permite a los empleadores transferir el riesgo de sus actividades a sus trabajadores".*

La intervención de las empresas, para la mejora de las relaciones laborales, desde esta nueva situación y perspectiva, es limitada. Las múltiples variables que mueven el mercado internacional no permiten conocer fidedignamente a las organizaciones si las decisiones tomadas en estos entornos de incertidumbre afectarán de forma positiva a las relaciones laborales y mejorarán la competitividad de la empresa. Esta imprevisibilidad empresarial puede generar en el personal, directivos y demás responsables de la organización un estado de desmotivación, conflictos, malestar laboral, incertidumbre, indecisión, miedos, focos de violencia, nerviosismo extremo y desconfianzas difíciles de gestionar. Además, la imprevisibilidad e incertidumbre conllevan, en algunas ocasiones, poco tiempo y poca reflexión en la toma de decisiones que atañen a la *"buena salud"* de la empresa y de su personal.

[89] FITIM: Federación Internacional de Trabajadores de las Industrias Metalúrgicas Ginebra, Suiza.

En consecuencia, se puede afirmar que el presente contexto social y empresarial ralentiza el buen funcionamiento de la organización y, las personas trabajadoras que la forman no quedan exentas de las consecuencias de esta incertidumbre e inseguridad socio-laboral, además de complicar el escenario de la toma de decisiones racionales y meditadas, lo que acrecienta, sin lugar a dudas, los casos de absentismo laboral. Como tal, esta situación produce un deterioro global e importante en el rendimiento de las personas trabajadoras y consecuentemente en la misma organización empresarial (MORENO JIMÉNEZ y BÁEZ LEÓN, 2010:23), creando, a su vez, una fuente extra de sufrimiento laboral para el personal. La visión del sufrimiento y dolor humano que tenía FREUD, citado por HERVÉ FRANÇOIS (1999:53-63), queda resumido de la siguiente manera*: "El sufrimiento nos amenaza desde tres lugares diferentes: desde nuestro propio cuerpo, que destinado a la decadencia y a la disolución no puede ignorar esos signos de alarma que constituyen el dolor y la angustia; desde el mundo exterior, que cuenta con fuerzas invencibles e inexorables para ensañarse con nosotros y aniquilarnos; y desde nuestra relación con los demás, probablemente lo más duro de todo".*

El ser humano forma parte de un contexto social, de un entorno que se modela en relación con otras personas. El trabajo es un elemento central en la construcción de nuestra identidad como sociedad, defiende DEJOURS[90] (2009b:1-216), y la identidad es el armazón de la salud mental de las personas trabajadoras. El trabajo no es un factor neutral: o favorece a la salud de las personas trabajadoras o la perjudica.

Para LEEMING y BOYLE (2004:375-396): "*Las interacciones sociales y el comportamiento individual de cada persona están siempre influidos por discursos culturales existentes, una misma situación o experiencia puede ser interpretada de diferentes maneras, dependiendo del contexto social en que se mueva el agente"*. A partir de la interacción social, cada individuo

[90] El sufrimiento en el trabajo es estructural al modelo social y laboral que se ha configurado a lo largo de los años.

aporta con su comportamiento, al *"modus vivendi"* que singulariza a cada sociedad (JAIRO, VÉLEZ, KRIKORIAN, 2008:11). Avanzando en esta idea, NOGAREDA (2010:67) afirma que: *"Las sociedades humanas tienen un estructura lógica, porque las actitudes humanas son constitutivas de la realidad social en cuestión, y estas actitudes tienen contenidos proposicionales con relaciones lógicas"*. Este modelo de interacciones, positivas y negativas entre personas, también es extrapolable al entorno empresarial. El dolor, junto al sufrimiento que este produce, conlleva un daño a la vida social del individuo, lo que se hace patente tanto en el contexto laboral, en el entorno familiar y durante los periodos de ocio[91].

Cuando algo perturba negativamente las interacciones entre personas trabajadoras se hacen patentes los riesgos psicosociales y surgen el dolor[92] y el sufrimiento en el entorno laboral. Consecuentemente, el sufrimiento humano comporta dolor y el dolor tiene impacto directo sobre la calidad de vida del ser humano (ASTUDILLO, MENDINUETA, y GABILONDO, 1998:29-40). El sufrimiento es una respuesta negativa inducida por el dolor pero también por el miedo, la ansiedad, el estrés psicosocial y otros estados psicológicos[93] (BAYES, 2009:1).

Respecto a las consecuencias del estrés, otro importante foco de nocividad empresarial, que puede sufrir el personal en su entorno laboral, según FROST (2003:26), se manifiestan principalmente en forma de absentismo laboral, descenso de la productividad, violencia en el trabajo, gastos médicos, que afectan al ámbito económico y legal de la organización,

---

[91] Conferencia de clausura, III Congreso Virtual de Psiquiatría, Interpsiquis 2002 en Palma de Mallorca a cargo del Dr. BARCIA SALORIO, Catedrático de Psiquiatría de la Universidad de Murcia (España), con el título Sobre el dolor y el sufrimiento humano. Actitudes y límites éticos de su tratamiento.

[92] La International Association for the Study of Pain (IASP, 1986) propuso definir el dolor como una *"experiencia sensorial y emocional no placentera con lesión tisular real o potencial"*, y que es descrita en tales términos por el sujeto que lo padece (ROJAS Y ESSER, 2004:72, BARCIA SALORIO, 2002 y IBARRA, 2006:66).

[93] En su discurso de investidura, BAYES (2009:1), como Doctor Honoris Causa por la UNED. Madrid, 22 de Enero de 2009.

y se materializan en un incremento significativo de la rotación de los recursos humanos de las empresas.

En este mismo sentido, las experiencias de estrés en el trabajo pueden manifestarse en las personas trabajadoras mediante diversas reacciones psíquicas y de conducta (KALIMO y MEJMAN, 1988:33). La exposición de las personas trabajadoras a fuentes de estrés psicosocial va acompañada de una serie de problemas para su salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas (OIT, 1998:1-156). Una persona padece sufrimiento cuando experimenta un daño o lesión física (*physical injury*) o daño psicosocial real, entendiendo esta último como un sufrimiento derivado de una daño mental provocado en una relación laboral de dominación. Únicamente padeciendo dolor, el ser humano puede conocer su alcance[94].

En consecuencia, los nuevos modelos y formas de organización del trabajo afectan a la evolución de la sociedad (DEJOURS, 2009:12). Entre la organización del trabajo, las variables psicosociales y el funcionamiento psíquico de la persona trabajadora existe un conflicto constante (DEJOURS, 1988:65), que afecta tambíen a la calidad del trabajo efectuado (MELIÁ NAVARRO, 2006:155-180; MONTMAYEUL, MOSNERON-DUPIL y LLORY, 1994:67-73).La respuesta que provoca el sufrimiento de las personas que integran la organización, es la pérdida de sentido por el trabajo realizado sin las condiciones mínimas de eficacia. En este sentido, la vulnerabilidad al sufrimiento es muy subjetiva, depende de las características de cada persona[95] y de sus funciones sociales (JAIRO, VÉLEZ, KRIKORIAN, 2008: 245-255).

---

[94] Conferencia de clausura, III Congreso Virtual de Psiquiatría, Interpsiquis 2002 en Palma de Mallorca a cargo del Dr. BARCIA SALORIO, Catedrático de Psiquiatría de la Universidad de Murcia (España), con el título: *"Sobre el dolor y el sufrimiento humano. Actitudes y límites éticos de su tratamiento".*

[95] Respecto a los aspectos neurobiológicos, psicológicos y sociales del sufrimiento (JAIRO, VÉLEZ, KRIKORIAN, 2008: 245-255) defienden que el sufrimiento requiere de unos atributos propios al ser humano: conciencia, sentido de pasado presente y de futuro, identidad personal y preocupación. La conciencia, como primera condición de sufrimiento, requiere que quien lo sufre perciba como ser que es. Respecto a la segunda condición, el sufrimiento afecta a quien uno es en el presente, respecto a lo que era en el pasado o respecto a lo que será en el futuro. La tercera condición de identidad personal requiere de un reconocimiento de quien se es, dado que el sufrimiento afecta a la continuidad como ser

El entorno laboral ha de ser un espacio de relaciones sociales en donde las personas trabajadoras alcancen un alto nivel de satisfacción (FIDALGO VEGA y PÉREZ BILBAO, 1996:1-8; ALAVA, 2009:1-298 y LÓPEZ LÓPEZ, 2009:20-21), gracias a las tareas que se realizan habitualmente ya que un "buen trabajo" aumenta la salud de los individuos (LÓPEZ LÓPEZ, 2009:20-21). Estas relaciones sociales, si son afectivas, constituyen un importante factor protector ante las enfermedades (BAYES, 1998:7-9), por el contrario, la escasez de relaciones sociales afectivas genera sufrimiento. En este sentido, este mismo investigador defiende que el sufrimiento tiene consecuencias más graves, ya que altera la relación con los demás y la capacidad que tienen los seres humanos para actuar.

La persona trabajadora, empujada por un sentimiento de estar sometida a un entorno hostil, puede ver a las demás personas de su entorno laboral como sus enemigos, hecho que le provoca un incremento en su sufrimiento (HERVÉ FRANÇOIS, 1999:53-63). En esta situación, trabajar resulta difícil y las emociones se desbordan, las personas trabajadoras que sufren en el trabajo, se sienten cansadas, desanimadas y sin fuerzas (ÁLAVA REYES, 2009:19). Y, como se ha señalado, cuando las emociones desbordan a las personas y los deseos personales y laborales de las mismas no son satisfechos aparece la frustración (ÁLVEZ GUERRA, 2011:1) que se manifiesta de formas tan dispares como la tristeza, el enojo, la ansiedad o la depresión. En estos casos, la persona afectada tiene una percepción exagerada y agobiante de la situación que padece y las emociones pueden ocasionar conflictos y problemas psicosociales graves para su salud y autoestima. Un correcto planteamiento de la autoestima es lo que permitirá, a la persona trabajadora pasar del miedo a la confianza (GÓMEZ ACEBO, 2006:14). La baja autoestima, es común no sólo entre las personas trabajadoras sino también en directivos de alto rango. El ánimo de las personas decae cuando aparece el sufrimiento, no existe motivación en su entorno laboral y cuando el trabajo diario deja de ser estimulante y alentador.

---

que existe. Finalmente la última condición que defienden los autores es que el sufrimiento provoca sobre la identidad del ser humano una preocupación por la conservación de dicha identidad.

Como ya se ha comentado anteriormente, cuando el miedo se convierte en ansiedad, cuando el deseo desmesurado conduce a la ambición, cuando la preocupación se convierte en irritación, cuando del enojo se pasa al odio, cuando de la amistad surge la envidia, cuando el amor se convierte en obsesión o el placer en vicio, es el preciso momento en que las emociones se vuelven en contra del ser humano, afectando negativamente a su salud y a la salud corporativa. La salud mental de las personas trabajadoras es producto de la higiene emocional, y en opinión de los expertos, los problemas mentales que surgen entre la población trabajadora reflejan en gran medida la existencia de trastornos emocionales originados en una organización empresarial amenazante.

Destacan JAIRO, VÉLEZ, KRIKORIAN (2008:245-255), que fue CASSELL (1982:639-645) quien contribuyó más al estudio científico del sufrimiento, tanto en su conocimiento empírico, como en su definición. En este sentido, CASSELL (1982:639-645), definió el sufrimiento como el malestar generado por una amenaza inminente, percibida o actual, a la integridad o la continuidad existencial de la persona. El dolor, generalmente se relaciona con la amenaza de un daño a la integridad física de la persona (BAYES[96], 1998:10). Afirman JAIRO, VÉLEZ, KRIKORIAN (2008:245-255), en este mismo sentido que: *"…se puede decir que sufrimiento y dolor, independientemente de sus semejanzas o divergencias, son respuestas a amenazas tanto internas como externas; y, en el caso de enfermedades médicas, es necesario tener claro que siempre la noxa será de menor importancia que el sufrimiento y la conducta dolorosa de la persona"*.

La interpretación, que haga cada individuo de su experiencia de dolor, vendrá derivada, en gran medida, del grado de la amenaza o del daño que perciba la persona afectada. En otro sentido, la no aceptación del dolor (ÁLVEZ GUERRA, 2011:1) también es una forma de acrecentar el sufrimiento humano. Luchar para huir del dolor equivale a quedar

[96] Desde la perspectiva médica, BAYES (1998:5-17), defiende la idea de que una persona puede padecer sufrimiento cuando teme que acontezca algo que percibe como una amenaza para su integridad física y psicosocial y además entiende que carece de recursos suficientes para afrontarla.

atascados, a negar la realidad, y ello no hace más que agrandar el dolor y el sufrimiento padecido. El dolor, en opinión de CHAPMAN y GRAVIN (1993:2233- 2237), es una percepción compleja. Estos estudiosos, también defienden que el dolor y el sufrimiento son emociones negativas frente a una amenaza percibida[97]. La persona psicológicamente afectada por el dolor y el sufrimiento laboral, siente impotencia para hacer frente a estas amenazas, llegando a agotar sus recursos psicosociales y personales, haciéndola sufrir aún más. Estos investigadores retoman la definición desarrollada por CASSELL (1999:21-24) y amplían tal definición de sufrimiento considerándolo: *"un estado afectivo, cognitivo y negativo, que se acompaña de una sensación de amenaza a la integridad, de un sentimiento de impotencia y del agotamiento de recursos para afrontar dicha amenaza"*. En la misma línea de opinión, BAYES (1998:15), define que el sufrimiento es el resultado de una valoración personal y subjetiva de algo que amenaza o que deteriora seriamente nuestra existencia o integridad. El sufrimiento dentro de la organización empresarial crece, cuando no se puede hacer nada para evitar la amenaza.

En consecuencia, tanto el dolor como el sufrimiento humano son indesligables de la experiencia, afirma HERVÉ FRANÇOIS (1999:53-63). Para este estudioso se hace difícil suprimir todo sufrimiento y dolor psíquico, al defender que tanto el dolor como el sufrimiento son inseparables de la naturaleza humana y ambos acompañan al hombre desde siempre. El dolor y el sufrimiento no significando exactamente lo mismo, son compatibles en el ser humano. En este sentido, BAYES (1998:5-9) también afirma que el dolor y el sufrimiento no son términos sinónimos ya que no todas las personas que sufren padecen dolor, ni todas las personas que padecen dolor sufren. Esta premisa es extrapolable al entorno laboral.

[97] Para incrementar el bienestar de una persona y consecuentemente reducir su grado de sufrimiento, ante una situación o amenaza concreta, será preciso en opinión médica de BAYES (1998:15), en primer lugar identificar los síntomas biológicos, cognitivos o ambientales que son considerados por la persona que los sufre como una amenaza. Esta identificación de síntomas representa la única manera de conocer la intensidad y la causa del sufrimiento que afecta a la otra persona y solo descubriendo la fuente de qué es lo que la hace sufrir, se conseguirá la información precisa que permitirá aliviarlo (BAYES, 1998:15). Posteriormente y una vez identificados los síntomas que provocan el sufrimiento y malestar se puede proceder a atenuar y eliminar estos síntomas. En caso que esto no sea posible y no se puedan mitigar y alejar los síntomas que generan sufrimiento, sigue el autor, se habrá de arremeter contra la amenaza que los provoca.

En opinión de ROJAS y ESSER (2004:72), las personas, en ausencia de daño o de alguna alteración fisiopatológica, también pueden sentir dolor. El dolor se considera como una expresión de alarma frente a un daño (JAIRO, VÉLEZ, KRIKORIAN, 2008:245-255). Este temor y este daño potencial empiezan a ser perjudiciales para la persona trabajadora cuando ésta queda limitada por este temor a hacer aquello que desea, en su puesto de trabajo.

Según se recoge en la Declaración de los Derechos Humanos[98] toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, tanto a si mismo como su familia salud y bienestar. Desde la perspectiva jurídica, se establece en el artículo 3 del RD 486/1997[99], de 14 de abril, de disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, la obligación de todo empresario de adoptar las medidas de prevención y protección necesarias que impidan o minimicen el origen de los riesgos que afecten (sufrimiento y dolor) a la seguridad y salud de los trabajadores en su lugar de trabajo. Dentro del contexto de la promoción de la salud, ésta ha sido considerada un recurso que permite a las personas llevar una vida individual y social digna y productiva. Un medio para llegar a un fin. La salud es un recurso y un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales, así como las aptitudes físicas (MUÑOZ y CASTRO, 2010:141-152 y OMS, 1998:10).

Pese a todo, el sufrimiento no ha desaparecido del llamado mundo desarrollado (BAYES, 1998:6-7) ni con la llegada de la paz social, la riqueza y la longevidad de las personas. La relación entre el trabajo y la salud es bidireccional (LÓPEZ LÓPEZ, 2009:20-21). Afirma, LEMUS FERNÁNDEZ, (2010:5), que la mayor parte de los sufrimientos que se padecen en la sociedad, son causados por las propias personas, unas a otras, por el mal uso que se hace de la libertad. El trabajo afecta a la salud de las personas trabajadoras tanto como el estado de salud de las mismas afecta al trabajo

[98] En el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada en el palacio Charcot de París en 10 de diciembre de 1948.

[99] BOE de 23 de abril de 1997.

que éstas realizan en la organización empresarial. Las crisis en general y las crisis económicas en particular, en opinión de DEJOURS (2009b:1-216), agudizan el sufrimiento de las personas. El hecho de no tener trabajo daña a la salud, tenerlo no la garantiza[100].

Así, el entorno empresarial psicológicamente nocivo (causante de sufrimiento y dolor), para las personas trabajadoras, es reconocido como origen de graves problemas psíquicos. A su vez, un entorno psicológicamente nocivo puede desencadenar en enfermedades relacionadas con el trabajo (DE ARAUJO, CASTRO, NACHTIGALL, DE SOSA y HECKLER, 2010). El dolor, a su vez, puede ser aviso de una enfermedad y la enfermedad es una de las condiciones de la existencia del ser humano más relacionadas con el sufrimiento[101].

En otro sentido, el Modelo Biopsicosocial[102] de ENGEL (1977:129-136) proponía que frecuentemente el ser humano se comporta en formas y estilos de vida que pueden beneficiar o deteriorar su estado de salud, al estar compuesto intrínsicamente, todo ser humano, de factores biológicos[103], psicológicos, y sociales.

---

[100] Dossier: *"Trabajo y sufrimiento"*. Sección Sindical de CCOO en el Ayuntamiento de Leganés. Revista de Salud Laboral de CCOO nº 45 - julio 2009.

[101] Conferencia de clausura, III Congreso Virtual de Psiquiatría, Interpsiquis 2002 en Palma de Mallorca a cargo del Dr. BARCIA SALORIO, Catedrático de Psiquiatría de la Universidad de Murcia (España), con el título Sobre el dolor y el sufrimiento humano. Actitudes y límites éticos de su tratamiento.

Durante siglos, la cultura occidental originada en Grecia planteó dos tipos de actitudes de los profesionales médicos frente al sufrimiento y el dolor humano: intentar alejar el dolor y el sufrimiento de la conciencia de quien los padece o bien dominarlas). A finales del siglo XIX, cuando el conocimiento médico empieza a ser científico, es cuando se empieza a considerar al dolor como una sensación alienable junto a las otras sensaciones (BARCIA SALORIO, 2002:1). A causa de la autoconciencia, las personas sufren más que los animales: sufren y saben que sufren (LEMUS FERNÁNDEZ, 2010:4).

[102] En 1977, ENGEL postuló la necesidad de un modelo médico holístico, al que se denominó biopsicosocial, como respuesta a otro modelo dominante en las sociedades industrializadas de mediados del siglo XX1, el biomédico.

[103] Este aspecto también lo defiende (UGT, 2010:6): *"El estudio del genoma y de los neurotransmisores cerebrales hace cada día más evidente la relevancia de los factores biológicos en la conducta. Una serie de estudios consideran, que en algunos sujetos existen factores biológicos que los predisponen especialmente a conductas agresivas y que los hacen más inestables y emocionalmente explosivos. Indican que el riesgo de desarrollar conductas agresivas es mayor en unas personas que en otras, independientemente de los contextos o situaciones sociales".*

Apoyando esta tesis de ENGEL, defiende BORRELL (2002:119-175), que las enfermedades, no solo aparece por interrelaciones moleculares, sino también por la interrelación de causas psicológicas y sociales. También a la inversa, de alteraciones psicosociales se pueden llegar a derivar en enfermedades graves y problemas de salud, facilitando el malestar organizacional y el absentismo laboral justificado derivado de las incapacidades laborales.

Estos niveles de riesgo psicológico laboral son provocados principalmente por las actuales formas de organización del trabajo, características de las organizaciones y de la sociedad actual, en busca continua de procedimientos eficientes para maximizar la productividad. Los problemas de malestar organizacional y absentismo laboral aparecen cuando estas fórmulas y procedimientos aplicados son erróneos, provocando más sufrimiento y obteniendo el efecto contrario al bienestar físico y mental de la persona trabajadora.

Se puede, por tanto, concluir que las relaciones laborales, cuando se degradan, provocan resultados desfavorables sobre todo el conjunto de las personas trabajadoras (DEJOURS, 2009:11) y que a largo plazo, sin ajustes, medidas organizacionales y políticas de previsión y/o prevención eficientes, pueden generar más sufrimiento, resentimiento, dolor y deterioro psíquico en la población trabajadora. Pudiendo existir una relación directa entre el absentismo laboral y el sufrimiento[104] en el trabajo, las organizaciones empresariales que no hayan tomado medidas preventivas suficientes para evitar que los empleados soporten este sufrimiento, durante su jornada laboral, acaban dañando también la salud de la organización y facilitando el absentismo laboral. Una solución eficaz para reducir el absentismo laboral es que las empresas consideren, en todo momento, a los empleados como personas, destacando el término persona por encima del término trabajadora, que han de contar con un entorno laboral agradable y en el que se sientan seguros, cuidados, motivados e implicados.

[104] Entendido como padecimiento de dolor.

En este sentido, algunos estudios psicológicos (ROBBINS, 2004:24-25; ARES PARRA y GÓMEZ GÓMEZ (2008:1-11) y DÁVILA DE LEÓN, FINKELSTEIN y CASTIEN (2011:498-506), utilizan el término "ciudadanía organizacional" para referirse al conjunto de personas trabajadoras que forman parte de una empresa. Si la organización empresarial aprecia, tiene en cuenta e implica en el proyecto laboral a esta ciudadanía, pese a que no sea ésta una de las obligaciones de la empresa, conseguirá múltiples beneficios que repercutirán en una mejora del clima laboral, en una mayor productividad y en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección (OSCA, 2009:12-14).

2.1.6 Emociones y actitudes positivas, como elementos clave, para afrontar entornos empresariales, física y psicológicamente desfavorables o nocivos, para la seguridad y la salud laboral del personal.

Ha quedado constatado en los anteriores apartados, el valor de las emociones, a la hora de entender cómo afectan al personal y cómo gracias a las emociones, las personas trabajadoras se adaptan a las condiciones cambiantes de su ambiente laboral. Y por último, se ha señalado que todo ser humano, en su entorno privado y en su entorno laboral, siente y expresa emociones, tanto positivas como negativas. Abundando más en el tema, también existen las llamadas emociones neutras, que pueden ser aprendidas o ser innatas, que ayudan a desarrollar el trabajo diario de diversos colectivos de forma más templada, *"son muchas las profesiones en las que las emociones neutras son organizacionalmente deseables y suponen una demanda frecuente del rol laboral. Éste es el caso, por ejemplo, de profesionales sanitarios, policía y otros cuerpos de seguridad, personal de atención al cliente y otros profesionales que frecuentemente han de mostrar emociones como la tranquilidad o la imparcialidad durante su jornada laboral"* (ORTIZ BONNÍN, NAVARRO GUZMÁN, GARCÍA BUADES, RAMIS PALMER y MANASSERO MAS, 2012: 341).

Lo destacable es que las emociones positivas tienen relación directa con las respuestas de satisfacción y las emociones negativas como respuestas de insatisfacción (OLIVER, 2010:5-519). En este sentido, KAHNEMANN y DEATON (2010: 16489-16493)[105] subrayan que: *"El bienestar emocional se refiere a la calidad emocional de la vida cotidiana de una persona la experiencia de la frecuencia e intensidad de las experiencias de alegría, el estrés, la tristeza, la ira, y el afecto que hacen la vida de un agradable o desagradable"*.

[105] http://www.pnas.org/

La actitud, es un concepto básico estudiado por la psicología social (PACHECO RUÍZ, 2002:174). La forma en que una persona se comporta o afronta ante un cambio determinado en su vida personal o laboral, está condicionada por su actitud. La actitud en el trabajo se puede definir como la disposición mental que adopta la persona trabajadora con respecto a una emoción, un comportamiento o idea propia o de terceras personas. Tener una actitud positiva, proactiva, responsable y optimista favorece las relaciones interpersonales saludables, facilitando la disposición de las partes a encontrar soluciones a los problemas y conflictos. En este ámbito, las actitudes positivas ante la vida y ante el quehacer laboral diario, pueden favorecer significativamente el bienestar emocional del personal.

En referencia a la actitud, el estudioso más influyente, dentro del campo de la psicología, en su obra de principios del siglo XX, fue ALLPORT (1935:798-844)[106], quien definió la actitud de las personas como: *"El estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona".* Respecto a esta última definición, añaden SÁNCHEZ FERNÁNDEZ y MESA FRANCO (1998:9) adicionan que: *"Esta definición resalta que la actitud no es un comportamiento actual, es una disposición previa, es preparatoria de las respuestas conductuales ante estímulos sociales".*

En opinión de ESCÁMEZ (2006:3), la actitud de las personas es aprendida, predispone al sujeto para la acción y puede ser propicia o desfavorable dependiendo de cada situación dada. Es destacable que para SÁNCHEZ FERNÁNDEZ y MESA FRANCO (1998:29): *"Medir las actitudes se hace complejo porque las actitudes no pueden medirse directamente, sino que se infieren a partir de la conducta. La mayor parte de los métodos usados para medir actitudes se basan en el supuesto de que las actitudes pueden ser evaluadas por medio de las opiniones o creencias hacia los objetos de actitud".*

[106] También citado por SÁNCHEZ FERNÁNDEZ y MESA FRANCO (1998:9).

Por ello, la actitud, tanto de los responsables de las organizaciones empresariales como de las personas trabajadoras será también un elemento clave para conseguir el preciado ambiente y bienestar laboral.

Se considera que la actitud de una persona tiene tres componentes principales relacionados entre sí: el componente afectivo, el cognitivo y el conductual (ESCÁMEZ, 2006:3). El componente afectivo se refiere a los sentimientos o evaluación afectiva de una persona respecto a un objeto, otra persona, resultado o suceso al que se enfrenta. El componente cognitivo se refiere al conocimiento, opinión, convicción o pensamiento de la persona, y el componente conductual se refiere a la conducta del ser humano frente a la presencia de un objeto, persona, resultado o suceso. Para AJZEN y FISHBEIN (1980:1-278; 2005:173-221) y AJZEN (1991:179-211), la actitud de las personas es una predisposición aprendida para responder de un modo favorable o desfavorable, a una situación planteada o a un hecho determinado. Para SÁNCHEZ FERNÁNDEZ y MESA FRANCO (1998:9): *"Uno de los mayores atractivos del tema de las actitudes es conocer qué son, cómo se forman, cómo cambian y cómo se relacionan con el comportamiento y con la posibilidad de influencia y control de las conductas individuales y colectivas. El término actitud es hoy muy utilizado, y en un lenguaje usual se entiende como una postura que expresa un estado de ánimo o una intención, o, de una forma más general, una visión del mundo".*

El absentismo laboral ha sido considerado, también desde la perspectiva de la actitud humana, como un intento de evasión, de la persona trabajadora frente a emociones y ambientes laborales negativos (STEERS y RHODES, 1978:391-407), que crean altos niveles de insatisfacción entre la población trabajadora y afectan directamente al rendimiento laboral. Las emociones, cuando son positivas, influyen en la motivación del personal, el trabajo en equipo fluye y se crea un ambiente laboral favorecedor para el bienestar emocional de toda la organización.

En este sentido, FERNÁNDEZ ABASCAL (2009:44) recalca que: *"Las emociones positivas permiten a la persona rechazar guiones de respuestas automáticas que son típicos de las emociones negativas y seguir otros más creativos, cumpliendo con otras funciones que van más allá de la mera supervivencia, aunque también contribuyan a ella y en gran medida".*

Para evitar enfrentamientos, la empatía[107], la actitud y la promoción de emociones positivas entre los compañeros y el propio trabajo, son fundamentales (AYUSO MANZANO, 2010:1). La promoción de emociones positivas por parte de los responsables de las organizaciones empresariales facilitará un entorno laboral saludable, lo que influirá positivamente en las personas trabajadoras con respecto a su compromiso con el proyecto de equipo planteado por la empresa. La motivación puede considerarse siempre como una influencia positiva y la mejor arma para combatir el absentismo laboral. Las emociones parten de la interacción social. Las propias normas sociales dictan respuestas emocionales (LEEMING y BOYLE, 2004:375-396). Según PALMERO CANTERO (1996:62), existe la posibilidad de que los factores de aprendizaje puedan ejercer algún tipo de influencia sobre la expresión de la propia emoción. Como se ha defendido hasta ahora, el estudio y conocimiento de las emociones es de gran importancia para la salud mental de las personas y la salud corporativa. Esta importancia reside, según REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA (2002:5) en la necesidad de conocer los procesos en que los individuos influyen sobre las emociones que sienten, experimentan y expresan. Teniendo en cuenta que el rendimiento laboral forma parte del carácter y del sentido de la responsabilidad de cada persona trabajadora, se puede afirmar que las emociones también afectan, en gran medida, a ese rendimiento, pudiéndolo potenciar o limitar.

Por lo tanto, las emociones y la actitud condicionan, de una forma u otra, las relaciones intraempresariales, ya sea entre los propios compañeros de trabajo o entre superiores y subordinados.

[107] La empatía es la habilidad de identificar las emociones y pensamientos de las demás personas, y responder a ello con las emociones más apropiadas a cada momento (PUNSET, 2012:69).

Como se ha señalado, uno de los principales factores perturbadores en una organización empresarial es la falta de comunicación entre sus miembros. La carencia de una buena política de comunicación, entre personas trabajadoras, desembocará en situaciones indeseables, afectando incluso al clima organizacional[108] (PARRA de PÁRRAGA, ROJAS y ARAPÉ, 2008:18). En el entorno laboral es necesario que las emociones de las personas trabajadoras, tanto las positivas como las negativas, sean tratadas y gestionadas de forma correcta y eficaz. En cualquier proyecto empresarial uno de los requerimientos de mayor importancia, para empresarios y directivos, es lograr los objetivos que se hayan planteado para así alcanzar la armonía emocional en su grupo de trabajo. Aunque el estado emocional de un equipo de personas trabajadoras se forma a partir de las emociones individuales de cada uno de sus miembros, éste es independiente de ellos, tanto es así que el estado emocional de un equipo puede llegar a modificar sentimientos e impulsos individuales de los miembros del grupo de trabajo (FERNÁNDEZ AGUADO, OSET FERNÁNDEZ, LÓPEZ HERNÁNDEZ y NAVARRO SAÍNZ, 2012:1-113). La motivación y disciplina del equipo de trabajo es el valor añadido que se consigue cuando las emociones del grupo están bajo control y no se desbordan.

Por su parte, SPINOZA (1632-1677), cuyo pensamiento estaba influido por el de ARISTÓTELES (384 a. C.–322 a. C), incidía en la importancia de combatir las emociones negativas con emociones positivas mucho más fuertes, utilizando para ello el razonamiento y lo que él denominaba *"el esfuerzo intelectual"*. Al respecto, HERNÁNDEZ ZAMBRANO (2009:1-2) matiza que: *"Spinoza, para quien la emoción compromete alma y cuerpo, ve que hay una relación de las emociones con el esfuerzo tanto de la mente como del cuerpo, hacia la perfección, que marca su éxito dependiendo de si es el placer o el dolor el que involucra la emoción. La emoción nace de un esfuerzo, que se llama voluntad en el caso de la mente*

[108] La primera definición de clima organizacional fue formulada en los años 60 (REICHERS y SCHNEIDER, 1990:5-39) y GARCÍA GARCÍA, 2006:51) y dicta *"las características que distinguen una organización de otra, que perduran a trabes del tiempo, y que influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones"* (FOREHAND y GILMER, 1964:361-282).

y deseo en el caso mente/cuerpo, siendo el deseo la emoción básica en la teoría Spinocista".

En este sentido, se considera que los impulsos, motivaciones, emociones y sentimientos[109] son un aspecto fundamental de la humanidad. La opinión de la ciencia en cuanto a los límites de emociones y sentimientos no es unánime (EVANS, 2003:1-160). La idea que defiende DAMASIO (2006:1), es que la voluntad del individuo es el método más eficiente para educar a la razón, en la búsqueda de un estímulo que pueda volver a las personas *"positivas"* en sus emociones. En este sentido, GRÜNEWALD y OSORIO (2010:126) defienden que: *"Razón y emoción interactúan y se influyen mutuamente, justificando la razón a la emoción o entorpeciendo ésta a aquélla".* Una emoción adecuada y positiva puede reprimir una emoción negativa. Según REIDL, GUILLEN, SIERRA y JOYA (2002:7), al generar emociones positivas, los individuos, amplían su rango de atención, de cognición y de acción, fortaleciendo sus recursos físicos, intelectuales y sociales.

En resumen, el entorno laboral es un motor generador de emociones y al analizar los progresos en la definición del concepto de emoción y en su estudio, ha quedado patente que a fin de entender mejor las emociones, éstas deben examinarse desde otros puntos de vista. (FERNÁNDEZ y CARRERA, 2007:291-330; FERNÁNDEZ DOLS, 1994:325-359). La clave que tiene toda organización para que su personal desarrolle un trabajo saludable y efectivo, sin sufrir las consecuencias de las emociones más negativas, está en el control de las mismas a través de políticas de motivación y mejora del clima laboral. También las propias personas trabajadoras, para mejorar su bienestar, tienen que poder gestionar eficazmente, con su actitud, tanto de las emociones que les genera el entorno personal como las emociones que les genera el entorno laboral. La gestión o dirección de un equipo implica necesariamente la gestión de los estados de ánimos de sus componentes. Así pues, la valoración de las actitudes y aptitudes

[109] Como recuerda en su obra DAMASIO (2009:1-334), a los sentimientos, SPINOZA (1632-1677), los llamaba afectos.

emocionales de las personas trabajadoras se ha convertido actualmente en un elemento clave en la selección de personal. Desde el punto de vista de las personas trabajadoras, resulta muy útil aprender a controlar los pensamientos negativos e irracionales. Siempre es muy conveniente mantener a raya las frustraciones derivadas de no conseguir lo que se quiere y desea. Hay que entender que se trata de algo inevitable, de una situación normal. No debe permitirse que las emociones afecten a las relaciones laborales puesto que esto suele conllevar un entorno de trabajo nocivo y un aumento del absentismo, principalmente injustificado. La organización empresarial debe potenciar las actitudes y la comunicación positiva en las personas trabajadoras, evitar y resolver inmediatamente, cualquier conflicto emocional que pudiera conducir a la aparición de un ambiente laboral nocivo. Promocionando y potenciando entre el personal emociones positivas, se evitará que las emociones negativas afecten a las relaciones entre personas trabajadoras y que se produzca, con ello, un descenso de la productividad, un aumento del malestar laboral y del absentismo laboral.

Quedan así contatadas la segunda y tercera hipótesis de esta tesis doctoral y se puede afirmar que la falta de inquietud y preocupación de las organizaciones empresariales por la gestión de las emociones de su personal, junto con focos de nocividad física y psíquica empresarial, incentiva e incrementa el riesgo psicosocial y el absentismo laboral. Además queda constatado que los entornos empresariales física y psicológicamente nocivos, son fuente de insatisfacción y de malestar laboral.

3. DE LA VIOLENCIA SOCIAL A LA VIOLENCIA FÍSICA Y PSÍQUICA LABORAL. ENTORNOS EMPRESARIALES POTENCIALMENTE VIOLENTOS, GENERADORES DE ABSENTISMO LABORAL.

3.1 Antecedentes, ámbito y definición.

El ser humano, así como es capaz de crear belleza y armonía en su quehacer diario, también es capaz de hacer y provocar el mal por el mal mismo (SILVA GARCÍA, 2002:97-98). Todo acto o acción violenta implica, en sí misma, una acción o agresión destructiva, lo que lleva a muchos estudiosos a plantearse qué es la violencia, cuál es su origen y cuál su ámbito de desarrollo.

La violencia es un fenómeno interpersonal y social (REISS, 1994:1-419). En este mismo sentido RUÍZ (2003:9), destaca que: *"Todo ser humano hereda rasgos genéticos que influyen en el carácter y que la violencia se aprende, aunque todos nacemos con la posibilidad de ser violentos como de ser pacíficos, tolerantes o compasivos, y para que tal potencial sea una realidad bastará con modificar el contexto social como actualmente se está haciendo, pues cada cultura construye sus propias justificaciones en la conducta violenta"*.

El término "violencia" proviene del latín *"violentia"* y según el DRAE, entre otras definiciones, significa acción violenta o contra el natural modo de proceder, refiriéndose siempre a una acción humana ya que la violencia entre los animales, según ESTAÑOL VIDAL (2002:53), se ejerce para garantizar su supervivencia. En este sentido, BAÑOS NOCEDAL (2005:44), apunta que en la mayor parte de los animales que disponen de un sistema nervioso complejo y que mantienen relaciones sociales, la agresividad tiene relación con factores territoriales, sexuales, jerárquicos o competenciales.

El ser humano está dotado de la cualidad de la conciencia[110], que le permite discernir el bien del mal, es por esta cuestión de conciencia que los actos violentos, como tales, sólo pueden ser aplicados a la especie humana[111].

La OMS (2002:1-62)[112], define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o del poder, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, daños psicológicos, trastornos del desarrollo, privaciones contra uno mismo, otra persona, un grupo o la propia comunidad. Esta definición abarca la violencia interpersonal, o lo que es lo mismo, los actos violentos cometidos por uno o varios individuos contra otros. Estos actos violentos cubren un amplio abanico de comportamientos que van desde la violencia física hasta la violencia sexual y psíquica. La OMS (2002:1-62), tiene presente en sus informes, entre los diferentes entornos en donde pueden aparecer actos violentos, los entornos escolares y los lugares de trabajo. El comportamiento humano presenta una gran flexibilidad en función del entorno y las personas pueden adaptarse con facilidad a las condiciones medioambientales y sociales (BAÑOS NOCEDAL, 2005:54 y RUÍZ, 2003:1-12). En este sentido y en opinión de CORSI (2003: 20): *"La violencia es la modalidad cultural, conformada por conductas destinadas a obtener el control y la dominación sobre personas".*

Jurídicamente se establece que la violencia, es aquella situación en la que existe una coacción física o moral de una persona sobre otra con el fin de que esta última consienta un acto jurídico que, sin el acto de coacción previa, no hubiera permitido llevar a cabo (RODRÍGUEZ ORTEGA, 2002:83).

---

[110] Según el DRAE la conciencia se define como el conocimiento interior del bien y del mal.

[111] *"La violencia comporta intolerancia"* (DÍAZ-AGUADO, 1999:415).

[112] Este Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud es el primer estudio exhaustivo del problema de la violencia a escala mundial; en él se analiza en qué consiste, a quién afecta y qué se puede hacer al respecto. El informe, que tardó tres años en elaborarse, contó con la participación de más de 160 expertos del mundo entero. Además, fue objeto de revisión científica externa y dio pie a contribuciones y observaciones de representantes de todas las regiones del planeta. Destaca también que muchos actos de violencia permanecen ocultos e impunes. El informe explica la magnitud y el impacto de la violencia en el mundo, examina sus principales factores de riesgo, especifica las distintas clases de intervención y las respuestas políticas que se producen y formula una serie de recomendaciones para adoptar medidas preventivas.

El Derecho denomina coacción, al delito consistente en la violencia física o moral que una persona ejerce sobre otra persona. Este tipo de violencia (coacción) se ejerce sin autoridad, título ni razón legítima para ello, para obligar a la otra persona a hacer lo que no quiere hacer, a impedir que realice lo que si desea hacer o impedir que pueda cumplir con un deber, dentro de su esfera autónoma.

La biología, y específicamente la etología, que trata el comportamiento animal, siempre se ha preguntado por el origen natural de los actos violentos, ante la increíble crueldad de violencia de la historia humana, intentando discernir si los seres humanos son violentos por naturaleza. En este sentido, ALEMANY BRIZ (2000:419-433), discute que si la violencia fuera innata en el ser humano, heredada genéticamente, por trágico que fuera admitirlo, existiría al menos una explicación[113]. Sin embargo, no todos los biólogos parecen encontrar en su propia ciencia base suficiente para una respuesta rotundamente afirmativa.

La aportación de la criminología, con los estudios de 1924 de SUTHERLAND y de 1977 de BANDURA y de la psicología (ROTTER, 1945 y 1960:301-316; DÍAZ-AGUADO, 1999:415-43) al tema de la violencia es contundente: ser violento se aprende y es acumulativo.

Por su parte, en su estudio de la Antropología de la Violencia, BAÑOS NOCEDAL (2005:41-47), sostiene que existe una línea muy fina entre violencia y agresividad determinada siempre por la intencionalidad o el conocimiento de causa: la violencia se relaciona con un proceso de intencionalidad, premeditación y conciencia, ya sea de la persona que la ejerce o de la sociedad que la ampara. Por tanto, para este estudioso, la violencia no presenta una relación lineal con la agresividad, sino que depende de los tipos de comportamiento y de sus interrelaciones. Esta afirmación la basa en la premisa de que la agresividad humana y la violencia obedecen a una naturaleza similar y que, con ligeros matices, son

[113] Desde una perspectiva biológica, todo apunta que existe algún mecanismo humano, motivado por intereses diversos, que degrada al otro a una especie inferior y se constituye a sí mismo en especie superior, rompiendo así la unidad de la especie humana (ALEMANY BRIZ, 2000:419-433).

los extremos opuestos de un mismo problema. No obstante, durante muchas décadas, se tendía a tratar la agresividad (sobre todo en entornos deportivos y lúdicos) como un comportamiento aceptable y alentado, mientras que la violencia (tanto en el entorno privado como profesional) presenta una evidente connotación negativa que hace que sea socialmente censurada y que se intente, por todos los medios legales posibles, controlarla y eliminarla.

No existe un factor que explique, por sí solo, por qué una persona se comporta de forma violenta y otra no (OMS, 2002:1-62). Se considera que la violencia es resultado de la agresividad humana y que esta agresividad obedece a una tendencia genética y la violencia es el acto de ejercer esta agresividad (BAÑOS NOCEDAL, 2005:45). En opinión de MOYA ALBIOL (2010:1-224), la genética humana es uno de los factores que explican la agresión y la violencia. Numerosos estudios inciden en la influencia de ciertos genes específicos sobre esta clase de comportamientos. Son los factores psicobiológicos los que también inciden en la propensión a protagonizar conductas violentas (MOYA ALBIOL, 2010:1-224). La violencia se parece a la agresividad porque toda violencia es agresiva, ya que se trata de una acción intencionada y dirigida hacia algo o alguien.

Defiende FERNÁNDEZ GARRIDO (2002: 371) que: *"En una sociedad en la que la palabra «agresiva» puede resultar un sinónimo de «competitiva» en algunos ambientes empresariales, resultan menos salientes los actos de violencia psicológica. De hecho, continuamos viviendo en una sociedad que asume mal el tema de la violencia, debatiéndose entre el ingenuismo del «buen salvaje» y la visión paranoica del «homo homini lupus»"*. Por otra parte, no toda agresividad es violenta, puesto que la agresividad persigue la supervivencia y no necesariamente dañar a alguien. En cambio, los actos violentos siempre pretenden dañar o lograr algo por la fuerza. En este sentido BAÑOS NOCEDAL (2005:41-45), argumenta que la violencia no es más que el acto de ejercer esta agresividad, y afirma que la violencia es el efecto socialmente reconocido de la agresividad. Es por ello que este autor afirma que ante la escasez de recursos o por presión social,

el ser humano es capaz de ejercer la violencia consciente o inconscientemente.

La preocupación por la violencia, como fenómeno complejo y desestabilizador, tiene un alcance mundial e histórico, en este sentido, en 1889, NIETZSCHE, afirmaba que los actos violentos fecundan en los seres humanos. La violencia, es una preocupación reconocida tanto nacional como internacionalmente (RODRÍGUEZ ORTEGA, 2002:83) y su dimensión es imprevisible, al ser un *"problema poliédrico"* (OMS, 2002:1-64), para el que no existe una solución ni sencilla ni única. De todos modos, si se pretende atajar la violencia, en aras de una buena convivencia, es imprescindible estudiarla y analizarla y adoptar compromisos institucionales, estatales y personales que permitan frenar su dinámica y prevenir su aparición (MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ, 2004:11).

3.2 La violencia social. Las relaciones de poder y discriminación.

Los actos violentos en nuestra sociedad no son un fenómeno nuevo, a principios de siglo XX, FREUD ya defendía la idea de que el hombre es violento, agresivo y cruel por naturaleza. Con sus investigaciones pretendió establecer un nexo entre la violencia individual y violencia social (REDERO y SAN MIGUEL, 2002:120). Por su parte KRUG, DAHLBERG, MERCY y ZWI (2002:2) destacan que: *"la violencia está presente en la vida de numerosas personas en todo el mundo y nos afecta a todos en algún sentido"*

En el prefacio del Informe Mundial sobre la Violencia y Salud, HARLEM BRUNDTLAND (2003:9), escribe: *"La violencia es una constante en la vida de gran número de personas en todo el mundo, y nos afecta a todos de un modo u otro. Para muchos, permanecer a salvo consiste en cerrar puertas y ventanas, y evitar los lugares peligrosos. Para otros, en cambio, no hay escapatoria, porque la amenaza de la violencia está detrás de esas puertas, oculta a los ojos de los demás".*

Además, la violencia es un fenómeno complejo del que se tiene un conocimiento científico limitado (ANDRÉS PUEYO y REDONDO ILLESCAS, 2007: 159).

Existe una corriente de opinión, cuya defensa se centra en que la violencia debe ser considerada un acto social, al estar engendrada por las condiciones sociales establecidas. La sociedad se muestra, en numerosas ocasiones, ambigua frente a la violencia, tolerándola o incluso amparándola lo que convierte a ésta en un aspecto social más. La violencia surge en escenarios sociales dirigiéndose a objetos también sociales y utilizando mecanismos socialmente aprendidos (REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO, 2002:122). Algunos expertos en la materia como BAÑOS NOCEDAL (2005:51-52), argumentan que la violencia es colectiva, dado que la propia sociedad participa en ella, ya sea enseñándola, repitiéndola o tolerándola. Se puede afirmar, pues, que la propia sociedad controla, a través de distintos mecanismos, ciertas formas de violencia, mientras admite otras,

legitimando su uso formal o informalmente. Vivimos en una sociedad en la que no solo existen hechos excepcionales de violencia, sino que también está habituada a una cultura violenta. Esto debe aplicarse también a la violencia a gran escala. Según datos de 2012 de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD)[114], con sede en Viena (Austria) estas son las ciudades con las tasas de homicidios intencionales por año y por cada 100 000 habitantes que encabezan la lista: San Pedro Sula en Honduras (169,30), Acapulco en México (142,88), Caracas en Venezuela (118,89) y Tegucigalpa en Honduras con (101,99). En EEUU, Nueva Orleans (56,13) y Detroit (54,63). Las cifras por países también són significativas: En Centroamérica y Sudamérica, el país con mayor tasa de homicidios del mundo es Honduras, con 82 asesinatos anuales por cada 100.000 habitantes. Les siguen Jamaica (52), Venezuela (49), Guatemala (41), Colombia (33), Brasil (23) y México (18). Los países de Centroamérica y Sudamérica con menor tasa de violencia son Cuba (4) y Chile (3). La tasa de homicidios en los países asiáticos es relativamente baja. En la India hay 3 asesinatos por cada 100.000 habitantes. Las cifras de otros países también son significativas: Pakistán (7), Turquía (3), Líbano (2), China (1), Japón (0,5), Hong Kong con 0,2 y Palaos (Islas de Pacífico) con una tasa de 0.

Existe una corriente de opinión cuya defensa se centra en que la violencia en un país está relacionada con su nivel de pobreza. Esta idea se derrumba cuando se estudian las estadísticas del África Subsahariana, en la que, el país más rico es precisamente el que tiene una tasa de homicidios más alta: Sudáfrica, con 34 asesinatos por cada 100.000 habitantes. En sentido contrario, países africanos, mucho más pobres, tienen menos asesinatos: Ruanda (17), Chad (15), Sierra Leona (15), Nigeria (12), Senegal (9) y Madagascar (8,1). Respecto a las cifras europeas de homicidios, España (0,8), Portugal (1,2), Italia (1) y Alemania (0,9).

[114] https://www.un.org/es

Por su parte, Europa del Norte, es la región del mundo con menos homicidios por cada 100.000 habitantes: Noruega (0,6), Islandia (0,3). Estas cifras rebaten la idea de que los países más religiosos son los menos violentos. Por último y muy por debajo está Mónaco (0).

En otro sentido, según la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo (2011:1-57) el 3,8% de los ocupados manifiesta que durante el último año ha sido objeto de amenazas de violencia física, este porcentaje sube al 5% entre los que trabajan "siempre o casi siempre" o "a menudo" de cara al público. El 2,4% del total de ocupados expresa que durante el último año ha sido objeto de violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo; es el 3,2% entre los que trabajan "siempre o casi siempre" o "a menudo" de cara al público. Además, el 89,1% de los trabajadores declara no haber sufrido conductas violentas. Del 11% que declara haber sufrido alguna, el 22,7% ha contestado "a menudo" y el 84,5% "a veces". Las conductas violentas a las que con más frecuencia señalan los trabajadores haber estado expuestos son: a) agresiones verbales, rumores o aislamiento social, b) amenazas de violencia física y c) violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo. La discriminación por discapacidad, orientación sexual o religión son las conductas violentas menos mencionadas por los trabajadores.

Atendiendo a la ocupación, el personal de Defensa y Seguridad junto con el Personal Sanitario son los más expuestos a agresiones verbales, rumores o aislamiento social (27,4% y 17%, respectivamente), además de a amenazas de violencia física (27% y 9,5%) y a violencia física cometida por personas no pertenecientes al lugar de trabajo (21,4% y 6,2%). Si se considera el sexo, es destacable que las mujeres señalan ser objeto de agresiones verbales, rumores o aislamiento social en un 8% frente al 6,7% de los hombres. Las mujeres señalan ser objeto de discriminación sexual o discriminación por razón de género en un 1,2% frente al 0,1% indicado por los hombres.

Por otra parte, hay que destacar que los trabajadores de nacionalidad distinta a la española manifiestan ser objeto de discriminación por la nacionalidad en un 5,9% (0,3% de los de nacionalidad española) y de discriminación por la raza, origen étnico o color de su piel en un 2,1% (0,2% de los trabajadores españoles). Es también un dato significativo el que a medida que aumenta el tamaño de plantilla del establecimiento de trabajo, se observa un aumento de exposición a conductas violentas. Así, han sido objeto de alguna conducta violenta el 8,1% de los ocupados en establecimientos inferiores a 11 trabajadores, mientras que lo ha sido el 16,3% de los de establecimientos de 250 o más trabajo con plantillas superiores a 250 trabajadores, un 11,5% se encuentra sometido a agresiones verbales, rumores o aislamiento social y un 6,9% a amenazas de violencia física, frente al 5,2% y 2,6%, respectivamente indicados por los ocupados en centros con menos de once trabajadores.

La manifestación de sintomatología de corte psicosomático es significativamente mayor en los trabajadores expuestos a conductas violentas en el trabajo que en quienes no son objeto de tales comportamientos. Así pues, se observa que los trabajadores expuestos refieren quejas por dolor de cabeza (26,4%), problemas para conciliar el sueño (22,9%) y estrés, ansiedad o nerviosismo (38,2%) frente a los trabajadores que dicen no estar expuestos (12,5%, 8% y 14,6%, respectivamente).

Según datos del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (2008:1-82), el 17% de los trabajadores han sido objeto de algún comportamiento violento en el lugar del trabajo, no encontrando diferencias en lo que respecta al género.

El conflicto y la violencia son dos realidades indesligables de nuestra convivencia social (ALEMANY BRIZ, 2000:419-433), ya que para muchos investigadores, la violencia es inherente a los individuos y a todas las sociedades (REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO, 2002:120-121 y MOYA ALBIOL, 2010:1-224) y siempre ha formado parte de la experiencia del ser

humano (RODRÍGUEZ ORTEGA, 2002:83). Los conflictos, como se ha señalado en capítulos anteriores, están vinculados a la naturaleza del ser humano y a las relaciones sociales. Suelen aparecer cuando las personas perciben que sus necesidades son incompatibles y pueden suponer una oportunidad de cambio, de diálogo, y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia (UGT, 2008:1-9).

En relación con los actos violentos, los conflictos, están en el origen de las actitudes agresivas, humillantes y violentas que se presentan en el entorno laboral. En todos los conflictos intervienen los sentimientos y las emociones.

El término *"conflicto"* proviene del latín *"conflictus"* que significa lucha, combate, pelea. Son situaciones en la que dos o más personas, a causa de posiciones, deseos, necesidades o valores entran en desacuerdo u oposición. Toda reflexión que se haga de la sociedad y de la violencia incorpora necesariamente según REDERO y SAN MIGUEL, (2002:121) el concepto de conflicto social, y la violencia es la expresión y recurso permanente del conflicto. Hay una serie de elementos comunes en la aparición de un conflicto: existencia de posiciones, intereses y necesidades enfrentadas, necesidad de intervención de dos o más partes. Aparecen asimismo ciertas emociones como la frustración, la tensión o el enfado (BERICAT, 2000:160).

El conflicto, tanto si se estudia desde la perspectiva de la violencia social como del entorno laboral, es una contraposición y confrontación de posiciones, intereses y necesidades percibidas por las partes como incompatibles y cuyo origen se debe a la interacción social. En función de las partes implicadas, se puede distinguir entre conflicto intrapersonal, conflicto interpersonal, conflicto intragrupal, conflicto intergrupal y conflicto interorganizacional. Se habla de conflicto intrapersonal, cuando el origen se halla en la propia persona a causa de valores contradictorios; por ejemplo, cuando se le requiere que haga algo que va en contra de sus creencias. En cambio existe un conflicto interpersonal cuando intervienen varias partes;

por ejemplo un jefe y un subordinado. Surge el conflicto intragrupal cuando se da entre los miembros de un grupo y en sentido contrario surge el conflicto intergrupal cuando se da entre miembros de grupos diferentes: por útimo, se habla de conflicto interorganizacional, cuando el conflicto o desavenencia se produce entre dos o más organizaciones (UGT, 2008:1-9).

La variedad de comportamientos que pueden ser incluidos en la categoría violencia en el trabajo es amplia. La línea que separa a los comportamientos aceptables es a veces difusa y la percepción, en diferentes contextos y culturas, de lo que constituye violencia en el trabajo es tan diversa, que implica un enorme desafío para describir y definir este fenómeno (UGT, 2008:10).

El uso de la violencia por parte del ser humano, junto con su afán de ejercer poder y control sobre personas, grupos, pueblos o naciones, forma parte de la historia. En este sentido, hay que tener en cuenta la opinión, ya en el siglo XIX, de HEGEL, MARX y ENGELS, que defendían que la violencia fue valorizada como la fuerza de cambio social. Pero tras siglos repletos de sufrimientos, la inmensa mayoría de las personas y de países han llegado a la conclusión de que el uso de la violencia únicamente causa el caos, el desconcierto, la destrucción, la ruina, pero sobretodo, un intenso dolor (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005:352). Es más, la violencia, subraya MOYA ALBIOL (2010:1-224), se manifiesta en un sinfín de situaciones de nuestra vida cotidiana y ha estado presente en mayor o menor grado, desde los albores de la humanidad. En este ámbito, reflexiones modernas sobre la violencia intentan integrar naturaleza humana y orden social, ya sea atribuyendo a este último el comportamiento agresivo de los individuos y los grupos o explicando la violencia social por los instintos y las pasiones (REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO, 2002:120). Según estas mismas investigaciones y también en opinión de ESTAÑOL VIDAL (2002:50), tratar de violencia es referirse al contrato social[115], al

[115] En opinión de ESTAÑOL VIDAL (2002:50), la sociedad actual requiere de un nuevo contrato social que permita al ser humano convivir en pluralidad y sin violencia.

concebir que la reflexión que actualmente se hace de la violencia sea el resultado de la preocupación humana por un nuevo orden social.

Conciben REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO (2002:135) una opinión respecto a la necesidad de comprensión y rechazo social a los actos violentos: *"comprender la violencia es permitir un acercamiento racional a la violencia, una conducta ambivalente desde el punto de vista de la racionalidad, que posibilita actuaciones preventivas de la violencia. Oponerse a la violencia es, sobre todo, negar legitimidad a las estrategias violentas, mantener que sólo son admisibles formas no violentas de resolución del conflicto. Si se rechaza la violencia, pero se consiente su validación como estrategia para la consecución de los fines sociales, la violencia encontrará legitimidad añadida".*

Se entiende este orden social como el conjunto de relaciones entre individuos que, por una u otra causa, se desvían de la sociedad, para producir entre ellos una unidad nueva y característica. Tanto REDERO y SAN MIGUEL, (2002:121) como ESTAÑOL VIDAL[116] (2002:50), reflexionan y apoyan el factor biológico[117] de la conducta agresiva humana.

En opinión de WOLFF (1976:44-45), el organismo humano es una unidad en la que cualquier cosa que afecte el cuerpo también afecta la organización psicológica e, inversamente, cada cambio psíquico producirá el correspondiente cambio somático. Por su parte, ESTAÑOL VIDAL (2002:50-51), también considera que el ser humano está predispuesto a la violencia y a la agresión a causa de elementos biológicos pero también de elementos culturales. La violencia cultural, argumenta JIMENEZ GARCÍA (2009:5), se basa principalmente en comportamientos provocadores y ofensivos contra

[116] La biología es destino tanto para las especies como para los individuos (ESTAÑOL VIDAL, 2002:51).

[117] A nivel individual, se estudian los factores biológicos y de la biografía personal que incrementan las opciones de que una persona se convierta en víctima o perpetradora de actos violentos. A nivel relacional, se investiga el modo en que las relaciones con la familia, los amigos, la pareja y los compañeros influyen en el comportamiento violento. En un tercer nivel se analizan los contextos en los que se desarrollan las relaciones sociales y se identifican los factores que acentúan el riesgo de que se produzcan actos violentos (OMS, 2002:1-64).

la víctima sin otra argumentación más que las diferencias sociales, étnicas, diferencias de género o religión respecto al acosador[118] u hostigador[119].

En opinión de LANGE y DOMKE (2002:40 y ss.), el acosador y el hostigador laboral acaban convirtiéndose en el Caín de las organizaciones empresariales. Lo más preocupante para la persona acosada es admitir que se es víctima, ya que para ella es admitir el fracaso y afecta a su autoestima (O´MOORE Y HELLERY, 1989:426-441)

Por muchos avances que haya experimentado la sociedad en el terreno científico y tecnológico, la violencia sigue siendo una de las grandes protagonistas de nuestras vidas, tanto en la vertiente personal como en la profesional (ESTAÑOL VIDAL, 2002:49). Algunas formas de violencia social se pueden predecir, prever y percibir con cierta facilidad, en cambio otras formas de violencia echan raíces muy profundas en el entramado social, cultural y económico de la sociedad haciendo difícil su previsión y dificultando extremadamente su control hasta que el acto violento ya ha emergido y causado inevitablemente el daño o el sufrimiento correspondiente. Para muchos expertos, la violencia que sigue detectándose en nuestra sociedad es una prueba irrefutable del mal funcionamiento de las instituciones y de los gobiernos, que aún teniendo la misión de prevenirla y castigarla, no consiguen, pese a sus esfuerzos y políticas, ni aplacarla ni erradicarla.

El hecho de que en todas las definiciones la violencia física y la psicológica se superpongan a menudo dificulta la clasificación de los

---

[118] Los acosadores psicológicos han sido considerados como intimidadores en serie, mediocres inoperantes activos, perversos narcisistas, acosadores psicopáticos y también acosadores paranoides (RIQUELME, 2006:40).

[119] Para PIÑUEL ZABALA (2008b:1-256), el hostigador suele ser una persona mediocre que persigue, por tanto, a quienes pueden hacerle sombra. El perfil que este estudioso detalla es el de: *"un psicópata organizacional"* que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre compañeros de trabajo o su silencio ante esta situación, intenta "trepar" rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso. El individuo aquejado de psicopatía adopta un modo de vida *"que se define por violar sistemáticamente el bienestar de los demás, más allá de que tales actos rutinarios quebranten o no la ley… la agresividad persistente se mantiene…. porque el psicópata no puede vivir sin ella"* (GARRIDO, STANGELAND y REDONDO, 2006: 570 y ss.).

diferentes tipos de violencia. Cada tipo de violencia tiene sus factores de riesgo (GARRIDO, STANGELAND y REDONDO, 2006:1-1079).

Según HOBBES[120] (1979:224), encontramos tres causas principales de comportamientos violentos en la naturaleza humana: la necesidad de competición (invasión y agresión buscando la ganancia), la inseguridad (defensa violenta, buscando la seguridad) y la gloria (uso de la violencia, buscando la reputación). Otros autores como HIRIGOYEN (2003:40), sugieren que existen cuatro tipos de comportamientos hostiles en nuestra sociedad: el aislamiento y la negación de comunicación, los atentados contra las condiciones de trabajo, los ataques contra la dignidad humana y la violencia verbal, física o sexual.

En el prólogo del Informe Mundial sobre la Violencia y Salud (FAHO, 2003), escribe MANDELA: *"El siglo XX se recordará como un siglo marcado por la violencia. Nos abruma con su legado de destrucción masiva, de violencia infligida a una escala nunca vista y nunca antes posible en la historia de la Humanidad. Pero este legado, fruto de las nuevas tecnologías al servicio de ideologías de odio, no es el único que soportamos ni que debamos arrastrar. Muchas personas que conviven con la violencia casi a diario la asumen como consustancial a la condición humana, pero no es así. Es posible prevenirla, así como reorientar por completo las culturas en las que impera. (...) Los gobiernos, las comunidades y los individuos pueden cambiar la situación. A nuestros hijos, los ciudadanos más vulnerables de cualquier sociedad, les debemos una vida sin violencia ni temor. Para garantizarla hemos de ser incansables en nuestros esfuerzos por lograr la paz, la justicia y la prosperidad no solo para los países, sino también para las comunidades y los miembros de una misma familia. Debemos hacer frente a las raíces de la violencia. Solo entonces transformaremos el legado del siglo pasado de lastre oneroso en experiencia aleccionador".*

[120] También citado por REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO (2002:119).

En esta misma línea de opinión, afirmaba MANDELA (2003) que cuando no existe democracia ni respeto por los derechos humanos es cuando emerge la violencia social (JIMENEZ GARCÍA, 2009:5).

Muchos de los comportamientos de violencia social están asociados a la sociopatía, denominada también anomia, que es un trastorno de la personalidad antisocial (MILLÓN y DAVIS, 1998:1-853; LÓPEZ-IBOR y VALDÉS MIYAR, 2002 y EINZMANN, 2010:34-40), una patología social en el que la persona se muestra indiferente a lo marcado por las leyes y las normas sociales, no respetando ni los más mínimos derechos individuales.

Desde el punto de vista jurídico, cuando aparece la violencia como expresión de la sociopatía se interpreta como la fuerza física o psíquica que se ejerce una persona sobre otra o sobre la fuerza física que se ejerce sobre una cosa material. También se considera como expresión de la anomia, la coacción moral ejercida sobre una persona.

En contrapartida, ante este panorama tan pesimista, hay expertos que argumentan que el ser humano es capaz de convivir en la pluralidad no violenta (ESTAÑOL VIDAL, 2002:50). Puesto que la violencia no es un problema social sin solución ni un componente ineludible de la condición humana, se puede trabajar mucho más para hacerle frente y prevenirla (OMS, 2002:1-62). Queda pues establecido que, con frecuencia, la violencia social es previsible y evitable, pero, aunque en ocasiones es complicado establecer una causalidad directa, algunos factores pueden ayudar a predecirla y así erradicarla.

3.2.1 Las cifras negras y la criminalidad oculta de la violencia social y la violencia intraempresarial.

En términos de violencia y criminalidad, las expresiones "cifras negras" o "criminalidad oculta" fueron introducidas en la criminología por OBA (1908) para designar la parte anónima e indocumentada de la "criminalidad real" (HIKAL, 2011:93). Se habla de las cifras de criminalidad real como el conjunto de actos violentos o delitos cometidos en nuestra sociedad, de los cuales la autoridad policial ha tenido conocimiento y ha quedado constancia documentada estadística de todos ellos.

Los actos violentos o delitos de los cuales no se tiene conocimiento y que no se documentan dan ventajas significativas a sus autores, los cuales quedan impunes antes su acción u omisión. Las víctimas, en muchas ocasiones, niegan la situación (RANDALL, 1992:1439-1440) y suelen silenciar estos casos por miedo a la venganza o temor a las represalias de su agresor o acosador, quienes son, los dos únicos conocedores de la situación, a no ser que existan compañeros (cómplices al fin y al cabo) que conociendo la situación también la silenciasen.

Los mismos términos pueden servir para definir, en el entorno empresarial, los actos violentos (que también sobrellevan casos de absentismo laboral), que son mayoritariamente ignorados y que por ello no aparecen reflejados tampoco en las estadísticas, a no ser que sean denunciados a la Inspección de Trabajo, a las fuerzas de seguridad del Estado o directamente ante los tribunales de justicia.

3.3. La violencia laboral, como elemento facilitador de malestar organizacional, relaciones nocivas de trabajo y del absentismo laboral.

Como se ha defendido, es una realidad habitual, derivada de la organización del trabajo, el incremento de conductas hostiles, violencia y situaciones extremas conflictivas interpersonales entre personas trabajadoras dentro de las organizaciones empresariales. Las conductas hostiles son un importante "estresor" psicosocial (HOEL, RAINER y COOPER, 1999:195-230).

La violencia en el lugar de trabajo se define como toda acción, incidente o comportamiento que agrede a una persona trabajadora; puede ser cometida tanto por personas pertenecientes al entorno laboral como por personas ajenas a la organización (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005:354). La violencia laboral también se denomina violencia organizacional. En este tipo de violencia es el personal quien resulta victimizado por la mala gestión y prácticas hostiles de la propia organización (MAYHEW, 2004:17-37). Cuando surge la violencia laboral se inicia una complicada espiral degenerativa de las condiciones de trabajo (LLÁCER VERDÚ, 2006:170).

La OMS, por su parte, en diferentes publicaciones, define la violencia como el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad[121].

Posteriormente, la misma OMS (2003:4) amplia y expresa la siguiente definición de violencia como: "*toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el*

[121] La definición de la OMS lleva implícitos otros aspectos de la violencia que no son enunciados manifiestamente, ya que incorpora tácitamente todos los actos de violencia, sean públicos o privados, reactivos o activos, delictivos o no, con consecuencias de distinta naturaleza: física, psicológica, sexual y de privación o descuido.

ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma".

A su vez, PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ (2005:350) y MYERS (1998:32), afirman que también debería considerarse violencia en el lugar de trabajo cualquier acto vandálico, asaltos u otras acciones que dañen material de la empresa y que puedan incluso provocar la muerte de la persona trabajadora. En opinión de REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO (2002:121), la violencia resulta intolerable para la mayoría de las personas, una amenaza no sólo para sus vidas y las vidas ajenas, sino también para la construcción de un mundo más habitable. En este sentido, OLSEN (2003:37), defiende que: *"Es evidente que el individuo, el trabajador, es quien sufre, sobre todo, las consecuencias de la violencia en el trabajo tanto en términos de costos financieros como humanos".*

Por su parte, la OIT (2002:1-33) considera que el trabajo debe ser productivo y seguro, tanto para el cuerpo como para la mente de las personas trabajadoras, partiendo del respeto a los derechos laborales y proporcionando ingresos dignos, protección social, negociación colectiva[122], participación, diálogo social y libertad sindical. La violencia laboral pervierte esta definición puesto que la violencia en el lugar de trabajo, en cualquier forma en que se manifieste, puede vulnerar la salud del cuerpo y de la mente de las personas trabajadoras.

Así, la violencia laboral debe ser una preocupación social creciente (UGT, 2008:10) y debe ser considerada un problema de orden público. Es, además, una forma de resolución de conflictos individuales y colectivos tan dolorosa como recurrente para la sociedad (UGT, 2006:7). Así pues, la violencia debe considerarse como un problema de salud pública. Una de las razones por las que apenas se ha considerado la violencia como una cuestión de salud pública es la inexistencia de una definición clara del problema (OMS, 2002:4). La variedad de comportamientos que pueden ser

[122] En la STC de 2 de junio de 2004, se declara que la negociación colectiva es un derecho fundamental y forma parte del contenido esencial de la libertad sindical.

incluidos en la categoría de violencia laboral es muy amplia, la línea que separa los comportamientos aceptables de los intolerables es tan difusa y la percepción de lo que constituye violencia en el trabajo es tan diversa que definir y describir este fenómeno supone un gran desafío (UGT, 2008:12).

En las últimas décadas, es bien sabido que el auge de la violencia ha traspasado los muros de las organizaciones empresariales de una forma más provocadora y agresiva que nunca, pasando a ser no sólo un problema de orden público si no también un problema de orden laboral. Numerosas investigaciones e informes de Organizaciones Internacionales han propuesto la necesidad imperiosa de aumentar el tratamiento de políticas preventivas anti-violencia en el entorno laboral internacional. La prevención no es suficiente, ya que la violencia no siempre depende de factores directamente controlables, por lo que deben preverse formas de intervención rápida y efectiva, que, en cualquier caso, deben ser sencillas de aplicar, conocidas por los trabajadores que deben poder utilizarlas de la forma más automatizada posible (UGT, 2008:20).

La violencia y los riesgos psicosociales son los riesgos emergentes que más sufre la sociedad trabajadora europea. La alta incidencia y la relevancia de los riesgos psicosociales y de sus consecuencias en la salud de las personas trabajadoras ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de jurisprudencia respecto al tema (MORENO JIMÉNEZ y BÁEZ LEÓN, 2010:21), teniendo en cuenta que la violencia en el trabajo no sólo afecta a las personas trabajadoras, sino también a las propias empresas. Las actuales estrategias empresariales de organización laboral que imponen condiciones de trabajo diferentes y desiguales en una misma empresa, apoyadas por la desregularización de las condiciones de trabajo, establecen la competitividad individual como forma de relación entre la población trabajadora (UGT, 2008:1-9), creando conflictos que conducen a la improductividad, al incremento de los costes y a un clima laboral enrarecido. Los costes que pueden suponer estos conflictos laborales desincentivan, en muchas ocasiones, las inversiones empresariales, ponen en riesgo la rentabilidad del negocio, cuestionan el futuro del mismo e

incrementan las cifras de absentismo laboral. En este sentido, según CARRASQUER OTO (1991:1-94): *"La visión empresarial del absentismo suele ir acompañada de la idea de absentismo como fenómeno a penalizar, en tanto supone una perdida en los niveles de producción previstos y un incremento de los costes".*

Para otros expertos, la delimitación de la población trabajadora afectada por estos riesgos (principalmente la violencia y los riesgos psicosociales) continúa siendo una asignatura pendiente (MOLINA NAVARRETE, 2005:18), ya que, como se ha comentado, no se disponen de suficientes datos para valorar el alcance real de la situación.

Aún así, informes de la OIT (1998:1)[123] predicen, aunque tampoco delimitan, que son millones las personas trabajadoras que padecen incidentes y accidentes laborales derivados de estos riesgos psicosociales y de actos violentos perpetrados en sus lugares de trabajo. Asimismo, un mundo empresarial, cada vez más globalizado junto con la necesidad de adecuación continua de las estructuras empresariales al mercado, implica que las personas trabajadoras estén sometidas a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales (RIQUELME, 2006:40). En este sentido, los límites de estos entornos nocivos en los que emergen conductas violentas, que pueden ser considerados como no aceptables o como conductas no tolerables, tampoco están bien definidos (MOLINA NAVARRETE, 2005:20).

El perfil de violencia en el trabajo que se configura, se caracteriza por los comportamientos físicos y psicológicos agresivos (CHAPELL y DI MARTINO, 1998:1). Hay una serie de factores que pueden aumentar las posibilidades de que tengan lugar actos violentos. Los más relevantes se

[123] La OIT (1998:1) remarca las dificultades para comparar los índices de violencia en los diferentes países, agravadas por el hecho de que, en caso de existir, las estadísticas oficiales sobre homicidios, agresiones físicas, acoso sexual y violencia psicológica en el puesto de trabajo acostumbran a ser poco fiables.
http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm

asocian al propio trabajo, a su entorno y a las características de la persona que perpetra el acto violento (PÉREZ BILBAO y NOGAREDA, 1998:1-8).

Así pues, la violencia en el lugar de trabajo es un fenómeno amplio, multidimensional y complejo que engloba diferentes clases de violencia, agresión o discriminación en distintos tipos de contextos y situaciones laborales[124] (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005:350). Para HERNÁNDEZ ZAMBRANO (2009:3): *"Es común que las personas justifiquen sus comportamientos negativos por medio de la alusión a haber sido dominados por sus emociones, buscando probar que no se trataba de ellos mismos sino de la emoción actuando a través de ellos".*

Identificar, evaluar y medir los riesgos que puede comportar la presencia de violencia en el lugar de trabajo sirve para advertir a las instancias decisorias de la necesidad de actuar en el momento oportuno (OMS, 2002:1-62). La manera de definir la violencia en el lugar de trabajo es determinante para evaluar la dimensión del problema e identificar las áreas sobre las cuales se debe actuar. Según UGT (2010:17): *"La violencia laboral se debe abordar desde la política preventiva, ya que es síntoma de un problema vinculado al modo en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo y no de la debilidad de los/as trabajadores/as"*. En esta misma línea, la observación de las señales orales y los comportamientos no verbales permiten intuir lo que otras personas trabajadoras piensan y sienten. Estas señales permiten predecir posibles actos violentos GOLEMAN (2007:1-403) y PARRA, ROJAS y ARAPÉ (2008:18).

En este sentido, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en adelante INSHT)[125] divide la tipología y los episodios violentos en tres grupos partiendo de las personas implicadas y de su interacción. En el primer grupo (violencia externa), quienes la ejercen no mantienen

[124] Ha sido reconocido el papel patógeno de determinadas situaciones laborales que podían provocar trastornos psíquicos (HIRIGOYEN, 2004:1-19).

[125] Nota técnica de prevención nº 489 del INSHT.

ninguna relación laboral con la persona trabajadora agredida. Por lo que respecta al segundo grupo (violencia de servicios), es la más frecuente y se produce cuando hay una relación profesional entre el agresor y la víctima; su incidencia es mayor en sectores como la hostelería, sanidad y la docencia. Finalmente, en el tercer grupo (violencia relacional), el agresor tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con alguna de las personas trabajadoras.

Para algunos investigadores, las personas que por su frágil constitución física o psicológica, su vulnerable estado de salud o por su bajo nivel de autoconfianza, expresan un mayor temor las situaciones violentas que otras personas, que no tengan estas características (HOUGH, 1995:1-85 y MEDINA ARIZA, 2003:1-20). Por consiguiente, puede considerarse que los riesgos psicosociales emergentes[126], junto con los riesgos ergonómicos, derivados de las nuevas formas de organización del trabajo en las empresas, representan uno de los problemas mas graves para la salud laboral, el bienestar físico y psicológico de las personas trabajadoras.

Algunos autores (HIRIGOYEN, 2003:20-50 y 2004:1-19) sostienen incluso que la presión[127] psicológica de la nueva organización del trabajo puede convertir a cualquier individuo en perseguidor, agravando su conducta abusiva que atenta contra la integridad física y psíquica de las personas trabajadoras (RUÍZ, 2003: 1-12).

Todos los conflictos que degeneran en acoso ocurren porque se toleran dentro de la organización (LEYMANN 1984, 1996a:1-231 y 1996b:165-184), porque nadie interviene; se escudan en que es un problema personal. Esta abstención u omisión de la dirección respecto al

[126] La entrada en vigor de la LPRL 31/1995 obliga a todas las empresas a identificar y evaluar los riesgos de origen psicosocial. MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ (2004:23) argumentan que al realizar un seguimiento de la violencia en el trabajo hay que valorar los factores psicosociales, entendidos como el conjunto de elementos de la actividad productiva que más condicionan la tensión persona trabajadora-interacción-actividad laboral y productiva.

[127] La STSJ de Andalucía de 9 de septiembre de 2003, especifica que para que exista *"mobbing"*, ha de existir una presión explícita, ejercida por el acosador y esta presión tiene que ser sentida por la víctima.

conflicto es culpable. En este sentido, MORENO JIMÉNEZ y BÁEZ LEÓN (2010:29), afirman que las víctimas de la violencia no son sólo las personas trabajadoras quienes la sufren, sino que también la sufren quienes la anticipan, la permiten y la contemplan. Existen estudios suficientes que avalan le distinta intensidad de la pérdida de salud según las estrategias utilizadas por acosador, para acosar a la víctima (VARTIA, 2003:1-68).

Es obligación ineludible de la dirección y de los responsables de la empresa el atajar los casos de malestar laboral basados en violencia y acoso laboral, para así garantizar la armonía entre las personas trabajadoras de la organización, el bienestar organizacional, minimizar el absentismo laboral y favorecer la productividad de la organización.

Un elemento clave en la prevención de la violencia en el lugar de trabajo es el fomento e implantación en las organizaciones de programas de formación al personal, incluyendo protocolos de actuación ante los diferentes casos y grados de acoso, sesiones informativas, reuniones periódicas con el personal de la organización, discusiones grupales y creación de grupos de resolución de problemas y conflictos (FIELD, 1996:1-358).

Como se ha determinado anteriormente, la violencia social es la comisión de actos violentos por la simple obtención o mantenimiento del poder sobre otras personas. A este poder se le denomina también "poder social" (RODRÍGUEZ ORTEGA, 2002:84). Aunque este investigador utilice la anterior definición en el contexto de la violencia social entre pandillas, bien se puede extrapolar al ámbito laboral en donde la violencia social surge de las relaciones y ansias de poder y control entre las personas trabajadoras de una misma organización. Entendiendo este "uso del poder" en los actos de violencia por acción, pero también en los que se pueden provocar por descuido u omisión. Entiende RODRÍGUEZ ORTEGA (2002:83), que la violencia es una conducta de un agresor que atenta contra las integridades físicas, psíquicas o ambas de la víctima. La violencia laboral debe tratarse como un fenómeno que altera la salud de las personas trabajadoras en su

esfera física, mental y social y exige a los gestores de la salud laboral asumir un reto profesional (MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ, 2004:12).

Se puede afirmar que, el incremento de la violencia en los centros de trabajo es una realidad cotidiana, pero mayoritariamente obviada. A menudo la violencia no se entiende por parte de los responsables de la empresa, otras veces no se aborda porque incomoda y en muchas ocasiones, la empresa acaba optando por la solución más fácil: apartar (despedir) a las personas que resultan conflictivas en el ambiente de trabajo (UGT, 2008:1-9). También destacar que respecto al género de las víctimas de acoso, ZAPF et al. (2003:103-126), sugieren que, en la mayor parte de los estudios aparecen como víctimas alrededor de un tercio de hombres y dos tercios de mujeres.

Sin embargo, pese a lo anterior, resulta complicado definir en qué consiste una acción violenta relacionada con el lugar de trabajo. Los dos principales problemas que se plantean hacen referencia, en primer lugar, a la ya reseñada amplitud del concepto de violencia y, en segundo lugar, a su relación con el trabajo. Y es que el hecho de que un suceso violento tenga lugar en el lugar de trabajo no implica necesariamente que dicha acción sea una consecuencia directa de la actividad laboral (PÉREZ BILBAO y NOGAREDA, 1998:1-8)[128].

Los investigadores estadounidenses ROSENBERG y MERCY (1991:15-50), definen la violencia en el trabajo como cualquier caso de violencia interpersonal, mortal o no, en los que una persona trabajadora hace uso de la fuerza física o de otros medios con la intención de causar daños, lesiones o la muerte a otra persona trabajadora. Para el británico WARSHAW (1998:51.2), la violencia en el lugar de trabajo se define como cualquier incidente en el que una persona trabajadora sea insultada, amenazada o agredida por otra persona trabajadora, en circunstancias surgidas durante

[128] Esta Nota Técnica de Prevención se aproxima a la problemática de los comportamientos violentos de que pueden ser víctimas las personas con motivo de su trabajo. Además de clasificar los tipos de violencia, se plantean unos criterios para analizar el riesgo y unas medidas preventivas de carácter global.

el desempeño de su labor. En este caso, el concepto violencia debe entenderse en su sentido más amplio. En opinión de DEJOURS (2009:25) la violencia laboral puede darse tanto como una estrategia de defensa individual como de defensa colectiva. El agresor/hostigador laboral surge en las organizaciones empresariales caracterizadas por una gestión caótica y con poca vigilancia hacia los derechos del personal (PADIAL ORTIZ y DE LA IGLESIA MARÍ, 2002:234).

Ya se ha avanzado que no se dispone, en nuestro país, de datos estadísticos precisos sobre la magnitud de la violencia en los lugares de trabajo. La mayor parte de la información al respecto emerge de las denuncias formales, pero por cada uno de los casos que salen a la luz hay otros muchos que, en numerosas ocasiones por temor de la víctima a la denuncia, permanecen ocultos. El miedo de la víctima a las represalias del agresor[129] está entre los principales motivos para no denunciar los hechos (WARSHAW, 1998:51.3). En ciertas ocasiones, en el entorno laboral el uso de la violencia también irrumpe como vía para resolver los problemas y conflictos entre las propias personas trabajadoras. Si estos conflictos, que pueden devenir en actos violentos, se detectan y se saben solucionar a tiempo por los responsables empresariales, pueden servir para poner en cuestión los malos hábitos o las situaciones de nocividad física y psicosocial aparecidas en la organización empresarial, solucionarlos y poder mejorar en la gestión de la empresa.

Muchas empresas temen afrontar la aparición de los riesgos psicosociales y que pueden desencadenar en actos violentos y por ello tienden a ahogarlos, pervirtiendo el conflicto y permitiendo que la situación inicial degenere, en muchas ocasiones, hacia acoso moral del personal

[129] El agresor, a través de una serie de comportamientos deliberados, provoca ansiedad en la víctima, que adopta una actitud defensiva y genera nuevas agresiones. Al cabo de un tiempo, se ponen en marcha fenómenos de fobia recíproca: la visión de la persona odiada desencadena una rabia fría en el agresor; la visión del perseguidor provoca en la víctima una reacción de temor. Son reflejos condicionados, agresivos o defensivos. Así, el miedo lleva a la víctima a comportamientos patológicos que le servirán de disculpa para justificar la agresión. A menudo, la víctima reacciona de forma vehemente y confusa. Cualquier medida que adopte, cualquier reacción defensiva, sólo servirá para que sus perseguidores la vuelvan en su contra. Su objetivo es llevarla al desconcierto, inducirla a la confusión y al error (HIRIGOYEN, 2003:39-47 y 2004:1-19).

(LEYMANN 1984, 1996a:1-231 y 1996b:165-184). En este sentido, HIRIGOYEN (2004:1-19), afirma que el acoso moral, como tipo de violencia dentro de las organizaciones empresariales, se trata de un fenómeno que es inhumano, sin estado de ánimo y que aparece sin piedad. El acoso y la violencia no es posible a menos que el contexto lo permita. Actualmente, gracias a un mayor respeto de los derechos humanos y a la influencia de las patronales y los sindicatos, en muchas organizaciones empresariales la violencia, por mínima que sea, no se considera aceptable. Al respecto, DEMARET (2003:45) afirma que: *"La protección de la integridad física y moral de los afiliados es, por supuesto, la primera razón del compromiso sindical en la lucha contra la violencia en los lugares de trabajo, sobre todo porque gran parte de los casos de acoso es perpetrada por superiores jerárquicos. Pero esa lucha se une a otras: la lucha contra la precariedad y por la libertad sindical, tan esencial como las anteriores".*

No obstante, anualmente se estima que son millones de personas las que continúan siendo objeto de algún tipo de violencia en el mundo del trabajo (GOLD y CABORN, 2004:55-59). La salud y la seguridad en el trabajo son un pilar de toda política social y un componente esencial de la estrategia de promoción del trabajo decente preconizada por la OIT. No se trata solamente de crear empleos, es necesario también que esos empleos respondan a los criterios mínimos de decencia y de dignidad (KHALEF, 2003:13-19). En relación a esto, GOLD y CABORN (2003:55) destacan que: *"Lamentablemente, la violencia siempre ha formado parte de la vida laboral, pero su condición está cambiando. La violencia solía ser parte de la desigual relación entre empleadores y empleados o entre trabajadores, o incluso entre trabajadores y clientes. Hoy en día, gracias a un mayor respeto de los derechos humanos y a la influencia de los sindicatos, en muchas partes del mundo la violencia ya no se considera aceptable. No obstante, millones de personas continúan siendo objeto de violencia en el mundo del trabajo. La misma puede adoptar formas diversas. Los actos de violencia que se originan fuera de los lugares de trabajo pueden ser psicológicos o físicos y ser cometidos, por ejemplo, por clientes frustrados o impacientes. Por otra parte, los trabajadores pueden también ser víctimas de personas que*

cometen algún acto delictivo como, por ejemplo, un robo en un negocio. Los actos internos de violencia pueden además ser de tipo psicológico o físico y pueden ser perpetrados por compañeros de trabajo, superiores jerárquicos o subordinado".

En resumen, la violencia laboral, sea cual sea su forma y fuente de origen, tiene efectos negativos tanto para las personas trabajadoras como para las empresas. Entre las consecuencias más negativas y significativas, que ejercen los actos de violencia en el entorno laboral, para la salud de las personas trabajadoras, se hallan la destrucción de la confianza en uno mismo (BOLEA BARDÓN, 2007:4), el miedo, la tristeza, el estrés, la apatía, la ansiedad, las alteraciones en el sueño (PANDO MORENO, ARANDA BELTRÁN, TORRES LÓPEZ y SALAZAR ESTRADA, 2010:267-271), la frustración, las adicciones, la baja autoestima, la depresión, la fatiga mental, algunas enfermedades de tipo psicosomático, la inseguridad social y personal, la irritabilidad, la desintegración familiar, etc. Para el empresario, los actos de violencia física o psicológica pueden ocasionar mayor malestar laboral, cifras mayores de absentismo laboral, mayor rotación de personal, disminución de la moral y motivación del personal y perjuicios importantes en la productividad. Esta situación, si se descontrola, puede poner en riesgo la supervivencia de la empresa, debido, como hemos señalado en las líneas anteriores, al riesgo de descenso en la productividad y al aumento de los costes (GOLD y CABORN, 2004:55-59), a la alteración de las relaciones interpersonales, promoción de una cultura de la discriminación, deterioro del clima laboral y absentismo laboral (JURADO SEGOVIA, 2008:38) y conllevando un incremento de la accidentalidad, una disminución sustancial en la calidad del producto o en la prestación del servicio, deterioro importante de la imagen de la empresa, malestar laboral, conflictos y, en definitiva, cambios negativos para la organización del trabajo.

3.3.1 Víctimas de la violencia laboral. Las consecuencias del daño físico, psíquico y moral sufrido.

A la víctima, se la considera el sujeto pasivo de la acción o situación violenta física o psíquica[130]. Las agresiones, que recibe la persona trabajadora, no sólo le causan dolor físico. La herida emocional también es dolorosa y profunda. El daño percibido y sufrido por la víctima, suele ir acompañado de un trauma físico o psíquico, en función del contexto y las situaciones en que ésta acción violenta se produce (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005: 352). En esta misma línea de opinión, DI MARTINO (2003:1), argumenta que la dignidad de las personas se ve afectada cuando existe un entorno en el que se considera a la persona como una mercancía y no como un ser humano. Además, a la víctima de violencia laboral (HIRIGOYEN, 2007:1-130), también se la puede definir, como aquella persona que sufre o ha sufrido acciones o situaciones de violencia en su ámbito laboral y que esta violencia ha sido ejercida por un superior (*bossing*)[131] o por uno o varios compañeros[132]. Estas acciones de violencia se instrumentan en base a mecanismos perversos, dejando a la víctima en situación de indefensión, deteriorando su estado de salud mental y física, afectándole significativamente en el cumplimiento normal de su trabajo así como en su legítima capacidad de desarrollo social y personal. En su tesis, CYRULIK (2010:30) expone el concepto de vergüenza[133] que siente la persona trabajadora por ser o haber sido una víctima en el entorno laboral, el sentimiento de ser y sentirse menos que los demás compañeros, de no ser ya la misma persona, en definitiva, de no ser ni sentirse ya como los

[130] Entendiendo como actos de violencia psíquica en el trabajo el uso deliberado del poder, junto con amenazas de uso de la fuerza física, contra la víctima o víctimas, que la pueden dañar física, mental, espiritual, moral o socialmente. Comprende este concepto también el abuso verbal, la intimidación, el atropello y el acoso en todos sus niveles.

[131] El bossing o acoso vertical descendente, es aquel acoso ejercido desde una posición superior en el organigrama empresarial, siendo el denominador común en el acosador el uso de prácticas de poderes abusivos, desmesurados y perversos (PIÑUEL ZABALA, 2001:1-116).

[132] El acoso perpetrado en posiciones jerárquicas iguales o similares del organigrama empresarial es denominado también acoso horizontal (RODRIGUEZ-LÓPEZ, 2004:1-208).

[133] En este sentido: *"La vergüenza es una emoción negativa desencadenada por una creencia en relación con el propio carácter"* (VIVAS, GALLEGO y GONZÁLEZ, 2007:29).

demás. También destacar que las víctimas suelen negan la situación o la minimizan (RANDALL, 1992:1439-1440). Admitir que se es víctima, es admitir el fracaso y afecta a la autoestima (O´MOORE Y HELLERY, 1989:426-441).

La hostilidad es siempre destructiva, al ser un sentimiento afín a la violencia (ÁLVAREZ CIENFUEGOS y EGEA MARCOS, 2003:37). La hostilidad mantenida es lo que identifica al acoso y a la violencia como una forma de tortura (MANN, 2003:1-3). La violencia vinculada con el trabajo no se puede sólo limitar al aspecto físico, sino también al aspecto psíquico (WYNNE, CLARKIN, COX y GRIFFITHS, 1997:1-10; DI MARTINO 2003:1 y VELÁZQUEZ FERNÁNDEZ, 2005:32), ya que también adquiere formas directamente relacionadas con la organización del trabajo que se convierten en factores negativos para el bienestar de la persona trabajadora y provocan efectos negativos para su salud y seguridad (LLANO RONDÓN, 2004:9-108).

Respecto a la violencia psicológica, se puede afirmar que trata de una violencia ciega, irracional, aparentemente inexplicable, que no puede ser razonada ni siquiera por sus protagonistas, a menos que sea recurriendo a motivos absurdos. Es una violencia sintomática y no estratégica, pero no por ello menos peligrosa (REDERO y SAN MIGUEL DEL HOYO, 2002:131). Las consecuencias relacionadas con la salud de la violencia psicológica son tan graves como las de la violencia física (MAYHEW y CHAPPELL, 2007: 327–339). Estas consecuencias de este tipo de violencia para las víctimas, también contempladas en la Doctrina[134], pueden ser devastadoras física y psicológicamente, dando origen a **cuadros de estrés**[135] (BRODSKY, 1976:1-20; EINARSEN, RAKNES y MATTHIESEN, 1994:381–401; COX y GRIFFITHS,1996:127-143; RUÍZ, 2003:1-12; FIDALGO VEGA y PIÑUEL

[134] Entre otras, la STSJ de Cataluña, de 30 de mayo de 2001 y Sentencia del Juzgado de lo Social número 2 de Girona, de 17 de septiembre de 2002, ratificada por el TS

[135] Según el informe de la Agencia Europea de Seguridad y Salud Laboral, estos los riesgos derivados de cuadros de estrés suponen el segundo problema de salud de la población trabajadora, por detrás de la patología músculo-esquelética.

ZABALA, 2004:615-624; GONZÁLEZ DE RIVERA y RODRÍGUEZ ABUÍN, 2003:59-66; MIKKELSEN Y EINARSEN, 2001:393-413), **trastornos de ansiedad** (LÓPEZ CABARCOS, VÁZQUEZ RODRÍGUEZ y PICÓN, 2008a:223-225; MONCADA, 2000:1-10), **trastornos del sueño** (MORENO JIMÉNEZ, RODRÍGUEZ, SANZ VERGEL y RODRIGUEZ CARVAJAL, 2008:760-765), depresión (MIKKELSEN y EINARSEN, 2001:393-413), **trastornos de adaptación** (HILLARD, 2009:45-48), **enfermedades físicas y baja satisfacción laboral** (GROEBLINGHOFF y BECKER (1996:277-294); NIEDL (1995 y 1996: 239-249); ZAPF, KNORZ y KULLA, 1996: 215-237) e incluso **intentos de suicidio** (LEYMANN, 1996a:1-231 y 1996b:165-184; PÉREZ MACHÍO, 2004:1-64; RIQUELME, 2006:41; POMPILI-LESTER-INNAMORATI et al., 2008:237-243).

Todos y cada uno de estos efectos negativos van a afectar psicofísicamente[136] a la persona trabajadora, víctima, no sólo en el entorno laboral[137], sino también en el familiar[138] y social[139]. Además, las víctimas de violencia en el trabajo, suelen sufrir un proceso de victimización. Además, a pesar de no ser culpables de lo que les ocurre, la mayoría se auto responsabilizan de su situación (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005:354).

---

[136] Miedo acentuado y continuo, ansiedad, sentimientos de amenaza, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, apatía, trastornos emocionales, distorsiones cognitivas, falta de concentración, falta de atención, falta de memoria. Comportamientos sustitutorios como adicciones, conductas de evitación. Enfermedades. Trastornos psicosomáticos: Somatizaciones múltiples, alteraciones del sueño, trastorno de la alimentación. Trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, inadaptación. Y por último la posible aparición de afectación graves: indefensión, depresión grave y suicidio (CABALLERO RENDÓN, 2005:132-138).

[137] Mal clima y mal ambiente de trabajo, afectación de la cantidad y calidad del trabajo., interferencias en los circuitos de información y comunicación, descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor absentismo y bajas laborales, aumento notable de las consultas al Servicio Médico, aumento de la posibilidad de accidentes: por desatención, por negligencia, por descuidos instantáneos o voluntarios (CABALLERO RENDÓN, 2005:132-138).

[138] Malestar en las relaciones familiares, agresividad e irritabilidad, pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes, abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar, afectación de la afectividad y del deseo sexual y separación matrimonial entre otros (CABALLERO RENDON, 2005:132-138).

[139] Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo (CABALLERO RENDON, 2005:132-138).

Las organizaciones sindicales internacionales también desempeñan un papel protagonista en la lucha contra la violencia en el trabajo, no obstante, sus esfuerzos todavía chocan contra el muro de silencio que rodea a las víctimas (DEMARET y OIT, 2003:43-48).

Para ARAMBURU-ZABALA (2002:348): *"La organización de un medio de trabajo saludable no se agota en la mejora de las condiciones laborales en sentido tradicional, sino que debe considerar también el bienestar personal y psicológico de los empleados. El camino hacia un lugar de trabajo libre de acoso es también el camino hacia unas condiciones de vida y trabajo saludables. Igual que en el caso de los riesgos laborales la prevención es la orientación básica para evitar situaciones de acoso"*. En sentido contrario, una persona trabajadora afectada por entornos laborales hostiles (VASQUEZ, BAKER y SHULLAMN, 2003: 259-277) o víctima de actos violentos, tanto físicos como psíquicos en su lugar de trabajo no podrá enfocar toda su capacidad laboral hacia las tareas habituales que realiza. Consecuentemente, esta afectación y sufrimiento impedirá obtener el mayor provecho y el mayor rendimiento del tiempo de trabajo invertido por la persona trabajadora, suponiendo una disminución en su bienestar y en los resultados laborales deseables y esperados, tanto a nivel personal, como a nivel organizacional.

3.3.2 Agresores físicos y psíquicos en el entorno laboral. Los verdugos del siglo XXI.

En 1902, LOMBROSO[140] defendió que el delincuente/agresor es una persona que está determinada a cometer delitos por causas hereditarias. Su discurso se basa en que la constitución biológica de ciertas personas les lleva irremediablemente a cometer actos impropios. Actualmente, el estudio del genoma y de los neurotransmisores cerebrales pone de manifiesto la trascendencia de los factores biológicos en la conducta de las personas (REBOLLO MESA, POLDERMAN y MOYA ALBIOL, 2010:533-540). Existe una línea de opinión cuya defensa se centra en que algunos sujetos están predispuestos genéticamente a conductas agresivas y que son más inestables y emocionalmente más explosivos. En este sentido REBOLLO MESA, POLDERMAN y MOYA ALBIOL (2010:535) destacan que: *"la existencia de etiologías diferentes que definen distintos subgrupos de individuos dentro de la población, que se caracterizan por distintas trayectorias de desarrollo de la conducta agresiva, puede ayudar a explicar el amplio rango de estimaciones de heredabilidad que emergen de los distintos estudios de la genética de la conducta".*

Las teorías biológicas de la violencia (WARSHAW, 1998:51.4), inciden en factores como el sexo del agresor (la mayoría de estudios determina que la mayor parte de los agresores son varones), la edad (la posibilidad de ser víctima de actos violentos disminuye con la edad). También inciden el grado de violencia, la influencia de hormonas como la testosterona, de neurotransmisores como la serotonina y de otros agentes biológicos.

---

[140] LOMBROSO es considerado el padre de la criminología. Estudia en su obra, desde el punto de vista evolutivo y antropológico prisioneros, dando lugar a una clasificación de tres tipos de delincuentes que tienen en cuenta características físicas: El Criminal Nato: ofensores primitivos caracterizados por un proceso de degeneración evolutiva que podían ser descrito por determinadas características físicas. El delincuente demente: ofensores que padecen patologías mentales acompañadas o no de deficiencias físicas. Los denominados Criminaloides: serían las personas que no pertenecen a ninguno de los dos grupos anteriores pero determinadas circunstancias les han llevado a delinquir.

Por su parte, ya en 1885, en su teoría, GAROFALO[141] consideraba que el medio en el que se mueve el delincuente/agresor tiene poca influencia sobre sus actos. Define, este investigador, al agresor como una persona psíquicamente anormal, en la que esta anormalidad es causada por una anomalía moral congénita. La teoría psicológica dirige su atención a la personalidad y sostiene que la falta de afecto y los malos tratos durante la infancia engendran violencia, que se aprende por imitación de modelos y se refuerza mediante recompensas y castigos en los primeros años de vida (ROSENBERG y MERCY 1991:15-55).

Otros autores sostienen que buena parte de la conducta social es aprendida y por tanto, también la conducta agresiva, como conducta social, es asimilada en los contextos en los que las personas se educan y crecen. En relación a este tema UGT (2010:6) afirma que:" *Las conductas agresivas que se aprenden se ejercitan después, y según los resultados obtenidos se generalizan en mayor o en menor medida. No se aprenden solo los comportamientos o las actitudes, sino también las estrategias, a quienes, y como ejercer esa violencia. Cuando alguien ha crecido en contextos en los que la violencia era el medio más habitual e importante para obtener y alcanzar unas determinadas metas, el sujeto aprende el ejercicio de la violencia para obtener sus objetivos"*. No se aprenden sólo los comportamientos o las actitudes, sino también las estrategias, con quiénes, y cómo ejercer esa violencia. Por su parte, en 1977, BANDURA determina en su *"teoría del aprendizaje social o teoría cognoscitiva social"* que cuando alguien ha crecido en contextos en los que la violencia era el medio más habitual e importante para obtener y alcanzar unas determinadas metas, el sujeto aprende el ejercicio de la violencia para obtener sus objetivos. Así pues, hay quien sostiene que la conducta desviada y la conducta violenta se aprenden por modelado (RODRÍGUEZ y PAINO, 1994:241).

[141] Sus teorías giraban en torno al concepto de "delito natural", definido como: "*la lesión de aquella parte de los sentimientos altruistas fundamentales de piedad o probidad, en la medida media en que son poseídos por una comunidad, y que es indispensable para la adaptación del individuo a la sociedad*".

Como ya se ha puesto de manifiesto anteriormente, la ira y la conducta agresiva pueden tener su origen en causas muy diferentes y en especiales combinaciones de ellas. La conducta agresiva en el contexto laboral, puede ser causada por el entorno (economías inestables, zonas deprimidas, zonas con altos índices de criminalidad; la inseguridad es un problema generalizado y su extensión al medio laboral deriva de un proceso de contagio), por el medio de trabajo (mandos agresivos, despidos generalizados o injustificados, presiones excesivas para incrementar la productividad, aislamiento laboral, nocturnidad o plantillas insuficientes, el trabajador está sujeto a fuertes tensiones que facilitan la posible aparición de conductas agresivas), por la propia persona (fracasos personales acumulados, inestabilidad emocional, nerviosismo, irritabilidad generalizada y frustraciones reiteradas que generan conductas agresivas) (UGT, 2008:13). En los casos de violencia o de acoso moral y psicológico, el comportamiento del agresor afecta profundamente a la persona acosada o agredida y esta afectación puede manifestarse de múltiples maneras: comentarios injuriosos, el intento de ridiculizarla públicamente, la burla ante posibles discapacidades, el aislamiento laboral, la asignación de tareas excesivas o imposibles de cumplir o, por el contrario, la no asignación de ninguna tarea.

El concepto de violencia, como ya se ha destacado, va mucho más allá de una simple agresión. Incluye cualquier actitud que violente o intimide a la persona que la sufre (PÉREZ BILBAO y NOGAREDA, 1998:1-8). Todo acto violento, tanto dentro como fuera del entorno laboral, produce un sufrimiento innecesario y por si solo es un acto condenable al no ser un acto constructivo (DEJOURS, 2009a:16). Este estudioso también manifiesta que la violencia es una conducta básica en todo ser humano y que ya desde que se nace, la vida de todo ser humano está marcada por entornos, actos y situaciones en donde la violencia está presente en un grado u otro, y desprenderse de estos entornos precisa de esfuerzo constante durante la existencia del ser humano. La no violencia (DEJOURS, 2009a, 17), es una conquista cultural. La comprensión del porqué surge la violencia en algunos lugares de trabajo y porqué en otros se evita la violencia, pasa en opinión

de DEJOURS (2009a:11), por entender y relacionar la violencia con el empleo, el trabajo y la salud de las personas trabajadoras. Para otros expertos en el tema, el límite entre lo que se podría considerar una conducta tolerable o no tolerable, no está del todo claro (MOLINA NAVARRETE, 2005:20).

Según la guía del sindicato UGT (2006:13), el concepto de *"violencia en el trabajo",* se define como el conjunto de incidentes, susceptibles de poner en peligro la seguridad, la salud o el bienestar de las personas trabajadoras por medio de amenazas o agresiones físicas o psíquicas, por o en condiciones relacionadas directamente con el trabajo que desarrolla en una organización empresarial. El fenómeno de la violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en una de las mayores preocupaciones en el mundo laboral (PÉREZ MACHÍO, 2004:1 y RIQUELME, 2006:40).

Según la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo (2011:1-57) el 3,8% de los ocupados manifiesta que durante el último año ha sido objeto de amenazas de violencia física, este porcentaje sube al 5% entre los que trabajan de cara al público. El 2,4% del total de ocupados expresa que durante el último año ha sido objeto de violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo; es el 3,2% entre los que trabajan de cara al público.

Frente a las agresiones y agresores laborales, la Carta Social Europea[142] de 3 de mayo de 1996 incluye el deber de promover la sensibilización, información y prevención en materia de actos condenables o explícitamente hostiles u ofensivos dirigidos de modo repetido contra toda persona trabajadora en su puesto de trabajo y adoptar las medidas apropiadas para proteger a las posibles víctimas contra este tipo de

[142] En el artículo 26,2 de la Carta Social Europea (Estrasburgo 1996), detalla que para asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de todos los trabajadores a la protección de su dignidad en el trabajo, las partes se comprometen junto con las organizaciones de empresarios y trabajadores a promover la sensibilización, la información y la prevención en materia de actos condenables o explícitamente hostiles u ofensivos, dirigidos de manera repetida contra todo asalariado en su lugar de trabajo o en relación con el trabajo y a tomar toda medida apropiada para proteger a los trabajadores contra tales comportamientos.

actitudes. Según la OIT (2002:1-32)[143], el fenómeno de la violencia en el lugar de trabajo ha sido durante mucho tiempo una cuestión "*olvidada*" y actualmente es una importante preocupación a nivel mundial. La erradicación de la violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en una cuestión prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo. La OIT (2002:1-32) elaboró este informe con la intención de aportar la información necesaria a las autoridades, a las empresas, a los expertos en seguridad y salud en el trabajo, a los directivos que gestionan recursos humanos y a las propias personas trabajadoras, de la necesidad de promover el diálogo y aplicar políticas e iniciativas encaminadas a desterrar la violencia de los puestos de trabajo.

Actualmente, la violencia en el entorno laboral ocupa el centro de atención de muchos debates sociales, políticos y legislativos. El fenómeno de la violencia laboral, ha coexistido siempre en el mundo del trabajo. Este tipo de violencia puede surgir por motivos relativos a la organización o como consecuencia de factores psicosociales. La necesidad de que las organizaciones empresariales revisen los factores psicosociales y sus efectos surge de la constatación de que la actividad laboral requiere de un diseño de funcionamiento e implica una responsabilidad con la integridad y dignidad de las personas trabajadoras que en ella trabajan.

En opinión de GASCO GARCÍA (2011:3), el reconocimiento en la vigente Constitución de la dignidad y la prohibición de discriminación de la persona trabajadora, así como la protección de su integridad física y moral[144], permitirá afrontar las conductas de acoso moral en el trabajo con la garantía jurisdiccional. Han sido numerosos los psicólogos, sociólogos y juristas que han analizado la repercusión negativa del problema de la violencia en nuestra sociedad y, en particular, en las relaciones laborales

[143] Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra 2002: Organización Internacional del Trabajo OIT, Consejo internacional de enfermeras CIE, Organización Mundial de la Salud OMS y la Internacional de Servicios Públicos ISP.

[144] STSJ de Madrid, de 20 de noviembre de 2001, STSJ del País Vasco, de 26 de febrero de 2002 y la SJS número 26 de Barcelona, de 21 de mayo de 2003.

que se originan dentro de las organizaciones empresariales. En algunos países europeos se ha planteado con éxito la necesidad de regular jurídicamente estas conductas violentas, para tratar de evitarlas y reducir sus efectos más negativos (PASCUCCI DE PONTE, 2004:1-19). Por una parte la psicología quiere evaluar los daños que el acoso provoca en la persona trabajadora. La sociología estudia, los efectos generados por el problema de la violencia social así como las posibles causas del mismo. Por último, el Derecho trata de establecer mecanismos eficaces de protección de la persona trabajadora, contra el acoso moral y así evitar la posible vulneración de sus derechos fundamentales.

Normalmente, existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física (PÉREZ BILBAO y NOGAREDA, 1998:1-8). Y, según defienden GREENBERG y BARLING (1999:897-913), la agresión psicológica en los lugares de trabajo está más extendida que la agresión física. La violencia, en general, connota el uso de un acto o ejercicio de fuerza (física y psíquica) sobre una o varias personas (DEJOURS, 2009:13). Los conflictos entre personas trabajadoras, también surgen de las relaciones e interacciones sociales. Las actitudes hostiles proliferan en empresas y entornos laborales desorganizados en donde reina la poca capacidad de los responsables en la dirección de equipos, para hacer frente a este tipo de conflictos, violencia y agresiones. Los diferentes informes presentados por la OIT (1998:1) muestran datos estadísticos suficientes que acreditan el impacto de los actos violentos en los lugares de trabajo en diferentes países, hecho que lleva a pensar en un problema global que va en aumento que aflige tanto a las organizaciones empresariales como a las personas trabajadoras que prestan sus servicios en ellas.

La actividad productiva de las empresas no es espontánea, responde a expectativas de desarrollo y productividad económica que recurren a capacidades individuales y colectivas de las personas trabajadoras que es necesario reconocer, promover y fortalecer (MEJÍA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ, 2004:23), para así, evitar que surjan la mayoría de los conflictos relacionados con el absentismo laboral. Los nuevos conflictos laborales

están muy relacionados con la nueva realidad del trabajo en las empresas. Para HIRIGOYEN (2003:41), las promesas de felicidad y bienestar difundidas por las empresas no se corresponden con la realidad, caracterizada por el estrés y la presión permanente en el trabajo, lo que puede llevar a la aparición de víctimas y verdugos. Los nuevos métodos de gestión empresarial, que conducen a un exceso crónico de trabajo, agobian a las personas trabajadoras con órdenes contradictorias, modificaciones en la estrategia y notas sistemáticas de servicio. No son nada despreciables los efectos nocivos de la mala comunicación, del doble lenguaje y de los rumores de procedencia desconocida.

En general, para esta experta en el tema, se detecta un gran desajuste entre el discurso empresarial sobre el diálogo y la participación y una realidad dominada por el individualismo. El conflicto aparece cuando existe un desacuerdo y ambas partes se radicalizan (PARRA de PÁRRAGA, ROJAS y ARAPÉ, 2008:31). En la actualidad, resulta imprescindible regular adecuadamente el ambiente de trabajo en todos sus aspectos (introducción de nuevas tecnologías, estrés en el trabajo, respeto al principio de igualdad y no discriminación[145], derechos humanos, inexistencia de acoso moral o sexual, conciliación de la vida laboral y familiar[146], etc.), ya que han

---

[145] La CE recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición. En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 92, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. La incorporación de la mujer al trabajo ha motivado uno de los cambios sociales más profundos de este siglo. Este hecho hace necesario configurar un sistema que contemple las nuevas relaciones sociales surgidas y un nuevo modo de cooperación y compromiso entre mujeres y hombres que permita un reparto equilibrado de responsabilidades en la vida profesional y en la privada.

[146] La necesidad de conciliación del trabajo y la familia ha sido ya planteada a nivel internacional y comunitario como una condición vinculada de forma inequívoca a la nueva realidad social. Ello plantea una compleja y difícil problemática que debe abordarse, no sólo con importantes reformas legislativas, como la presente, sino con la necesidad de promover adicionalmente servicios de atención a las personas, en un marco más amplio de política de familia. En este sentido, en la IV Conferencia mundial sobre las mujeres, celebrada en Pekín en septiembre de 1995, se consideró como objetivo estratégico fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre hombres y mujeres y en la Declaración aprobada por los 189 Estados allí reunidos, se reafirmó este compromiso.

"En España, las políticas de conciliación que se han llevado a cabo han quedado reducidas, en el mejor de los casos, a permisos de maternidad y a reducciones de jornada laboral, puesto que los servicios de atención a la vida diaria son apenas existentes" (BORRÀS, TORNS y MORENO, 2007:83-96)

adquirido una gran relevancia y se convierten en posibles fuentes de conflicto.

El personal de las empresas, cada día es más sensible a las condiciones del entorno en el que desarrolla su trabajo, que es tanto o más importante que la retribución percibida, indica PÉREZ DE LOS COBOS (2010:441-452). En este sentido, un estudio de LÓPEZ-CABARCOS, VÁZQUEZ-RODRÍGUEZ y PICÓN (2008a:223-225) concluye que el ambiente laboral en el que trabajan las víctimas se percibe como más nocivo que el de las no víctimas. La violencia en el trabajo es uno de los principales riesgos a los que se enfrentan las personas que interrelacionan con otras personas trabajadoras en el desempeño de su labor diaria. Además de las agresiones físicas, la violencia abarca toda conducta verbal amenazadora, acosadora, abusiva e intimidatoria.

Más allá de sus múltiples manifestaciones, la violencia en el lugar de trabajo constituye una preocupación creciente. En muchos casos, la violencia sigue un proceso progresivo, iniciándose con sutiles ataques verbales que poco a poco alcanzan cotas de mayor intensidad. En este sentido, cuando se dan estos casos, debe hablarse de una escalada de la violencia dentro de las organizaciones empresariales.

La reacción de cada persona trabajadora ante situaciones de este tipo condiciona en gran medida, en un sentido u otro, el curso de los acontecimientos. Por este motivo, se aconseja llevar a cabo en las empresas un entrenamiento y formación de su personal en la detección, manejo y gestión de conflictos violentos entre las personas trabajadoras. La violencia laboral se puede evitar mediante la prevención. Si bien supone un coste para la empresa, la prevención será rentable en resultados económicos y también en intangibles: capital humano, capital intelectual o reputación (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005:354): *"El capital humano comprende todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experienciavde los empleados y directivos de la empresa,*

así como de lavorganización laboral como un todo, incluyendo sus valores (…).

El capital intelectual significa la posesión de conocimientos, habilidades, motivaciones y valores, comprendida en las competencias laborales de los empleados, junto a la experiencia aplicada (SANTOS, RODRÍGUEZ y PAZ, 2007:4). En este sentido, el modelo sueco de 1997, el "Skandia Navigator", aportado por EDVINSSON y MALONE, fue precursor en la valoración del capital intelectual de las empresas: *"Considera que el Capital Intelectual es la suma de tres capitales: el Humano, constituido por los conocimientos, habilidades y motivaciones de las personas, el Estructural, constituido por los conocimientos internalizados en la organización, conformando además la cultura de empresa, y finalmente el Relacional, constituido por las capacidades y potencialidades basadas en una buenas relaciones de cooperación con todos los interlocutores con los que la empresa se relaciona".*

En otro sentido, la OIT (1998:1), subraya que la aparición de la violencia en las empresas produce una alteración inmediata de las relaciones interpersonales, la caída de la productividad, la disminución de la calidad de los productos, la pérdida de prestigio de la empresa y la reducción del número de clientes. Asimismo, las organizaciones empresariales deberán disponer, frente a la violencia y el acoso, de protocolos de prevención, detección y tratamiento que minimicen los costes producidos tanto a nivel empresarial como personal (RODRÍGUEZ, OSONA, DOMÍNGUEZ y COMECHE, 2009:177-188). Ante los casos de violencia y acoso, la prevención y la gestión adquieren más importancia que la mediación (HIRIGOYEN, 2003:40-41) por todo lo que evitan.

La Comisión Europea[147] en 2005, formuló a los interlocutores sociales, consultas acerca de la utilidad de una iniciativa comunitaria en relación al

[147] Consultation of the social partners concerning violence at the workplace and its effects on health and safety at work, 2005.

problema de la violencia en el trabajo, incluida la intimidación (workplace bullying), en el marco del artículo 138 del Tratado CE[148]. En el acuerdo marco europeo[149] sobre acoso y violencia en el trabajo, los interlocutores sociales se replantearon los problemas organizacionales relacionados con las situaciones de intimidación y acoso en el trabajo. La intimidación o acoso, es una una forma grave de estrés social en el trabajo (ZAPF y LEYMANN, 1996:1-320).

En resumen, las situaciones conflictivas y violentas son una realidad visible en muchas organizaciones que precisan un cambio de rumbo en las estrategias empresariales de prevención de la violencia en el entorno laboral, promoviendo una organización del trabajo democrática y equilibrada (UGT, 2008:1-82) [150]. Queda suficientemente constatado que el entorno laboral es uno de los escenarios en los que aparece la violencia, ya que obliga al encuentro de personas bajo condiciones y fines determinados que condicionan la calidad de la relación (MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ, 2004:11). Cuando una persona trabajadora percibe que en su

---

[148] Artículo 138 Tratado CE:

1. La Comisión tendrá como cometido fomentar la consulta a los interlocutores sociales a nivel comunitario y adoptar todas las disposiciones necesarias para facilitar su diálogo, velando por que ambas partes reciban un apoyo equilibrado.
2. A tal efecto, antes de presentar propuestas en el ámbito de la política social, la Comisión consultará a los interlocutores sociales sobre la posible orientación de una acción comunitaria.
3. Si, tras dicha consulta, la Comisión estimase conveniente una acción comunitaria, consultará a los interlocutores sociales sobre el contenido de la propuesta contemplada. Los interlocutores sociales remitirán a la Comisión un dictamen o, en su caso, una recomendación.
4. Con ocasión de dicha consulta, los interlocutores sociales podrán informar a la Comisión sobre su voluntad de iniciar el proceso previsto en el artículo 139. La duración del procedimiento previsto en el presente artículo no podrá exceder de 9 meses, salvo si los interlocutores sociales afectados decidieran prolongarlo de común acuerdo con la Comisión.

[149] Framework Agreement on Harassment and violence at work, 26 de abril de 2007:El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables. La Unión Europea y las leyes nacionales definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

4. Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia:

Concienciar y formar adecuadamente a jefes y de trabajadores puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo.

Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos.

[150] Guía "Violencia en el trabajo y sus manifestaciones el observatorio permanente de riesgos psicosociales 2008".

entorno laboral está afectado por algún tipo de acción violenta injustificada, por parte de otras personas trabajadoras o superiores jerárquicos de la organización, aparece el sentimiento de aprensión e inseguridad. El entorno laboral, y concretamente el lugar de trabajo, debería ser un espacio especialmente protegido y debería disponer de un nivel suficiente de seguridad que no permitiera agresiones ni ataques de terceros a la seguridad personal, física y psicológica de las personas trabajadoras que lo ocupan (MORENO JIMÉNEZ y BÁEZ LEÓN, 2010:64).

3.3.3 Tipología de la violencia laboral

En líneas generales, como se ha avanzado, la violencia laboral puede dividirse en dos grandes tipos: la violencia física y la violencia psicológica (PORTO SERANTES y ARAÑA SUÁREZ, 2005:354). Aunque la existencia de violencia física personal en el lugar de trabajo es conocida desde siempre, la psicológica ha sido subestimada por las organizaciones empresariales y la propia Administración durante mucho tiempo y, sólo durante los últimos años ha empezado a recibir la atención adecuada. Y es que la violencia psicológica es hoy en día uno de los problemas más graves y difíciles de detectar y gestionar, de aquellos que se presentan en el lugar de trabajo.

Una de las clasificaciones más extendidas por lo que se refiere a los tipos de violencia en el trabajo ha sido diseñada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Dicha clasificación distribuye los sucesos violentos en tres grupos que tienen en cuenta quiénes son las personas implicadas y el tipo de relación existente entre ellas. Según PÉREZ BILBAO y NOGAREDA (1998:1-8), se pueden clasificar y ordenar los diferentes tipos de violencia laboral en función de su origen o agente causante. Principalmente, este origen y agente causante de las acciones violencias son, las personas trabajadoras implicadas en tales acciones y el tipo de relación que existe entre ellas.

La primera clasificación se basa en si la acción violenta proviene del interior o del exterior de la organización. Se entiende como violencia exterior a la organización empresarial, la que es ejercida contra una persona trabajadora por terceras personas ajenas a la organización empresarial o sin relación profesional con la persona trabajadora víctima de la acción violenta. El mismo INSHT clasifica la violencia exterior en dos tipos: violencia de tipo I y violencia de tipo II. Como violencia de tipo I, se entenderá aquella producida durante la jornada laboral por personas que no tienen relación con la víctima ni con la organización empresarial. Un ejemplo claro de este tipo de violencia sería un atraco a una sucursal bancaria o a una estación de servicio, en donde las víctimas serian las

propias personas trabajadoras empleadas. Respecto al segundo tipo de violencia, el INSHT argumenta que es la violencia ejercida por individuos que no mantienen relación laboral directa con la organización empresarial pero que el acto violento si tiene origen en la actividad profesional de la víctima como puede ser una agresión a un vigilante de seguridad o un profesor. En otro sentido se entiende como violencia interior a la organización empresarial a la violencia de tipo III, la cual se caracteriza por el hecho de que el agresor tiene relación con la víctima y con el lugar de trabajo que ésta o ambos ocupan. En estos casos la relación entre la víctima y agresor es una relación de compañeros de trabajo o de relación jerárquica.

La OIT (1998:1), realizó un informe basándose en un extenso estudio de alcance mundial[151] sobre la violencia en el trabajo. Este informe se centra en el análisis de las tendencias del creciente problema global de violencia en el entorno laboral. Entre los resultados del estudio, el informe señala la preocupación reinante por la globalización del problema, al producirse *"brotes de violencia"* en todos los ámbitos de trabajo independientemente de las categorías profesionales de las personas trabajadoras. Principalmente, los actos violentos en el lugar de trabajo que revela el estudio son esencialmente los homicidios, violaciones, acoso, incluidos el abuso y acoso sexual[152], acoso racial[153], hostigamiento psicológico colectivo,

---

[151] Este informe de la OIT se basa en la encuesta: *International Crime (Victim) Survey,* realizada entre trabajadores de 32 países en el año 1996. Principalmente en esta encuesta registraron las respuestas de estos trabajadores sobre lo que consideraban les había ocurrido, respecto a actos violentos, en el lugar de trabajo.

[152] El acoso sexual es una conducta ofensiva, no deseada ni correspondida, de carácter sexual, que causa en la víctima un sentimiento de amenaza, humillación y vergüenza. Según MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ (2004:18), la agresión sexual puede aplicarse tanto como agresión o como violencia, es decir, con la intención exclusiva de causar daño o con la voluntad de obtener un beneficio. El acoso sexual puede tener implicaciones laborales cuando se recurre a expresiones de carácter sexual, con fuerza corporal o sin ella, para conseguir beneficios en el trabajo o, por el contrario, cuando se utilizan los elementos del trabajo para obtener un beneficio sexual, como por ejemplo la posición jerárquica o la restricción en la disponibilidad de recursos.

[153] Entendiendo por acoso racial o racista toda conducta amenazadora, no deseada ni correspondida, provocada sobre la víctima por cuestiones de la raza, idioma, color de piel, origen, religión, etc.

amedrentamientos[154], intimidación, coacciones[155], agresiones físicas como patadas, mordiscos y puñetazos, mensajes ofensivos, apodos y silencios despreciativos, entre otros, hacia las víctimas del acoso. Las conclusiones y la finalidad de este informe fue la de aportar informaciones y análisis que permitan a las autoridades, a las organizaciones empresariales y a los profesionales de la seguridad y salud promover la formulación de políticas e iniciativas que erradiquen los actos violentos del lugar de trabajo, principalmente promoviendo el diálogo y las tácticas capaces de prevenir la violencia y erradicarla del lugar de trabajo.

A su vez, también se puede clasificar la violencia laboral atendiendo a la naturaleza de la agresión o al tipo de poder ejercido: violencia física, violencia psíquica y violencia moral. Para GONZÁLEZ-GARCÍA (2002:186): *"Psicoterror laboral u hostigamiento psicológico en el trabajo, es una de las formas de violencia que causan más sufrimiento al conjunto de los/as trabajadores. Si bien la violencia en el trabajo es un fenómeno muy antiguo, la novedad reside en la intensificación, gravedad, amplitud, banalización del problema y en el abordaje que intenta establecer un nexo causal con el trabajo. Por tanto, entendemos que no es un problema individual, sino que hay evidencias científicas suficientes que demuestran que es la falta de democracia y justicia en el trabajo dónde hay que situar los factores que explican la falta de salud de los trabajadores. Así un trabajo será cuanto más estresante cuanto más se acerque al siguiente modelo: muchas exigencias psicológicas (cantidad de trabajo en relación con el*

[154] El amedrentamiento es un comportamiento ofensivo de quien, mediante actitudes vengativas, crueles, malintencionadas o humillantes intenta debilitar la condición de otra persona trabajadora o de un grupo de ellas. Puede hacerlo, por ejemplo, creando dificultades cotidianas a cualquier persona que realice mejor sus funciones profesionales; alzando la voz o gritando sistemáticamente al dar instrucciones al personal subalterno; imponiendo sus puntos de vista como única forma correcta de ejecutar el trabajo; negándose a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece su confianza; mortificando a otras personas trabajadoras con críticas reiteradas o privando de responsabilidades a quien exhiba grandes competencias profesionales OIT (1998:1-2).

[155] La OIT (1998:6) en su informe: *"Violence at work"* argumenta que las coacciones constituyen una de las modalidades de violencia en el lugar de trabajo cuya frecuencia va en aumento. Se caracteriza por un comportamiento agresivo, que se concreta en actos crueles, vindicativos, insidiosos o humillantes, tendentes a debilitar a las personas o grupos de empleados por el procedimiento de hacer difícil la vida de quienes pueden hacer mejor el trabajo del déspota, chillando al personal para que haga las cosas, insistiendo en que sus criterios son los válidos, declinando delegar funciones porque cree que no se puede fiar de nadie y zahiriendo a los demás con críticas constantes o despojándolos de sus responsabilidades por ser demasiado competentes.

tiempo, trato con clientes, esconder emociones, requerimientos de mirar con detalle, atención constante, tomar decisiones difíciles, de forma rápida…), poco control sobre la propia tarea (influencia sobre tareas y métodos, control sobre los tiempos, …), falta de apoyo social (relación con compañeros/as y superiores,…) y escasez de recompensas o satisfacción laboral (estabilidad en el empleo, salario, promoción, estatus, estima, respeto, reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo)".

Sólo un buen conocimento y evaluación de estos tipos de violencia laboral puede ayudar a la organización y a sus responsables directos a prevenir y/o gestionar el riesgo. Para mayor abundamiento, a continuación se profundizará en cada tipo de violencia laboral que puede emerger en las organizaciones.

3.3.3.1. La violencia física en el lugar de trabajo y su tratamiento jurídico.

Como se ha señalado, la violencia física en el lugar de trabajo se define como aquella acción con uso de la fuerza que provoca una lesión física o traumatismo de cualquier tipo infringida por una persona trabajadora a otra, con cualquier medio que sea susceptible de causar lesiones o traumatismos a la víctima (UGT, 2006:15).

En nuestro ordenamiento jurídico la violencia física y la violencia psicológica tienen un tratamiento diferente (VELÁZQUEZ, 2005:26). La violencia física es un concepto históricamente relacionado con el derecho penal. En concreto, en el Código Penal (Ley Orgánica 10/1995[156], de 23 de noviembre, viene tipificada, en los artículos 138 al 143 CP), la violencia física como la violencia que deriva en homicidio, asesinato, provocación, conspiración, proposición de homicidio o asesinato o la inducción al suicidio. Los resultados de las lesiones, derivadas de la violencia física, se contemplan en los artículos 147 al 156 bis CP. A su vez, aparecen en el texto del Código penal las injurias y calumnias como formas de acción violenta, artículos 205 CP al 216 CP, dentro del apartado de los delitos contra el honor. En el derecho constitucional, la violencia física queda plasmada en el artículo 15 CE[157]. También, las amenazas, como una forma de violencia psíquica y en muchas ocasiones previas a la violencia física, se contemplan en los artículos 169, 170 y 171 CP. Igualmente, las coacciones a cometer actos violentos quedan tipificadas en el artículo 172 CP.

En el Derecho del Trabajo, la violencia física, contra personas trabajadoras, tiene un tratamiento marginal (VELÁZQUEZ, 2005:25), ligado al despido disciplinario del trabajador que ha ejercido el acto de violencia

[156] BOE de 23 de noviembre de 1995.

[157] Que establece que: "*todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes".*

física o bien extinción de su contrato de trabajo si ha sufrido, por parte del empresario u otro trabajador de la empresa, humillaciones u ofensas físicas.

En el ámbito del ordenamiento jurídico de la Seguridad Social[158] queda reflejado que las lesiones a personas trabajadoras durante su jornada laboral serán consideradas a todos los efectos como accidente laboral[159].

[158] RDL 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la LGSS, a partir de ahora TRLGSS (BOE de 20 de junio de 1994).

[159] El artículo 115.5.b) del TRLGSS 5: No impedirán la calificación de un accidente como de trabajo:
d.-La concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero, salvo que no guarde relación alguna con el trabajo.

3.3.3.2 La violencia psíquica en el lugar de trabajo: el acoso psicológico.

Para ampliar lo anteriormente expuesto, sobre la violencia psíquica se puede realizar una subclasificación en: la violencia verbal y la violencia no verbal (JIMENEZ GARCÍA, 2009:5).

La violencia de tipo verbal se manifiesta mediante la palabra del acosador hacia la víctima para provocarle sentimientos de inutilidad, humillación y ridículo, aprovechando el cara a cara o frente a otras personas. Respecto a la violencia no verbal, tan dañina como la primera, tiene como intención provocar a la víctima muestras de rechazo, indiferencia y silencios con el único objetivo de la descalificarla como persona trabajadora.

Concurre un preocupante aumento generalizado de casos de violencia en los lugares de trabajo (CHAPELL y DI MARTINO, 1998:1-156)[160]. Un aumento de actos violentos que abarca diferentes formas, desde las acciones más agresivas contra la integridad física de las personas trabajadoras hasta actos de violencia psicológica, estas últimas igual de violentas, pero mucho más sutiles y difíciles de detectar, a corto plazo, en las organizaciones empresariales. Por todo ello, el acoso psicológico en el trabajo también es un desencadenante de conductas hostiles en las empresas (AGERVOD y MIKKELSEN, 2004:336-351) y en general, la violencia psicológica pone en riesgo la integridad moral y psíquica del individuo, a partir del uso exacerbado, abusivo e ilimitado del poder de mando (GUEVARA RAMIREZ, 2006:1-6). La afectación que tiene un entorno laboral hostil de acoso y violencia para la salud las personas trabajadoras ha preocupado a los responsables europeos quienes han desarrollado, en los últimos años, varias estrategias comunitarias sobre seguridad y salud en el trabajo. En este sentido y según consta en el preámbulo texto de la Constitución de la OIT, existen condiciones de trabajo que entrañan tal

[160] Informe de la OIT (1998), "*Violence at Work".*

grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos.

Según PADIAL y DE LA IGLESIA, (2002:233) la violencia psíquica es una agresión psico-traumática generada y premeditada por el acosador[161] contra la víctima para que esta quede anulada, sometida y excluida como persona trabajadora *"libre-pensante"* dentro y fuera de la organización. También se puede afirmar que la violencia psicológica es aquella forma de violencia que no deja marcas visibles en las personas, ocasiona un daño emocional y en muchos casos es insuperable para sus víctimas (UGT, 2008:22), pudiendo contribuir a la creación de un ambiente hostil que daña la moral de los trabajadores y contribuye al aumento de su insatisfacción laboral.

De manera opuesta a la opinión general de la población, la mayoría de las agresiones a la que se ve sometido el personal de las organizaciones, es verbal e indirecta, más que física y directa. Asimismo, se reconoce cada vez con más asiduidad que la violencia psicológica se ejerce mediante un comportamiento repetido. Si bien puede bastar un único incidente, la violencia psicológica suele consistir a menudo en actos repetidos, indeseados, no aceptados, impuestos y no correspondidos, que pueden tener para la víctima un efecto devastador (UGT, 2008:1-9).

Resumiendo, la violencia tanto física como psíquica puede ser ejercida en diferentes modos, siendo todas variantes del acoso laboral.

[161] Según PAIDAL y DE LA IGLESIA (2002:230-240) tienen condición de acosador, el instigador, el adepto y los testigos "mudos" de la situación de acoso que vive la víctima.

3.3.3.2.1 La violencia y el abuso verbal en el trabajo

El abuso verbal, es también una forma nociva de abuso y maltrato emocional, así como una conducta discriminatoria en el trabajo. El abuso verbal en el trabajo, aún siendo un tipo de abuso más disimulado, produce, a la persona trabajadora agredida, un profundo dolor psicológico y emocional.

Este tipo de abuso es difícil de probar, si no existen testigos o denuncias, motivo por el cual el registro de casos es habitualmente desconocido y estadísticamente no confiable. La violencia verbal incluye actos en los que una persona trabajadora lastima y maltrata psicológicamente a otra, por medio de la voz y de palabras moralmente vejatorias. Esta forma de violencia, consiste principalmente en insultos, amenazas, comentarios irónicos, voces, maltrato, desprecios, mentiras, coacciones e injurias, menosprecio a la privacidad, exclusión social, crítica destructiva, manipulación de ideas y burlas, entre otras acciones que violan los derechos civiles y el bienestar laboral y sumergen a la víctima del abuso en la desconfianza, en una espiral de caída de su autoestima y hasta en los casos más graves, en enfermedad, en depresión y en ausencias laborales de larga duración. Todo ello, la violencia verbal puede ser el inicio de un caso de acoso laboral y consecuentemente aumentar las cifras de absentismo laboral en la organización.

3.3.3.2.2 El acoso laboral

El número de estudios científicos sobre el acoso laboral no fueron significativos hasta los años ochenta, cuando se iniciaron diversas investigaciones en Suecia, Noruega y Dinamarca (EINARSEN, 2000:379-401). Pero realmente ha sido en la última década cuando el fenómeno del acoso, principalmente respecto al acoso psicológicoen el lugar de trabajo, ha despertado especial interés, desde el punto de vista técnico y legal (GONZÁLEZ TRIJUEQUE, TEJERO y DELGADO, 2011:327-345). El acoso laboral comprende cualquier clase de acción agresiva o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean intencionadas o testigos inocentes. En este sentido, ARAMBURU ZABALA (2002:340) destaca que: *"La mayoría de los instrumentos disponibles se limitan a valorar la incidencia y prevalencia organizacional; es decir, nos indican cuántos trabajadores de una organización se ven afectados por las situaciones que previamente se definen como «acoso laboral», la duración y frecuencia de los episodios, etc".*

En opinión de GONZÁLEZ TRIJUEQUE y DELGADO (2011:44): *"Son numerosas las opiniones de los expertos a la hora de considerar si existen factores de riesgo en los trabajadores para ser víctimas de acoso psicológico laboral a lo largo de su vida laboral"*. Las recientes investigaciones sobre las causas del acoso laboral se dividen en tres grupos según atiendan a: la personalidad de la víctima del acoso y del acosador, las características inherentes a las relaciones laborales interpersonales dentro de las empresas y las características psicosociales reinantes en las organizaciones (EINARSEN, 2000:665-697). En este sentido, el acoso laboral se define como la situación donde una o varias persona trabajadoras, con dificultad para defenderse, son sometidas continuamente y durante un determinado período de tiempo a actos negativos de otras personas trabajadoras de la organización empresarial (EINARSEN y RAKNES, 1997:243-267). Esta definición está incluida también en el NAQ-R (Negative Acts Questionnaire-

Revised)[162]. Estos investigadores afirman que un incidente puntual no puede considerarse acoso[163]. Así pues entenderemos como acoso, el resultado de la acción de maltrato, amenaza y humillación repetida, deliberada, no deseada por la víctima ni correspondida, impuesta por el agresor[164] a las personas trabajadoras, dentro del entorno laboral de una organización empresarial. El acosador intentará someter a otra persona trabajadora (víctima) por la fuerza, contra su voluntad y con abuso de poder (MOREAU, 1999:5-75), con el objeto de doblegarla psicológicamente y para demostrar a la víctima su inferioridad y dependencia (HOEL y COOPER, 2000:1-21; RIQUELME, 2006:40 y JIMENEZ GARCÍA, 2009:5). En todos los casos, la víctima, objeto de acoso, tiene dificultad para defenderse de esas acciones. En este sentido y en opinión de SUAY HERNÁNDEZ (2002:10): *"…llega un momento en el que el acosado asume toda la maldad circundante, y obsesivamente examina su comportamiento presente y pasado para descubrir qué pudo haber dado lugar a una sanción informal tan cruel por parte de su entorno. Sanción que le llena de vergüenza y de humillación y por ello oculta su sufrimiento y no demanda ayuda a quienes pudieran prestársela; cree, no sin razón, que su vivencia le va a parecer absurda e increíble a quien se la comunique. Como tras el examen de los hechos pasados y presentes no halla causa alguna que justifique la animadversión de que es objeto, empieza un proceso en el que pone en duda los significados más elementales, en el que todo pierde su sentido corriendo el peligro de asumir las aberrantes representaciones que quieren imponerle. El mundo ha adquirido una apariencia terriblemente perversa; es otro mundo que no reconoce ni se reconoce dentro de él; es como si de pronto descubriera que vive en el infierno. No se explica como pudo vivir tantos años con una concepción tan equivocada del mundo y de la gente, y*

[162] El NAQ-R es un instrumento de evaluación, utilizado a nivel internacional, que desglosa las conductas negativas percibidas en el lugar de trabajo en dos subescalas: acoso personal y acoso laboral. Otros instrumentos de medición de acoso son el WHS (*Work Harassment Scale*) de BJORKQVIST, OSTERMAN & HJELT-BACK (1992) y la Escala Cisneros (FIDALGO y PIÑUEL, 2004:615-624), instrumento desarrollado y validado en España.

[163] Son características exigibles del acoso moral la reiteración, continuidad en el tiempo y la intencionalidad (NAVARRO NIETO, 2007: 45-50).

[164] El autor de los actos de violencia física o psicológica o el que incurre en comportamientos violentos contra otras personas.

llega a poner en duda sus propias capacidades perceptivas con la consiguiente tremenda inseguridad y alienación. El suicidio puede ser la mejor alternativa de las que vislumbra".

En otro sentido, según HIRIGOYEN (2003:42), es necesario diferenciar el acoso moral del maltrato empresarial y de las malas condiciones de trabajo. Esta afirmación la motiva en base a que en algunas ocasiones pueden producirse falsas acusaciones de acoso moral cuando las personas trabajadoras son hipersensibles y, sin motivos racionales para ello, se sienten perseguidas. En estos casos, se trata de víctimas perpetuas que se sienten permanentemente perseguidas y agredidas[165]. Si la víctima de la violencia o del acoso laboral no accede a las pretensiones del acosador entrará en una espiral de intimidación que le creará un gran sufrimiento moral. El objetivo principal del acosador es el de desestabilizar emocionalmente a la persona trabajadora, que ha elegido como víctima. El objetivo de esta conducta del agresor es paralizar a la víctima, mientras le sea útil y evitar que pueda pensar y comprender (EDREIRA, 2003:131). Esta desestabilización de la persona trabajadora acosada la logrará incrementando el sufrimiento y desesperación, alterando de forma consciente y voluntaria su tranquilidad emocional, arrastrándola finalmente al desequilibrio psíquico[166] que desencadenará, en muchas ocasiones, el proceso de absentismo de la víctima.

Algunos autores como HIRIGOYEN (2001:1-300, 2003:39-47, 2004:1-19 y 2007:1-179) y SAENZ NAVARRO (2001:1), coinciden con la definición anterior de agresor y añaden que uno de los objetivos principales del sujeto acosador es limar lenta y sutilmente la autoestima de la persona trabajadora, víctima del acoso, haciéndola sentir responsable de la situación

[165] Según HIRIGOYEN (2003:34-47) los paranoicos pueden encontrar en el acoso una base creíble para su sentimiento de persecución. Otras personas trabajadoras pueden ver en el acoso moral una oportunidad para saldar las cuentas con su superior. También existen también individuos conflictivos que tratan de tergiversar los hechos acusando a un compañero o a un superior para ocultar sus acciones y erigirse como víctimas.

[166] En este sentido, la STS de 20 de Septiembre de 2011, tiene por acreditado que el acoso en el trabajo puede originar un cuadro ansioso depresivo reactivo a la situación laboral vivida y que una situación de acoso laboral puede derivar en una lesión psíquica.

o meritoria de ella por su escasa valía o capacidad. La finalidad de tales comportamientos puede ser diverso, pero siempre con un objetivo destructivo: eliminar a la víctima, marginándola, promoviéndola a darse de baja de la organización empresarial o provocando su despido procedente. En todos los casos, el objetivo es el de lograr que la o las personas trabajadoras acaben abandonando su lugar de trabajo por decisión propia.

En general, la capacidad de resistencia de las personas trabajadoras ante el acoso constante y reiterado es limitada (HIRIGOYEN, 2003:44). Los importantes daños psicológicos que padecen los acosados no son debidos a la contundencia de las agresiones, sobre todo si no son físicas; ya que éstas suelen ser sutiles, de baja intensidad, insidiosas, dirigidas a degradar a la víctima ante sí misma, a incomunicarla con su entorno relacional y a presentarla en él de una manera odiosa, estigmatizada o caricaturesca (SUAY HERNÁNDEZ, 2002:1-41 y 2010:1-50). Las consecuencias relacionadas con la salud de la violencia psicológica pueden ser tan graves como los de la violencia física (MAYHEW y CHAPPELL, 2007: 327–339). Estudios, como el de DAWN, COWIE y ANANIADOU (2003:489-496) defienden que un 25% aproximadamente de acosados terminan por abandonar la empresa (por acuerdo negociado, despido, baja voluntaria, prejubilación, etc).

Se puede afirmar que en todo acoso laboral se vislumbra la presencia de dos partes enfrentadas, por una parte, los agresores llamados también hostigadores o acosadores, con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por la otra, el acosado conocido también como agredido o víctima con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio, frente a la conducta y actitud acosadora (PEREZ-BILBAO et al., 2001:1-25). Los estudios apuntan a que los hombres son acosadores en mayor proporción que las mujeres (EINARSEN y SKOGSTAD, 1996:185-201; ZAPF et al., 2003:103-126). En este mismo sentido, RENAULT (2004:2) afirma que: *"El acoso psicológico también revela la existencia de una organización del trabajo sexista: las mujeres son víctimas con más frecuencia que los hombres, mientras que los sectores más afectados por el*

fenómeno (administración pública, comercio, bancos) están marcados por una división sexual del trabajo. El acoso psicológico nutre también las discriminaciones de todo tipo (raciales, vinculadas al sexo)".

Los esfuerzos internacionales para combatir el acoso y la violencia laboral se centran principalmente en tres ámbitos: legislación, convenios colectivos y códigos de conducta (GRAHAM, 2004:61-67). Un ejemplo, en este sentido, son las políticas laborales en Alemania que dan prioridad a las negociaciones colectivas frente al acoso laboral (GRAHAM, 2004:61-67). Asimismo, el Parlamento Europeo aprobó una trascendente resolución[167] en la que se afirma que el acoso constituye un grave problema en la vida profesional y que el incremento de los contratos temporales y de la precariedad laboral, especialmente en la mujer trabajadora, establece condiciones propicias para la práctica de varias formas de acoso y violencia. La citada resolución incide en los efectos devastadores del acoso sobre la salud física y psíquica de la víctima y de su familia, remarcando que las mujeres constituyen el género más habitual en el perfil de trabajador susceptible de sufrir conductas de acoso psicológico en su lugar de trabajo (LEYMANN, 1996a:1-231; HIRIGOYEN, 2001:1-300; PIÑUEL ZABALA, 2001:1-88; PIÑUEL ZABALA y OÑATE CANTERO, 2002:35-62, GONZÁLEZ TRIJUEQUE y GRAÑA, 2007) y los hombres sufren conductas más relacionadas con la falta de reconocimiento profesional y la limitación malintencionada de un ascenso dentro de la organización empresarial (LÓPEZ CABARCOS, VÁZQUEZ RODRÍGUEZ y PICÓN, 2008b:41-60).

Se han dado casos, en algunas organizaciones empresariales, en que se han consentido acciones de acoso, dirigidas a someter o librarse de parte de su personal (BASSMAN y LONDON, 1993; DEJOURS, 1998:1-225 y VALETTE, 2002:217-221). Debido a la gravedad y alcance del problema, la Comisión del Parlamento Europeo ha planteado una estrategia común a partir del llamado "Libro Verde sobre la responsabilidad social de la empresa (en adelante RSE)", considerando los factores psicosociales e instando a los

[167] Resolución de 20 de septiembre de 2001.

Estados miembros a incluir en su legislación la lucha contra el acoso psicológico[168]. El Libro Verde define la RSE como*:"(...) la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores"* (p. 7, párrafo 20). Al respecto, les recomienda que apliquen políticas de prevención eficaces e instauren un sistema de información sobre cualquier forma de violencia laboral.

También, las estrategias comunitarias sobre seguridad y salud en el trabajo[169] han permitido que los problemas de acoso y violencia en el trabajo se tengan en cuenta internacionalmente, sobretodo contemplando las consecuencias, que puedan derivar para la salud laboral de las personas trabajadoras, al estar expuestos a estos riesgos (INSHT, NTP 489). En este mismo sentido, hay autores como MOLINA NAVARRETE (2005:19) que opinan que las recientes publicaciones de la OIT (1998:1) y las diferentes estrategias europeas no han sido suficientemente suscritas en el plano jurídico. Otros expertos (HIRIGOYEN, 2003:40), por su parte, consideran que, pese a la posible legislación del fenómeno del acoso laboral, o la aplicación de códigos de conducta preventivos siempre habrá individuos perversos y dañinos en las empresas. Siempre ha habido en las organizaciones empresariales situaciones de abuso de poder, tratos desiguales, actos de segregación, entre otros, al punto tal que algunos expertos en la materia como HIRIGOYEN (2001:165, 2003:39-47 y 2004:1-19), planteen que el acoso laboral es inherente a la condición humana.

[168] Se define el acoso psicológico como la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder, no necesariamente jerárquico. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud (NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. INSHT 2010).

[169] En su comunicación sobre la Estrategia sobre seguridad y salud 2002-2006, la Comisión Europea anunció el propósito de examinar la conveniencia y el ámbito de un instrumento comunitario sobre intimidación y violencia en el trabajo; en relación con ello, tomaba en cuenta una resolución del Parlamento Europeo sobre acoso en el trabajo, de septiembre de 2001. Por su parte, en la nueva Estrategia sobre seguridad y salud 2007- 2012, se apunta al "*desarrollo de nuevos factores de riesgo*" como "*la violencia en el trabajo, incluido el acoso moral y sexual*".

En resumen, ante cualquier caso de agresión es necesario intervenir rápidamente y, si es posible, anticiparse a ella, con el objetivo de impedir que ya sea muy tarde para la víctima y para la propia organización empresarial, que tendrá que afrontar conflictos, malestar laboral, ausencias laborales, altos costes y seguramente largos litigios judiciales. Conviene intervenir ante el acoso y la violencia, cuando todavía se trata de un potencial problema y no de una agresión física o psíquica real. Con ello, se podrán también prevenir y evitar el absentismo laboral derivado de éstas posibles agresiones físicas o psíquicas.

3.3.3.2.2.1 El acoso moral en el ámbito laboral.

El acoso, sea cual sea su origen y tipo, es un serio problema del que es necesario tomar conciencia, evaluar y eliminar, ya que es una realidad visible en el mundo laboral (UGT, 2008:1-9 y SALIN, 2003:35-46). El acoso también recibe el sobrenombre de pequeña tirania (ASHFORTH, 1995b:126-140) o epidemia silenciosa (ZAPF 1999:1-25) y aunque sea realmente complicado, las organizaciones, deben preveerlo[170].

El concepto de acoso moral ha surgido en el mundo del trabajo y en los medios de comunicación y ya nadie pone en duda su existencia[171]. Éste es un tema de investigación y estudio abordado desde muchos campos; se han preocupado por este problema las organizaciones empresariales, los sindicatos, los expertos en derecho, médicos, psicólogos, y sociólogos entre otros, lo que predetermina un interés multidisciplinario en esta problemática del acoso dentro de la empresa. Respecto del acoso moral en España: *"muchos psicólogos sospechamos que una buena parte de los suicidios e intentos de suicidio de los trabajadores en activo, atribuidos a la depresión, a problemas familiares, al alcoholismo o a enfermedades físicas o mentales, tienen como verdadera y última causa situaciones de psicoterror laboral padecidas por la víctima que ni ésta ni otras personas han sabido reconocer y remediar a tiempo"* (PIÑUEL ZABALA, 2001: 88). Pero el primer gran interrogante surge alrededor de la propia definición de acoso o violencia moral, según GUEVARA RAMÍREZ (2006:1-4) ya que el término acoso o violencia moral nos podría conducir hacia un concepto de violación de los derechos fundamentales de la persona, que en una relación de causa-efecto, está estrechamente vinculada con la influencia del medio ambiente laboral en los resultados productivos del trabajador afectado y que puede estar motivada por factores de carácter organizacional, así como también

[170] TSJ de Catalunya de 2 de marzo de 2011.

[171] Este término es reconocido ampliamente en numerosas sentencias de los tribunales españoles, entre ellas, la STS de 28 de Junio de 2012, STS de 26 de Noviembre de 2009, STC de 16 de Abril de 2007 y STS de 18 de Septiembre de 2006.

por la acción de factores psicosociales vinculados con la conducta humana. Debe llamarse violencia moral, según el mismo autor, porque ataca directamente aspectos tales como la dignidad humana, el derecho a la intimidad, la honra, el honor y la propia imagen así como la integridad moral del individuo y de sus consecuencias se puede reclamar la indemnización del daño moral. Para PÉREZ MACHÍO (2004,1-64), aunque definir el acoso como "moral" lo sitúa próximo a lo ético o religioso, lo cierto es que tras este concepto se esconde una situación en la que los sentimientos y sufrimientos humillantes, degradantes y envilecedores son una constante a lo largo de todo el proceso. Este tipo de conductas requieren, además de una primera intervención laboral, un enérgico tratamiento jurídico y una toma de conciencia jurisprudencial y social.

En opinión de HIRIGOYEN (1999, 1-179), el acoso moral es el maltrato psicológico en la vida cotidiana. En este sentido, el hecho el que el término *"acoso moral"* se esté extendiendo por los medios de comunicación y el ámbito laboral ayuda a convertirlo en una expresión *"cajón de sastre"* (HIRIGOYEN, 2003:39), que agrupa otros males que no corresponden, en el sentido clínico del término, al acoso moral, pero que expresan un mal más general del mundo laboral que es importante analizar. La definición y descripción de acoso moral que propone HIRIGOYEN (2003:40-41) se basa en una violencia invisible. Para ella, acoso moral es también la: *"violencia insidiosa, fría, encubierta, tanto más violenta cuanto que es casi invisible. Se alimenta de pequeños ataques continuos, a menudo llevados a cabo sin testigos, a veces no verbales o ambiguos, al estar sujetos a una doble interpretación. Cada ataque aislado no se considera verdaderamente grave; lo que constituye la agresión es el efecto acumulativo de los micro traumatismos frecuentes y repetidos…".* Con esta conducta se persigue excluir a una persona trabajadora de una comunidad o grupo (formado por otras personas trabajadoras) despojándola paulatinamente de su identidad, su función, su estatus y de su imagen, desintegrándola socialmente y anulándola (HIRIGOYEN, 2003:40-42), pudiendo llegar a afectar a todos los estratos jerárquicos de la organización empresarial. Así, en el entorno laboral, se define la violencia moral como la violencia que afecta a la "*salud*

cívica" (UGT, 2006:11-15) de las personas trabajadoras a partir de abusos, explotación, vejaciones, insultos, discriminaciones, acoso y/o afectación de cualquiera de los derechos humanos fundamentales como son la dignidad, la igualdad y la integridad. Por su parte, PIÑUEL ZABALA (2001:1-88, 2005:1-269, 2008a:1-272 y 2008b:1-256) define este tipo de acoso como el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe una persona trabajadora por parte de otra u otras, que se comportan con ella cruelmente, con el objetivo de lograr su aniquilación psicológica y conseguir su salida de la organización, a través de diferentes procedimientos ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad humana. A efectos de afirmar la existencia de una situación de acoso moral en el trabajo, es irrelevante que ésta haya llegado a provocar o no bajas laborales u otros estigmas en la víctima, siendo suficiente para que una conducta alcance tal consideración la apreciación del resto de elementos que determinan sus límites. Es destacable puntualizar que la exigencia de habitualidad no debe implicar la delimitación de un plazo temporal para poder hablar de acoso. Basta con que los actos se produzcan a lo largo de un período de tiempo, sin necesidad de concretarlo. A su vez, el acoso moral en el trabajo, desde la perspectiva conductual, se define como toda acción abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud…) que por su repetición o su sistematización conlleva perjuicio para la dignidad (BOUAZIZ, 2000:192-216) o a la integridad psíquica o física de una persona trabajadora, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente laboral.

En 2001, el Comité Consultivo para la Seguridad y Salud del Trabajo de la UE describió el acoso moral como un comportamiento negativo, entre compañeros de trabajo o entre superiores y subordinados jerárquicos, por efecto del cual una persona trabajadora es humillada, y atacada repetidamente, de forma directa o indirecta, por una o por varias personas con el objetivo y, la consecuencia, de que con esta actitud se rechace y se haga el vacío a la víctima. Así, se podrá aludir la aparición de un caso de

acoso[172] psicológico en el trabajo cuando este proceso de acoso suponga una persecución sistemática de una persona trabajadora por parte de otra persona u otras personas trabajadoras de la organización, que mantienen sobre la primera, una posición de dominio[173], no forzosamente jerárquico, que arremete contra la fortaleza psíquica de la persona trabajadora acosada. También existen casos de persecución empresarial colectiva y deliberada hacia el personal (ASHFORD, 1995b:126-140).

En este mismo sentido, GUEVARA RAMÍREZ (2006:1-4), aclara que al referirse a la violencia moral se parte de la idea de que se están vulnerando los derechos fundamentales[174] de la persona trabajadora, afectada por la influencia de su entorno laboral. Se habla de violencia moral porque incide directamente en cuestiones como el derecho a la intimidad, la dignidad humana, el honor, la honra, la propia imagen y, en suma, la integridad moral del individuo. También, HIRIGOYEN (2003:39) considera que la noción de acoso moral es subjetiva y comprende tanto la mala conducta de una persona trabajadora o grupo, como las consecuencias de dicho comportamiento para la salud y la dignidad de las víctimas.

En todas las definiciones se coincide en recalcar que para que pueda considerarse acoso moral, la acción abusiva debe ser reiterada como ya se ha puesto de manifiesto en la definición de acoso laboral. Cabe recordar que otros autores son de la misma opinión, así HIRIGOYEN (2001:1-300), GONZÁLEZ DE RIVERA (2002:25-115) y PIÑUEL ZABALA (2001:1-88) definen el acoso moral como una actitud o actitudes carácter insidioso y reiteradas de una o varias personas trabajadoras contra otra u otras, siguiendo un plan deliberado de autoeliminación de la persona acosada.

Según el informe de UGT (2008:23-27), el acoso persigue hacer el vacío a una persona para minar sus posibilidades y alternativas laborales,

[172] STSJ de Madrid de 22 mayo 2004.

[173] STSJ de Andalucía de 19 de enero de 2010.

[174] Derecho a la integridad física prevista en el artículo 15 de la CE y el artículo 4.2.d) de la LET.

apartándola del resto de compañeros y superiores y coartando todos sus posibles canales de comunicación. Su objetivo fundamental es el aislamiento. En diversos lugares de trabajo se empezaron a detectar con cada vez más frecuencia e intensidad ciertos comportamientos hostiles e intimidatorios derivados de las relaciones interpersonales establecidas entre empresario, responsables, directivos y personas trabajadoras que afectaban a la salud psíquica de la persona acosada. Así se emprendió la utilización entre los especialistas del concepto anglosajón de *"mobbing"*[175], término que se refiere a diversas conductas de acoso y hostigamiento que pueden manifestarse de forma muy heterogénea (HIRIGOYEN, 2001:1-300; PÉREZ BILBAO, NOGAREDA CUIXART, MARTIN DAZA y SANCHO FIGUEROA, 2001:1-8; PIÑUEL ZABALA, 2001:1-88; GONZÁLEZ-TRIJUEQUE, DELGADO y GARCÍA, 2010:8-18). En 1984, LEYMANN, publicó su primer estudio piloto[176], sobre la violencia psicológica en el trabajo e hizo famoso el término anglosajón de *"mobbing"*, en psicología también denominado el *"síndrome del chivo expiatorio"* (GONZÁLEZ de RIVERA y RODRÍGUEZ-ABUÍN, 2003:59-69). Dicho concepto deriva del verbo inglés *"to mob"*, que significa asaltar o acosar[177]. Según este estudioso del tema el acoso puede definirse como una situación en la que una persona ejerce una violencia

[175] En este sentido, la STSJ de Navarra de 15 de junio de 2001, se refiere al *"mobbing"* como una forma de acoso en el trabajo en el que una persona o un grupo de personas se comportan abusivamente con palabras, gestos o de cualquier manera que atente contra otras personas trabajadoras con la consiguiente degradación del clima laboral. Asimismo, el TSJ de Navarra considera que, para poder hablar de acoso moral, es necesario que la empresa someta a la persona trabajadora a decisiones y órdenes que, además de no contar con el amparo de ninguna norma, incidan en su ámbito más personal, perjudicando sus derechos fundamentales. En el Fundamento Jurídico 3º de la mencionada sentencia, el TSJ de Navarra analiza el caso de un conserje que somete a la actora y a sus compañeras a malos tratos constitutivos de acoso físico y psíquico, consistentes en gritos y encierros en la habitación donde se cambian de ropa. Después de verse obligadas a pedir auxilio para salir, les gritó de nuevo y ensució los locales una vez que había concluido la limpieza. En el mismo sentido, la Sentencia 161/2001, de 18 de mayo, también del TSJ de Navarra, describe como "violencia psicológica" el caso de unas trabajadoras de la limpieza que se sentían acosadas y perseguidas y eran agredidas verbalmente.

[176] Para LEYMANN (1984, 1996a:1-231), toda acción de acoso arranca de un conflicto. En sus estudios internacionales analiza más de 600 casos, llegando a la conclusión de que existen principalmente tres factores en la etiología del acoso laboral. El primer factor esta referido a la organización del trabajo implantada en la organización empresarial (atribución de tareas que puedan entrañar una sobrecarga mental y estrés a la persona trabajadora). El segundo factor está determinado por la concepción de tareas (tareas monótonas o repetitivas, ambigüedad de rol, órdenes ilícitas, deficiencias graves del sistema, deficiencias en el diseño de trabajo...). Por último, el tercer factor representativo es el tipo de dirección (gestión autoritaria, dirección basada solo en los resultados, estilos de liderazgo negativos, etc.)

[177] El DRAE define "acosar" como: perseguir, hostigar, importunar, molestar o asediar. Se trata, en suma, de acciones con las que se persigue perjudicialmente a una persona de manera insistente y continuada.

psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes 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.

En nuestro país, se utiliza indistintamente el término *"mobbing"* y acoso en el trabajo, por parte de los investigadores, de la opinión pública y en el ámbito judicial (MESEGUER DE PEDRO, SOLER SÁNCHEZ, GARCÍA-IZQUIERDO, SÁEZ NAVARRO y SÁNCHEZ MECA, 2007: 225-230). Coincide con los anteriores estudios, el de UGT (2008:1-9), que considera que la diferencia entre acoso y un conflicto interpersonal no reside tanto en el tipo o en el modo en cómo se producen estas conductas, sino que fundamentalmente se trata de una cuestión de frecuencia, de duración e intencionalidad de las conductas hostiles (UGT, 2008:1-9). Para algunos otros autores, el acoso moral y psicológico son conceptos distintos: el acoso moral privaría a la víctima de los bienes intangibles o morales que comporta el reconocimiento de su dignidad. En cambio, el adjetivo psicológico alude a los medios que preferentemente utiliza el sujeto activo, violencia psicológica y, a los efectos que puede llegar a sufrir la víctima: daño para su equilibrio psicológico (SUAY HERNÁNDEZ, 2002:1-41, 2003 y 2010:1-50). Para otros muchos estudiosos del tema, acoso moral y psicológico aluden a un mismo fenómeno siendo la diferencia entre ambos términos un simple matiz de tipo lingüístico. Asimismo, jurídicamente da más rendimiento la expresión "acoso moral" que "acoso psicológico", porque alude directamente al bien jurídico afectado con esta forma de violencia, en correspondencia con el artículo 15 de la CE: el derecho fundamental a la integridad moral, protegido penalmente en el Título VII (libro II) del CP, delitos de torturas y contra la integridad moral (SUAY HERNÁNDEZ, 2002:1-41 y 2010:1-50). Otros estudiosos (PEREZ MACHÍO, 2004:6 y 2007:23), prefieren la expresión "acoso moral", por su referencia al bien jurídico protegido, la integridad moral.

Desde el siglo XIX al XXI, en el ámbito laboral, la sociedad y la empresa ha pasado de un sufrimiento esencialmente físico a uno psíquico, con unos enormes costes médicos, sociales, humanos y con un innegable impacto económico (DEBOUT, 2001:1-120). Este investigador considera que el auge creciente del acoso moral en la empresa se debe principalmente a tres factores: el primero es el deterioro de la solidaridad profesional entre los asalariados, que si la hubiera, podría impedir o dificultar las agresiones; el segundo la falta de ética de la empresa, que debería evitar las conductas abusivas, y el tercero, las dificultades que tiene el acosado para comunicar el problema al exterior. En años recientes, se han evidenciado los efectos nocivos de la violencia psicológica, carente de componente físico y que comprende las coacciones y el acoso moral y psicológico (OIT, 1998:6). El acoso moral en el trabajo no surge como un fenómeno aislado. En realidad, es una demostración más de la creciente violencia que se detecta en el ámbito doméstico, político y social. Constituye un síntoma inequívoco de la pérdida de valores que sufre nuestra sociedad y que, lógicamente, acaba reflejándose también en la esfera empresarial (PIÑUEL ZABALA, 2005:1-269). El informe de la OIT (1998:1) concluye que la violencia en el trabajo obedece a una serie de causas relacionadas con las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a la interacción entre las propias personas trabajadoras, entre clientes y personas trabajadoras y entre éstas y los empresarios.

Consecuentemente, en los actos de violencia moral se lesionan gravemente los derechos de las personas trabajadoras, conlleven o no simultáneamente un daño psíquico. El Grupo Operativo para la prevención del acoso en el lugar de trabajo, perteneciente a la Health and Safety Authority (HSA, 2003:111) de Irlanda acordó definir el acoso moral como: *"… una conducta inadecuadamente reiterada, directa o indirecta, que puede ser verbal, física o de otro modo, de una o más personas contra una u otras en el lugar de trabajo y/o en el proceso de contratación que, razonablemente, puede considerarse que contraviene el derecho de las personas a un trabajo digno".*

Desde la perspectiva etimológica, calificar el acoso como "moral" implica interpretarlo como un ataque a las buenas costumbres. Este fenómeno es uno de los que suscitan mayor preocupación en el mundo del Derecho Laboral, si se tiene en cuenta el incremento de este tipo de situaciones (PIÑUEL ZABALA, 2001:1-88 y 2005:1-269) y (PEREZ MACHÍO, 2004:1-64). Por otra parte, coinciden tanto ESCUDERO y POYATOS (2004:1-348) como GIMENO LAHOZ (2005:1-150), que entienden el acoso psicológico como una forma de presión laboral tendenciosa, es decir, que la situación de acoso moral del agresor contra la víctima presenta como finalidad la desestabilización emocional de la persona trabajadora acosada. Esta desestabilización emocional, tiene como objetivo el conseguir deteriorar y minar la capacidad laboral de la víctima y desembarazarse finalmente de la persona trabajadora acosada, bien sea provocando su despido de la organización empresarial, bien imponiendo su salida voluntaria (PIÑUEL ZABALA, 2001:1-88; GONZÁLEZ TRIJUEQUE, DELGADO y GARCÍA 2010:8-18). En este mismo sentido, SÁNCHEZ CARAZO, VADILLO y RODRÍGUEZ ROSILLO (2002:65) defienden que: "*… si preguntabas entre amigos, compañeros de trabajo, etc., nadie sabía nada de esa extraña palabra que uno había descubierto y que sintetizaba lo que estaba sufriendo: mobbing, y cuando se les explicaba que se trataba de acoso psicológico en el trabajo, enseguida ponían una cara de conocer la situación, pero comentaban que eso era algo que «había que aguantar», que eso ocurría a muchas personas, pero que no había nada que hacer*".

Distingue SÁEZ NAVARRO (2001:47), tres típos de acoso, en función de la gravedad de sus efectos sobre las personas trabajadoras: acoso de primer grado, cuando el individuo resiste el acoso y consigue escapar, acoso de segundo grado cuando sufre una incapacidad temporal que le impide incorporarse rápidamente al trabajo y acoso de tercer grado, cuando la persona afectada es incapaz de reincorporarse al trabajo y precisa de tratamiento especializado. Sin embargo, el término inicialmente preferido por LEYMANN (1984 y 1996a:1-231) para designar el fenómeno del

maltrato psicológico[178] en el entorno laboral era el de "terror psicológico[179]". Según este experto, se trata de un proceso de destrucción que consta de una serie de actuaciones desfavorables a la persona trabajadora acosada que, tomadas de forma aislada, podrían parecer insignificantes, pero cuya repetición constante provoca efectos perniciosos. La definición de LEYMAN incide en que este maltrato o acoso debe ser una situación de encadenamiento de la víctima durante un periodo de tiempo determinado, colocando a ésta en una posición de indefensión, en la que esté sometida por otras personas trabajadoras, a acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas trabajadoras de su entorno laboral con el claro objetivo de generar una comunicación sistemática, hostil y sin ética. Por tanto, y teniendo en cuenta la anterior definición, la presencia de cualquier situación de tensión, conflicto, enfrentamientos entre compañeros no determina la presencia de acoso y tampoco las situaciones tensas entre trabajadores deben ser atribuidas siempre a una existencia de acoso o "*mobbing"*[180]. Por otra parte, la divulgación de los temas sobre mobbing en los medios de comunicación, y una sociedad cada vez más adicta a frases y tópicos, puede llevar a los trabajadores a identificar comportamientos durante un conflicto interpersonal en el trabajo como *"mobbing"* no teniendo porque serlo (UGT, 2008:1-9).

Los cuestionarios y herramientas más utilizadas por los expertos, para la detección de casos de acoso en las organizaciones, son el LIPT[181] de

---

[178] Según LEYMANN (1984 y 1996a:1-231), el lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas.

[179] HIRIGOYEN (2001: 192 y ss.) y por PIÑUEL ZABALA (2001: 116), señalan las características del perfil profesional de la víctima del psicoterror laboral.

[180] STSJ Madrid de 25 junio 2007.

[181] LIPT: Leymann Inventory of Psychological Terrorization. La versión original de la encuesta LIPT está construida de manera dicotómica, es decir, se pregunta al sujeto si determinada estrategia de acoso psicológico ha tenido lugar, dándole como únicas opciones de respuesta (Si/No). clasifica en cinco grupos de preguntas, las tácticas de acosador psicológico laboral. La primera estrategia, contemplada en las preguntas 1-11 del LIPT, es la de limitar la comunicación de la víctima. En este caso el acosador impone con su autoridad, negándose a la persona trabajadora acosada el derecho a expresarse o a hacerse oír (preguntas 1-11 del LIPT). En segundo grupo (preguntas 12 a 16 del LIPT) es el que engloba las tácticas del acosador o acosadores, que limitan el contacto social de la persona trabajadora con el resto de la plantilla de la organización empresarial, cortando las fuentes de información, aislándole y no

LEYMANN y el NAQ de EINARSER (HOEL Y COOPER, 2000:1-20). Como ya se ha apuntado, en el estudio de 1984 de LEYMAN, se describió, de manera objetivamente demostrable, 45 actividades características de acoso (GONZÁLEZ de RIVERA y RODRÍGUEZ ABUÍN, 2003:59-69 y PÉREZ BILBAO, NOGAREDA CUIXART, MARTIN DAZA y SANCHO FIGUEROA, 2001:1-8). La lista de estas actividades en forma de cuestionario se denomina, como ya se ha citado anteriormente, LIPT. Autores como GONZÁLEZ de RIVERA y RODRÍGUEZ-ABUÍN (2003:59-69), critican una parte del LIPT basándose en que lo que se evalúa en el cuestionario son las conductas del acosador, no su repercusión en la persona trabajadora acosada. En contra de las afirmaciones de LEYMANN (1996a:1-231), para quien el acoso deriva siempre de un conflicto profesional mal resuelto, HIRIGOYEN (2003:40-42) opina que si se da el acoso es porque no se ha logrado establecer conflicto alguno. Aún así, a través de diferentes doctrinas[182] se ha ayudado a matizar y a ampliar la definición del acoso. Cuando aparece el acoso en las organizaciones empresariales, comienzan a producirse procesos de absentismo, bajas laborales y rotaciones, que en un principio pueden paliar en la víctima los efectos más negativos del acoso, pero a largo plazo, si estos casos no se detienen y afrontan eficazmente, puede provocar en la persona trabajadora acosada, una situación de profundo malestar laboral (RODRÍGUEZ, OSONA, DOMÍNGUEZ, COMECHE, 2009:177-188), la ansiedad, presencia de un miedo continuado y sentimiento de amenaza (MARTÍN DAZA, PÉREZ BILBAO y LÓPEZ GARCÍA, 2001:1-7). Los efectos[183]

---

dirigiéndole la palabra. La preguntas 17-31 del LIPT, corresponden a las del tercer grupo. En este caso la estrategia del acosador o acosadores es la de desprestigiar y difamar a la persona trabajadora ante sus compañeros, con burlas y bromas de mal gusto. En cuarto lugar se encuentran las estrategias de desacreditación de la capacidad profesional y laboral de la víctima. En este caso se asigna a la persona trabajadora acosada tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad despreciándose su trabajo y sus capacidades profesionales (preguntas 32-38 del LIPT). Por último, y en quinto y último lugar (preguntas 39-45 del LIPT), aparecen los actos y ataques que comprometen la salud de la víctima que aparte de estar sometida a ataques directos, ve mermada su salud por lo efectos negativos del sometimiento a un régimen de acoso psicológico que le provoca efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos.

[182] STSJ de Navarra de la Sala de lo Social, de 30 de abril de 2001, Sentencia del Juzgado de lo Social número 3 de Vigo, de 28 de febrero de 2002, la Sentencia del Juzgado de lo Social número 1 de Granada de 24 de mayo, la Sentencia del Juzgado de lo Social número 26 de Barcelona, de 21 de mayo de 2003, STSJ de Castilla –La Mancha de 22 de mayo de 2003 y la Sentencia del Juzgado de lo Social número 2 de Girona, de 17 de septiembre de 2002.

[183] Según SÁEZ NAVARRO (2001:47), se suele distinguir la gravedad del acoso en función de sus efectos.

más negativos de la violencia en el entorno laboral, en concreto en los casos de acoso, pueden observarse en el desgaste psicológico que sufren las personas trabajadoras en su autoestima. Por su parte DAVENPORT, SCHWARTZ y ELLIOTT (1999:39), definieron los tres grados de afección y sufrimiento del acoso [184] sobre las personas trabajadoras. El acoso es un riesgo psicosocial significativo (en términos de sufrimiento) por el daño que es capaz de originar en las personas trabajadoras acosadas (GONZÁLEZ TRIJUEQUE, DELGADO y GARCÍA, 2010:8-18). Estudios finlandeses sobre el absentismo laboral lo relacionan con casos previos de acoso en las organizaciones. Por su parte, KIVIMÄTI, ELOVAINIO y VAHTERA (2000:656-660) lo estipulan en un 26 % de los casos y VARTIA (2001:63-69) en un 17%. Por ello considerar el acoso y el estrés como fatalidades, es un error (KHALEF, 2003.13).

El acoso moral[185] se manifiesta principalmente en ambientes de trabajo donde predomina la desorganización, la incompetencia, el malestar laboral, con estructuras bajo el mando de personas con poca capacidad de dirección, inseguras y con escasos conocimientos o donde se practican métodos de trabajo antojadizos (UGT, 2008:1-9). Uno de los principales motivos de estos entornos potencialmente nocivos y violentos son las envidias y rivalidades profesionales (HIRIGOYEN 2001:25; PIÑUEL ZABALA, 2001:1-88 y PIÑUEL ZABALA y OÑATE, 2002:53). En las relaciones sociales y en la empresa, el acoso moral suele practicarse en grupo. Es frecuente que el individuo de quien parte el propósito de acosar psicológicamente a otro, aglutine un entorno formado por otros trabajadores o ejecutivos de la

[184] DAVENPORT, SCHWARTZ y ELLIOTT (1999:39), consideran acoso de primer grado cuando la persona trabajadora logra resistir, escapar, o consigue reincorporarse al mismo o similar puesto de trabajo. Se considera acoso de segundo grado, si la persona trabajadora que lo sufre no puede resistir ni escapar inmediatamente, sufre incapacidad mental o física, temporal o prolongada, y tiene dificultades para reincorporarse al trabajo. Si el acoso es considerado de tercer grado, la persona trabajadora afectada se siente totalmente incapaz de reincorporarse al trabajo y sus efectos hacen improbable la rehabilitación, a menos que sea sometido a tratamiento médico especializado.

[185] *"… el acoso moral presenta algunos rasgos propios…. Así, las mujeres lo padecen en mayor número (6 por 100) que los hombres (4 por 100), dándose la mayor proporción entre las mujeres de menos de 30 años (8 por 100); también son ellas las que sufren en mayor medida el acoso sexual (tres veces más que los hombres), aunque, en conjunto, sólo el 2 por 100 del total de trabajadores reconoce sufrir este tipo de acoso. Por tipos de actividad, los trabajadores asalariados están más expuestos al acoso (6 por 100, frente al 3 por 100 en el empleo autónomo) y (…) se registran mayores porcentajes en las empresas de una cierta dimensión (8 por 100 en las de más de 250 trabajadores)"* (CAVAS MARTÍNEZ, 2007:4).

empresa, que con mayor o menor implicación personal contribuyen al acoso moral de la víctima. Unos colaboran directamente y otros son *"invitados de piedra", "testigos mudos"* (PERIS, 2002:252), que permanecen impasibles ante los atropellos que presencian constantemente[186] (SUAY HERNÁNDEZ, 2002:1-41 y 2010:1-50). Este problema es una patología de la soledad (HIRIGOYEN, 2003:41), que implica el aislamiento de las personas a través de la individualización[187] de los trabajos y la desaparición de los colectivos y de las actitudes solidarias: cada persona trabajadora se encuentra sola frente a presiones crecientes y a menudo contradictorias. Para PALMERO CANTERO, GUERRERO RODRÍGUEZ, GÓMEZ IÑIGUEZ, CARPI y GORAYEB (2011:1-278): *"Una característica del ser humano es que somos gregarios. Vivimos en grupo, necesitamos de la presencia de otras personas en nuestras vidas, deseamos sentirnos queridos por, y necesarios para, otras personas en sus vidas. Cuando alguien tiene relaciones sociales escasas o nulas, es una persona retraída, con pocos amigos, con poco contacto social. Consiguientemente, esta persona no obtendrá las consecuencias positivas derivadas de establecer dichas relaciones, se sentirá aislado, sin oportunidades de interacción social, tendrá también una gran sensación de aislamiento social, lo que es también un generador de estrés".*

En resumen, se hace necesario hallar fórmulas para reconocer variables sociales y subjetivas del fenómeno de la violencia y el acoso moral en el trabajo, que amplíen la comprensión de sus formas de presentarse y de los factores de riesgo existentes en el ámbito laboral (MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ, 2004:12). Los actos de acoso moral constituyen una intromisión directa en la vida de la persona trabajadora. Cuando se

---

[186] En las organizaciones son susceptibles de ser acosadas las personas atípicas por exceso: muy competentes o con mucha personalidad, populares, con carisma, o bien por defecto: poco eficaces profesionalmente, apocadas, inseguras. También las personas con alto sentido de la responsabilidad, ética, idealistas, con sentido cooperativo y del trabajo en equipo, empatía, generosidad, más jóvenes o más mayores que la media, o en situaciones protegidas normativamente (mujeres gestantes, minusválidos, sindicalistas). Las personas que atraviesan temporalmente dificultades y se sienten debilitadas. Igualmente las personas autónomas, independientes, que no se preocupan de establecer una red de alianzas o relaciones.

[187] El apoyo social en el trabajo es determinante para incrementar o reducir el riesgo que el trabajo genera para la salud. Mientras un trabajo solitario o aislado incrementa la tensión, el trabajo cooperativo, con un reparto equilibrado de tareas y responsabilidades, ayuda a regularla y reducirla (MEJIA, VIECO, RESTREPO y MUÑOZ, 2004:24).

produce, la persona afectada puede reclamar que se la indemnice por el daño moral causado. La humillación y los ataques contra la dignidad diferencian el sufrimiento derivado del acoso moral del sufrimiento provocado por condiciones laborales difíciles o incluso violentas. Las víctimas[188] sienten vergüenza de serlo, de no haber sabido cómo responder o de haber consentido la situación. La agresión les hace perder los límites de su espacio psíquico, ya no distinguen qué es normal y qué no, qué se debe a su propia fragilidad y qué a la actitud destructiva del agresor. Finalmente viven aterrorizadas y terminan por desequilibrarse (HIRIGOYEN, 2003:44). Como ya se ha puesto de manifiesto, las situaciones derivadas del acoso moral en el lugar de trabajo se convierten en una auténtica tortura psicológica (PADIAL y DE LA IGLESIA, 2002:231) para la integridad moral de las personas trabajadoras. Esta tortura psicológica deriva en muchas ocasiones en períodos de incapacidad temporal de las personas trabajadoras que sufren dicho acoso. Mucho más grave es cuando los efectos más nocivos del acoso moral y psicológico se traducen en el surgimiento, entre el personal afectado de la organización empresarial, de la enfermedad mental.

Así pues, es posible combatir los casos de acoso con eficacia, con la única condición de que los interlocutores participen en la resolución del problema entablando un efectivo diálogo social (KHALEF, 2003:13-19). En la misma línea de opinión de esta tesis, RODRÍGUEZ, OSONA, DOMÍNGUEZ y COMECHE (2009: 177-188) defienden que ante el riesgo de acoso en las organizaciones: *"…plantear el diseño y la validación de un programa grupal de control y manejo del mobbing puede ayudar a paliar este problema, así como aportar novedades a la investigación sobre la materia".* Se hacen precisos más estudios con el objeto de prevenir y reducir el nivel de insatisfacción presente en el lugar del trabajo, creando un entorno

[188] En la empresa las víctimas suelen ser personas ordenadas, trabajadoras, eficaces y dispuestas a hacer favores o sacrificarse por los demás, o por intereses generales, que anteponen a los propios. Son vitalistas, amables, empáticas y sensibles, pero a la vez sufren una melancolía parcialmente dolorosa, generalmente ligada a algún trauma infantil. Seguramente por ello están necesitadas de afecto y de reconocimiento de las personas de su entorno, lo que las hace muy vulnerables a las críticas, aunque sean infundadas.

psicosocial adecuado que dificulte la posible aparición de situaciones de acoso moral. Para ello, HIRIGOYEN (2003:40-46) cree que no podrá realizarse una prevención eficaz del acoso, en el ámbito laboral, si no se define perfectamente el término[189], diferenciándolo de otras formas de sufrimiento en el ámbito laboral. A su vez, argumenta que prever el "modus operandi" del agresor es la mejor manera de tratar los casos de acoso moral sin dañar la dignidad de las personas trabajadoras afectadas, evitando así sufrimientos inútiles, una mediatización excesiva y una mala imagen para la empresa. Las medidas a adoptar pueden coincidir, por ejemplo, con las propuestas de los agentes sociales a nivel comunitario a través del Acuerdo Marco en materia de estrés laboral (MARTÍNEZ BARROSSO, 2004:12). Los representantes de los trabajadores también deberán contribuir a prevenir el acoso moral y el absentismo que de él se puede derivar, mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo (GUEVARA RAMIREZ, 2006:1-4).

[189] La definición establecida en la ley es, según HIRIGOYEN (2003:34-47), imprecisa, lo que amplifica la importancia de la jurisprudencia.

3.3.3.3 Costes empresariales generados por la violencia y el acoso laboral.

Los estudios empíricos muestran la importante incidencia social del acoso y la violencia, que, en particular perjudica a las empresas cuando se lleva a cabo en su seno, y de ahí, el interés que ha despertado, y los numerosos estudios que analizan y cuantifican los perjuicios materiales que generan. Se trata de perjuicios derivados de las contingencias que sufren los trabajadores acosados (SUAY HERNÁNDEZ, 2002:1-41 y 2010:1-50). La nocividad del acoso laboral no lo es sólo para quien lo padece, sino también para la organización empresarial donde surge y genera altos costes económicos y en capital humano (DI MARTINO y MUSHRI, 2001:1-27 y MARTÍN DAZA, PÉREZ BILBAO y LÓPEZ GARCÍA, 2001:1-7). Así, al evaluar los costes de la violencia en el trabajo para la empresa hay que tener en cuenta diversos factores: en primer lugar, los costes vinculados con el absentismo por enfermedad y por las jubilaciones anticipadas; en segundo lugar, los costos vinculados con los elevados índices de rotación y de reemplazo de personal; en tercer lugar, la disminución de la productividad y los perjuicios en la producción o el equipo y, finalmente, los costos vinculados a las quejas y pleitos (OLSEN, 2003:37-42).

Hay que poner de relieve que el absentismo laboral, derivado de los riesgos generados por violencia o por acoso, también repercuten negativamente en la vertiente económica de la organización empresarial. Las consecuencias económicas y sociales del acoso son inevitables (HIRIGOYEN, 2003:45). Los perjuicios económicos derivados de los riesgos generados por la violencia y el acoso, afectan tanto a la microeconomía de la organización empresarial con un incremento en las cifras de absentismo laboral, costes de sustitución de personal, desmotivación del resto de personas trabajadoras, pérdida de confianza, daño a la imagen de la empresa (HIRIGOYEN, 2003:45), como macroeconómicamente, es decir, al propio país.

En este sentido, PACUCCI (2004:1-19) y HIRIGOYEN (2003:45), señalan el importante dispendio económico que representa, para los presupuestos generales y las arcas del Estado, el hacer frente al tratamiento médico que requieren la mayor parte de las víctimas de acoso[190]. También es significativo el dispendio social derivado del sufrimiento de las víctimas y de las bajas laborales por incapacidad temporal o permanente de las personas trabajadoras afectadas por estos riesgos. A todo ello hay que sumar los costes derivados de los despidos, dimisiones o prejubilaciones, pero, sobretodo el coste más alto a la que la sociedad se enfrenta es la exclusión, en el mejor de los casos de forma temporal, del mundo laboral a la que la persona trabajadora agredida es abocada que puede ser de larga duración si no se encuentra solución alguna al problema (HIRIGOYEN, 2003:44-45).

Por último, tampoco se pueden olvidar los gastos que este tipo la violencia física y psíquica, pueden comportar para la propia persona trabajadora acosada[191]. Por consiguiente, se puede afirmar que el absentismo laboral derivado de problemas de salud mental de la población trabajadora genera un importante coste que, de forma creciente, repercute en la Seguridad Social y paralelamente en la financiación sanitaria (DE VICENTE, MAGÁN, BERDULLAS y ELENA, 2009:1).

[190] Las dolencias psicosomáticas sufridas por los trabajadores víctimas del hostigamiento son de tal importancia que la Seguridad Social no puede dejarles sin protección (AGRA, FERNÁNDEZ , FERNÁNDEZ y TASCÓN, 2004:176).

[191] Caída de ingresos que afectan también a la economía familiar, gastos médicos privados, gastos psicoterapéuticos privados, gastos judiciales, etc.

3.3.3.4 Tratamiento jurídico del acoso en el trabajo y de la violencia psicológica, como fuentes de agresión a derechos fundamentales de las personas trabajadoras.

La previsión legal del acoso en el trabajo, a pesar de ser una figura jurídica de reciente discusión, ha sido desarrollada y discutida en la mayoría de los ordenamientos en Europa, partiendo de estudios realizados en Suecia[192], país pionero en el desarrollo de una legislación específica al respecto, seguido por países como Francia[193], Irlanda[194], Alemania, Dinamarca, Holanda[195], Noruega[196], Bélgica[197], Suiza y Finlandia. En el marco de la UE[198], la búsqueda de una solución normativa para el acoso ha dado como fruto cierta legislación emanada de Instituciones Comunitarias, creada para el establecimiento de normas y recomendaciones llamadas a reforzar las acciones destinadas a combatir el grave problema del acoso en el lugar del trabajo. En este sentido, CUBILLO RODRÍGUEZ (2008: 1-128) destaca que: *"La lucha del fuerte y el débil, el poderoso y el desposeído. Precisamente la implicación de esta condición humana hace imprescindible el amparo del Derecho".*

El acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo se hace eco de la diversidad de situaciones que se presentan en la realidad

[192] Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral, adoptada el 21 de septiembre de 1993 y La Ley Básica de Prevención de Riesgos Laborales de 1999.

[193] Ley 2002/73, de 17 de enero, de modernización social.

[194] Ley de Seguridad, Salud, y Bienestar en el trabajo de 1989, la Ley de Relaciones Laborales de 1990 y la Ley de Igualdad en el Empleo de 1998.

[195] Decreto de Condiciones de Trabajo de 1994, que protege a los trabajadores de todo tipo de violencia y acoso, en especial del acoso sexual.

[196] Ley de protección de los trabajadores y medio ambiente laboral de 1997.

[197] Ley de la Prevención de la violencia psicológica en los lugares de trabajo, de 12 de junio de 2002.

[198] Existe una Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339), de 20 de septiembre de 2001, Punto 10: pide *"a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complemente, así como examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme"*. Según afirma la recomendación del Parlamento Europeo 2001/2339, *"las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un terrible instrumento de acoso".*

laboral y que, por ello, reconoce que el acoso y la violencia pueden afectar potencialmente a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, sin importar el tamaño de la empresa, su campo de actividad o la modalidad del contrato o de la relación de empleo (UGT, 2008:1-9). También la Resolución 2001/2339 del Parlamento Europeo, de 20 de septiembre, sobre el acoso moral en lugar del trabajo; la Directiva 2000/78/CE[199] del Consejo, de 27 de noviembre, relativa a un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación y la Directiva 2000/43/CE[200] del Consejo, de 29 de junio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de la persona independiente de su origen racial o étnico. Esta misma Institución adoptó en el año 2000 una Resolución sobre el acoso psicológico en el trabajo. Dos años después enmendó su Directiva sobre la igualdad de trato para hombres y mujeres en lo relativo al acceso al empleo, la formación profesional y las promociones y las condiciones de trabajo, agregando a la misma una cláusula sobre el acoso sexual, donde este fenómeno se define por primera vez a escala de la UE, como se detallará más adelante.

Durante los últimos años, se han elaborado numerosas recomendaciones y códigos internacionales sobre este tema. Los citados instrumentos se aplican fundamentalmente en sectores concretos[201]. Se puede concluir por tanto, que el repertorio de directrices y recomendaciones de las diferentes organizaciones internacionales apuestan por un enfoque preventivo, centrado en sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. No se trata de un instrumento vinculante desde el punto de vista jurídico, ni tampoco pretende reemplazar la legislación nacional. Su objetivo es orientar a las personas que combaten la violencia laboral en el sector. Al elaborar el repertorio, surgieron divergencias sobre la inclusión del fenómeno del estrés. El texto provisional inicial lo incluía, pero topó con la fuerte resistencia del grupo de los empresarios, que consideraban muy

[199] DOCE L 303/16 de 2-12-2000.

[200] DOCE L 180/22 de 19-7-2000.

[201] En 2002, un programa conjunto de la OIT, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Internacional de Servicios Públicos (ISP) adoptó una serie de directrices marco para combatir la violencia laboral en el sector de la salud.

complicado dilucidar si el estrés está relacionado con el trabajo o con el ámbito privado.

La violencia psicológica contra personas trabajadoras, a diferencia de lo expuesto respecto al tratamiento jurídico de la violencia física en el lugar de trabajo, sí ha sido considerada de forma más concreta por el legislador y ha recibido mayor respuesta jurídica. Esta respuesta a la violencia psicológica laboral queda suficientemente reflejada en la doctrina y la jurisprudencia de nuestro país, ya que éstas han ayudado a delimitar definiciones y conceptos referentes al acoso y violencia en el trabajo. En este sentido, la violencia psíquica contra personas trabajadoras ha sido considerada de forma concluyente por nuestro ordenamiento jurídico. La violencia psícológica tiene también claros efectos sobre la salud de los trabajadores (MORENO JIMÉNEZ, RODRÍGUEZ MUÑOZ, GARROSA y MORANTE, 2005: 627-632). En la última década, la violencia psicológica en el entorno laboral ha sido razonada y definida también como una vulneración grave a los derechos fundamentales de igualdad, dignidad, intimidad, honor, no discriminación y derecho a la integridad física y moral[202] en el trabajo de las personas trabajadoras. Derechos fundamentales, todos ellos protegidos por la CE y la Ley.

Los tribunales de justicia, en sus respectivas sentencias han construido también, desde la perspectiva jurídica, el concepto de acoso psicológico, enumerando los elementos que deben concurrir para determinar la situación de acoso, proponiendo remedios para combatir esta agresión o bien, en su caso, reparar los daños producidos sobre la víctima del acoso psicológico. Se ha comprobado que el acoso psicológico está asociado con altas tasas de absentismo, numerosos intentos de abandonar la organización empresarial y con una alta rotación laboral de las personas trabajadoras (LEYMANN, 1996a:1-231).

[202] El Titulo VII del CP (Libro II) lleva por rúbrica "de la tortura y otros delitos contra la integridad moral", y contiene los dos tipos penales de los que nos ocupamos a continuación, el artículo 173 y el artículo 175. En el primer párrafo del artículo 173.1 se tipifican los tratos degradantes graves, y en el segundo párrafo, ejercer habitualmente violencia psíquica o física en el ámbito familiar y asimilado.

Los tribunales, para tratar estos casos de acoso psicológico de origen laboral, parten de una premisa: en el marco de una relación laboral se generan conflictos y tensiones entre las personas trabajadoras de una organización empresarial (por ejemplo el *mobbing*) que los enfrenta, o bien en otras ocasiones, desordenes o tensiones ejercidas por el empresario (*bossing*), quien ostenta el poder de dirección y organización del trabajo, sobre sus empleados y, en ocasiones, se extralimita con este poder de dirección en beneficio propio o de la organización (RIVAS VALLEJO, 2005:16). Coinciden con la opinión anterior autores como VICENTINE (2011:100), que defiende que el ordenamiento jurídico español tiene un concepto limitado sobre acoso y los tribunales de justicia han tendido a ampliarlo, con el objetivo de ofrecer al trabajador, que es víctima, una tutela más eficaz. Pese a ello y en opinión de RIVAS VALLEJO (2005:22), la intervención judicial en todas las jurisdicciones, salvo contadas excepciones, no soluciona el problema causado por el acto antijurídico perpetrado por el acosador o acosadores contra la víctima, tan sólo lo repara, con lo que sería deseable un mayor tratamiento jurídico al respecto.

En las conductas de acoso en el trabajo el derecho que está en juego es el artículo 15 de la CE, porque la especial ofensividad o gravedad vejatoria atenta no sólo contra la dignidad sino también contra la salud, en tanto su reiteración pone en riesgo grave o peligro concreto la integridad física y psíquica de trabajador. Estas conductas merecen, por consiguiente, encaje en la legislación preventiva, al alcanzar incluso dimensión constitucional y, afectando incluso, a derechos fundamentales (VICENTINE, 2011:103) ya que el acoso moral compromete los valores enunciados en el artículo 1 de la CE: la democracia, la libertad, la justicia y la igualdad (SUAY HERNÁNDEZ, 2002:1-41 y 2010:1-50). Los artículos 10, 14, 15 y 18 de la CE protegen estos derechos fundamentales agraviados en casos de acoso psicológico y moral en el trabajo. Antes de la vigente CE el Tribunal Central de Trabajo admitía la dimisión causal del trabajador si se ejercía y demostraba un trato vejatorio y contra su dignidad, por parte del empresario. Las consecuencias jurídicas de cualquier acción acosadora y violenta, perpetrada en el entorno laboral, también tiene sus consecuencias

jurídicas en el marco normativo del artículo 4.2 e)[203] de la LET. Este artículo se basa en la protección de la dignidad humana de la persona trabajadora, y en relación a los derechos de las personas trabajadoras frente a este tipo de delito de acoso laboral. Las personas trabajadoras tienen derecho a que se respete su intimidad y a ser considerados con dignidad[204], estableciéndose sanciones para aquella persona responsable del acoso a otras personas que trabajaren en la organización empresarial.

El ser humano ejerce la violencia contra sus semejantes, sobretodo buscando del poder político y económico (ESTAÑOL VIDAL, 2002:49). Y es para conseguir estos poderes que el ser humano, y más concretamente del ser humano trabajador, lucha. Y esta lucha, en ocasiones, desenfrenada por el poder es, sin lugar a dudas, un elemento más generador de violencia en el entorno laboral[205]. En la esfera penal son los artículos 173.1 y 177 CP[206] los que sancionan la conducta de acoso. En estos casos al ser el delito de resultado, supone que se ha probado la conducta antijurídica del acosador o acosadores y que la víctima ha sufrido sistemáticamente un daño psicológico que ha mermado su salud. En este sentido, el acosador, también en estos supuestos, acaba consiguiendo su objetivo y la judicialización del

---

[203] Artículo 4 de la LET. Derechos laborales

> e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

[204] Comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

[205] Toda reflexión que se haga de los actos violentos es inevitablemente pesimista y según REDERO y SAN MIGUEL (2002:121), una reflexión sobre el mal, que hace que se debata necesariamente su legitimidad. El crecimiento, en las últimas décadas, de la violencia perpetrada tanto fuera como dentro del entorno empresarial ha acaparado gran parte de las reformas normativas.

[206] Artículo 173.1 CP: El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.
Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial 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.
Se impondrá también la misma pena al que de forma reiterada lleve a cabo actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, tengan por objeto impedir el legítimo disfrute de la vivienda.

Artículo 177 CP: Si en los delitos descritos en los artículos precedentes, además del atentado a la integridad moral, se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, se castigarán los hechos separadamente con la pena que les corresponda por los delitos o faltas cometidos, excepto cuando aquél ya se halle especialmente castigado por la Ley.

caso no ha podido evitar lo más importante que es el daño sufrido por la víctima[207]. Un caso significativo es que, desde el año 2001 la legislación española considera el suicidio del trabajador acosado como un accidente de trabajo[208]. Respecto a los actos violentos que pueden afectar al personal de una organización, encontramos referencia en la Ley Orgánica 1/1992[209], sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. Tratando de dar respuesta a ello, actualmente están en vigor la Ley 23/1992[210] de Seguridad Privada, el Reglamento de Seguridad Privada (aprobado por Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre) y la Ley de Seguridad Privada 5/2014[211].

En la esfera laboral, en cambio, en muchos casos y con apoyo en los artículo 14 y 15 de la Ley de prevención de riesgos laborales (en adelante LPRL[212]), cabe la intervención en el momento anterior a que el daño psicológico en la víctima se materialice en exceso y provoque las manifestaciones patológicas comunes como la depresión o el estrés de la víctima. A diferencia de lo que ocurre con el acoso, afirma HIRIGOYEN

---

[207] *"Por fortuna muchas víctimas del acoso… sobreviven, aunque a costa de padecer graves daños durante muchos años e irreversibles secuelas"* (HIRIGOYEN 2001: 147-151).

[208] STS de 4 de diciembre de 2012. STSJ de Cataluña de fecha 30 de mayo de 2001, STSJ de Cataluña de fecha 21 de julio de 2005, y STSJ de Cataluña de fecha 18 mayo de 2007.

[209] El artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1992 señala que "*el Ministerio de Justicia e Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de actos delictivos que puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables…".*

[210] BOE de 4 de agosto de 1992.

[211] BOE de 5 de abril de 2014.

[212] Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (BOE de 10 de noviembre de 1995), modificada, tras la aprobación de la Ley 25/2009, de 22 de diciembre de 2009.

Artículo 14 LPRL. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Artículo 15 LPRL. Principios de la acción preventiva

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:
a. Evitar los riesgos
b. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
c. Combatir los riesgos en su origen
g. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo
i. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores

(2003:41), en el estrés no existe ninguna intención negativa. Si el estrés provoca efectos dañinos para la salud es a causa de una pérdida de control, de una mala dosificación, que hace difícil soportar la presión laboral. La LO 5/2010, de 22 de junio, de reforma del Código Penal ha traído consigo, en el ámbito de los delitos contra la integridad moral de las personas, la creación de un nuevo tipo penal, el acoso en el trabajo. Por su parte, LORENZO DE MEMBIELA (2003:1-19), hace en su investigación un resumen de la regulación del *acoso* en España razonándolo desde diferentes ámbitos: Desde la protección de los derechos a la vida y a la integridad física[213], desde la protección de los derechos a la dignidad y al honor[214], desde la protección del derecho al trabajo[215], desde la prevención de riesgos laborales[216] y desde la protección ofrecida por el Sistema de Seguridad Social[217].

---

[213] Los ya mencionados artículos 15 y 147 del CP. Se añade a los anteriores el artículo 4.2º.d) de la LET, que protege la integridad física del trabajador y el derecho a una adecuada política de seguridad e higiene. En el supuesto de que se haya producido un accidente laboral derivado del acoso laboral, la Instrucción de Fiscalía 104/2001, sobre Relaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con la Fiscalía General del Estado en materia de ilícitos penales contra la seguridad y salud laboral, recomienda que las actas de la Inspección laboral hagan constar los datos de los sujetos que indirectamente hayan estado expuestos al mismo riesgo, a fin de valorar la posibilidad de proceder conforme a las reglas del concurso ideal de delitos, por las infracciones de peligro ocasionadas respecto de esos otros sujetos pasivos de la infracción.

[214] El artículo 10.1 de la CE, cuando declara el derecho a la dignidad de la persona y los derechos inviolables que le son inherentes (…). El artículo 15 de la CE, cuando declara el derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún momento puedan ser sometidos (…) a tratos inhumanos o degradantes. El artículo 18.1 de la CE cuando garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. El artículo 4.2.e) de la LET, que declara el derecho del trabajador al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad. Igualmente, el artículo 96.11 de la Ley de 8/1988, de 7 de abril, sobre Infracciones y sanciones en el Orden Social (LISOS), que califica como infracción muy grave los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores. Cabe destacar los criterios establecidos por la Fiscalía General del Estado en la Circular 1/1998 en orden a la interpretación y aplicación del artículo 173 del CP sobre ilícitos de violencia psíquica: (…) El artículo 173, novedad introducida en el CP de 1995, que castiga al que *"infligiere a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral".* Precepto que ha de completarse con el artículo 177 al establecer que si "además del atentado a la integridad moral, se produjere lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero, se castigarán los hechos separadamente con la pena que les corresponda por los delitos o faltas cometidos, excepto cuando aquél ya se halle especialmente castigado por la ley", lo que permite la sanción penal de los resultados producidos a consecuencia del trato degradante, aplicándose las reglas generales del concurso cuando proceda.

[215] El artículo 35.1 de la CE que declara el derecho al trabajo, a la promoción profesional (…). El artículo 4.2º a) y b) de la LET, que reconoce como derechos del trabajador la ocupación efectiva y la promoción y formación profesional en el trabajo. El artículo 311.1 del CP, que castiga a quienes mediante engaño o abuso de situación de necesidad impongan a los trabajadores a su servicio condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual.

[216] La LPRL, contiene varios artículos de válido uso para prevenir o denunciar el acoso moral en el centro de trabajor. La declaración del artículo 14.1 de la LPRL contempla el derecho del trabajador a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Inversamente, se impone para el empresario la obligación a la protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. También en el

No se debe olvidar que, gracias a la divulgación del tema del acoso psicológico en los medios de comunicación, principalmente prensa y televisión, está provocando una especial sensibilización y susceptibilidad social en la delimitación del concepto. Esta posible errónea delimitación del concepto de acoso psicológico puede derivar, en algunas ocasiones, en confusiones a la hora de declarar cuales son las acciones que pueden considerarse como casos reales de acoso psicológico. En este sentido, la simulación también está presente en estos casos. El considerarse víctima del acoso psicológico, frente a cualquier situación de conflicto o crispación entre compañeros o superiores jerárquicos, es demasiado habitual en las empresas y juzgados.

En muchas ocasiones, los casos reales de acoso psicológico no llegan nunca a judicializarse, ya que es frecuente que la víctima del acoso decida abandonar la empresa de forma voluntaria cuando se ve desbordada por la situación. En estos casos, el foco de acoso, sigue latente dentro de la organización empresarial. En otras ocasiones, la víctima de los estragos psicológicos (RIVAS VALLEJO, 2005:22), se acoge a la vía de la extinción del contrato, por su propia voluntad y con derecho a indemnización, si se puede probar un incumplimiento grave, por parte del empresario, que dañe la dignidad de la persona trabajadora, tal y como contempla el artículo 50.1 a) de la LET[218]. También en estos casos, el foco de acoso no ha sido

---

artículo 16.1 de la LPRL, que determina que la acción preventiva en la empresa se planificará por el empresario a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, que se realizará, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad, y en relación con aquellos que estén expuestos a riesgos especiales.

El artículo 1 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención (RPRL), establece que la prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma. El artículo 3.1 del RPRL prevé que la evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse.

[217] Calificando no sólo la dolencia ocasionada por el acoso moral como accidente de trabajo sino también, a la vista de la falta de medidas de seguridad adoptadas por el empresario, la imposición del recargo correspondiente a la prestación que se declarase de conformidad con lo previsto en el artículo 123 del TRLGSS de 1994.

[218] Serán causas justas para que el trabajador pueda solicitar la extinción del contrato: a) Las modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo que redunden en perjuicio de su formación profesional o en menoscabo de su dignidad.

sofocado y sigue peligrosamente latente dentro de la organización empresarial. En ambos casos, el problema real de acoso psicológico y conducta antijurídica, no acaba siendo completamente solucionada, sino que sólo comporta a la víctima una reparación económica del daño sufrido. El acosador, en estos casos gana la batalla al provocar un daño psicológico y la huida o renuncia de la víctima a continuar en su lugar de trabajo. Esta situación de éxito conseguido satisface enormemente al acosador, sobre todo cuando él también es una persona trabajadora como la víctima. En este caso el acosador no tardará en encontrar una nueva víctima en su entorno laboral más próximo, al haber conseguido su objetivo sin ser amonestado ni despedido disciplinariamente, sencillamente lo fortalecerá.

En resumen, pese al interés internacional por regular y erradicar el acoso y la violencia en el entorno laboral, conviene recordar que dicho problema es una cuestión cultural y socialmente aceptada que debe ser modificada, en este sentido es conveniente que el concepto de trabajo "no nocivo" forme parte de la cultura empresarial, de unos valores que permitan que los interlocutores sociales entablen un diálogo sobre la violencia en el sector al que pertenezcan y respalden medidas que propicien un entorno laboral saludable y libre de violencia.

3.3.3.5 Violencia y acoso sexual en el trabajo. La dignidad humana quebrada.

El marco conceptual del acoso sexual se ha inscrito en la lucha contra las diferentes formas de violencia, principalmente contra contra la mujer, asumida por diferentes instancias nacionales e internacionales. Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), un 0,4% de las personas trabajadoras encuestadas habían sufrido acoso sexual[219].

La visión del acoso sexual, desde una perspectiva feminista dicta: *"…el acoso sexual puede describirse como "sexual" sólo en el sentido de que las personas de un sexo, el masculino, se lo infligen a las del otro sexo, el femenino; y que a menudo, aunque no invariablemente, lo hacen por medio de conductas al parecer sexuales, cuya finalidad no es el contacto sexual sino el poder sobre las mujeres." (*STANLEY y WISE, 1992: 105)

En este sentido, se entiende por acoso sexual a todo acto que se realiza contra la voluntad de la víctima o sin su consentimiento[220], a la que se doblega a través de la violencia física o la intimidación, poniendo en grave peligro su integridad física, comportándole, en la mayoría de ocasiones, importantes traumas psicológicos. En esta línea de opinión, BOSSERT (2006:1-133) defiende que: *"Tales conductas representan actos ilícitos ya que violan el derecho del empleado a gozar de salud física y psíquica en su trabajo y condiciones laborales estables".*

Existe otra línea de opinión que defiende que el acoso sexual tiene relación directa con el poder: *"... el acoso sexual debe conceptuarse como un acoso en el que se utiliza el sexo (entre otras cosas) para lograr poder, o como un acoso en que se usa el poder para obtener sexo. El punto*

[219] Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, La cuestiones de género en relación con la seguridad y la salud en el trabajo (2006:40).

[220] Lo que marca la diferencia con un comportamiento aceptable no es la intención de la persona que tiene ese comportamiento, sino la manera en que reacciona la persona hacia quien va dirigido. La recepción de ese comportamiento es el criterio esencial para calificarlo o no de acoso sexual, según que la persona destinataria lo acoja favorablemente o, por el contrario, no desee que tenga lugar (DAVID, 2003:7-11).

fundamental es, por lo tanto, si debemos entenderlo como una conducta de poder o como una conducta sexual" (STANLEY y WISE, 1992:63).

Es mayoritaria la opinión de que el sexo en el lugar de trabajo, no tiene lugar (SCHULTZ, 2003:111-222 y BUSTAMANTE RUANO, 2001:22 entre otros). Para ALEMANY GÓMEZ – LUC y MOZO GONZÁLEZ (2001:14): *"El acoso sexual (en el trabajo) es uno de esos graves problemas existentes en la sociedad que requieren consciencia individual, pero también consciencia social y política, como casi todos los problemas que enfrentan las mujeres (o cualquier otro grupo no hegemónico social). Esto es lo que llevaron a cabo en los años setenta las feministas del movimiento feminista de la Universidad de Cornell en EEUU. Pusieron nombre a un problema ya existente en el ámbito laboral, quitándole el velo de la individualidad para ponerle la etiqueta de lo social, de lo grupal, al tratarse de una violencia contra las mujeres, por el simple hecho de serlo, en dicho ámbito. A esta grave forma de violencia de género la llamaron "sexual harassment".* En este mismo sentido, DAVID (2003:7) destaca que: *"El concepto de acoso sexual, surgido durante los años setenta en los Estados Unidos, fue emergiendo y revelándose poco a poco como un fenómeno que ahora está reconocido en todo el mundo y al que se considera un problema serio, íntimamente vinculado a la noción de relación de poder".*

A diferencia de WISE y STANLEY (1992:63) y de DAVID (2003:7), LIPOVETSKY (2002:1-47) y (LIPOVETSKY, 2002: 57 y 59), no encuentra sentido en vincular el acoso sexual con el poder: *"Pese a todos los cambios observables, es a todas luces la disimetría seductiva entre los sexos lo que sigue imperando (…) En el fondo, el lugar de las mujeres en el juego galante prosigue porque ellas así lo desean. (...) La pasividad del rol femenino supone para ellas una manera de ser gratificadas y honradas (...) Nada de reificación de lo femenino, nada de sumisión a un orden impuesto e inferiorizante, sino el poder reconocido de dirigir el juego, de seguir siendo dueña de la decisión final, así como el placer de ser objeto de solicitud. Sin duda el papel pasivo de la mujer tiene sus raíces en una tradición heredada, pero ésta permite que se cumplan las exigencias y las aspiraciones*

fundamentales de la individualidad femenina libre y soberana... La división seductiva se perpetúa no por inercia social, sino en razón de su compatibilidad con las pasiones modernas de la valoración y la libre posesión de uno mismo".

El acoso sexual es un riesgo psicosocial (BUSTAMANTE RUANO, 2011: 140). Y, por ello, la violencia sexual implica asedio ofensivo, intimidatorio o humillante de una persona hacia otra, con requerimientos de tipo sexual, pero sin llegar al requerimiento (UGT, 2008:23-27). Asimismo, se considera acosador al que, con fines lascivos, asedie reiteradamente a una persona de cualquier sexo, aprovechándose de su posición jerárquica o de una posición de poder. En los diferentes puestos de trabajo, el acosador sexual encuentra el entorno ideal para atacar a su víctima que: *"conducen a una especial satisfacción y seguridad del autor que entiende la relación como una obligación derivada del contrato laboral"* (LORENTE ACOSTA y LORENTE ACOSTA, 1998:41-42). Se acepta pues, que la violencia sexual es cualquier situación en que se produce un comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. El acoso sexual laboral viola tanto la perspectiva corporal de la intimidad como su aspecto no corporal (OLIVEIRA, 2005:339). Pese a coincidir la mayoría de los expertos en los parámetros generales del concepto acoso sexual, antes mencionados, la definición del término en sí resulta muy compleja, debido principalmente a que el término se refiere a comportamientos difíciles de especificar, se produce en el ámbito de las relaciones humanas y refleja una concepción social. Respecto a este punto, ARAMENDI SÁNCHEZ (2002:42-86) destaca que: *"Las relaciones humanas, tensadas por pasiones y sentimientos, pueden avocar en ocasiones en conflictos, incluso violentos, que exigen pacificarse".*

De cualquier forma estos especialistas consideran que para que se considere como tal debe constar, como mínimo, de una naturaleza claramente sexual, que dicha conducta no sea deseada por la víctima, que

se trate de un comportamiento violento, que haya ausencia de reciprocidad y que sea una conducta impuesta[221].

Es destacable que origen del término "acoso sexual" se encuentre en Estados Unidos. El estudio MACKINNON, publicado en 1979, fué un pionero en la materia, considerando el acoso sexual como una forma de discriminación por razón de sexo. En el año 1980, después de que los tribunales se hubieran pronunciado sobre el acoso sexual, la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de Estados Unidos aporta una amplia delimitación de las conductas que suponen acoso sexual, tras de lo cual surgen las dos modalidades de acoso que se recogen después, también, en las normas comunitarias. La primera de ellas se define como chantaje sexual, que se considera como la conducta acosadora llevada a cabo por el empresario o personal directivo de la empresa, o por personas trabajadoras superiores en categoría, que condicionan, directa o indirectamente, alguna decisión laboral a la aceptación de la propuesta sexual por parte de estos. Su característica es que la aceptación del requerimiento sexual, se hace como condición de empleo. El empresario toma decisiones condicionándolas a si la víctima se ha sometido o no a sus requerimientos. En este sentido, GIL LÓPEZ (2006:1-24), considera que el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considera también acto de discriminación por razón de sexo. Por lo tanto, constituye el denominado chantaje sexual. La segunda modalidad de acoso que propone la Comisión es el acoso sexual ambiental. Lo definen como un ambiente hostil es uno en el cual el acoso es lo suficientemente grave e intenso como para alterar las condiciones laborales del trabajador y crear un ambiente laboral abusivo. En este tipo de acoso lo definitorio es el desarrollo de un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo, que tiene como consecuencia producir un contexto laboral

[221] Esto queda corroborado en sentencias como la STC Sala 2ª, 13 de Diciembre de 1999, que reconoce que el acoso sexual vulnera el derecho a la intimidad, crea un entorno laboral que es objetivamente hostil, y que no es deseado ni tolerado por la víctima.

negativo para la persona trabajadora, lo cual supone que esta persona no pueda desarrollar su trabajo en un ambiente adecuado.

En esta línea, FITZGERALD et al. (1988:152-175) distinguen tres tipos de acoso sexual según el grado: el acoso de género (hostilidad sexual, comportamientos verbales, físicos o simbólicos), atención sexual no deseada (roces, peticiones y citas, ofensas) y coerción sexual (en las que el trabajo o recompensa de la víctima son casuales a su cooperación).

Así pues queda constatado que cualquier forma de acoso o violencia sexual produce una disminución del bienestar laboral y en el marco de las organizaciones empresariales, se considera un tipo de conducta nociva que atenta contra los derechos fundamentales de la persona trabajadora acosada y una violación expresa de su derecho a la intimidad y libertad[222]. Para mayor abundamiento en el tema, STANLEY y WISE (1992:63) defienden que: *"... el acoso sexual debe conceptuarse como un acoso en el que se utiliza el sexo (entre otras cosas) para lograr poder, o como un acoso en que se usa el poder para obtener sexo. El punto fundamental es, por lo tanto, si debemos entenderlo como una conducta de poder o como una conducta sexual".*

En relación a este fenómeno, los sindicatos internacionales se sitúan a la vanguardia de la lucha contra el acoso sexual en el lugar de trabajo, y han conseguido que se incorpore este problema a las negociaciones colectivas y que se establezcan procedimientos de queja y se ejerza además, presión sobre sus gobiernos para que éstos adopten nuevas leyes (DAVID, 2003:7-11). Se ha venido insistiendo en el importante papel que los representantes de los trabajadores tienen a la hora de combatir el acoso, no solo por la ayuda que pueden prestar a la persona trabajadora acosada, sino también forzando medidas en la negociación colectiva para combatir el acoso sexual, ya que estos representantes son los que van a formar parte de las mesas de negociación. Por tanto, es preciso incrementar la representación sindical femenina, ya que a las mujeres es a quienes

[222] STS, Sala 4ª, de lo Social, 9 de Mayo de 2011.

fundamentalmente afecta este tipo de acoso, aunque no exclusivamente. De este modo, teniendo en cuenta la obligación del empresario de proteger a la persona trabajadora, es preciso introducir medidas que lo combatan adecuadamente. Además, es necesario tipificar esta figura en todos los convenios colectivos y, aunque el ejercicio del poder disciplinario es potestativo para el empresario, la protección contra el acoso sexual, implica el ejercicio del poder disciplinario contra los sujetos activos del mismo, ya que de no actuar quedará sujeto a responsabilidad administrativa e incluso a una posible indemnización de daños y perjuicios.

En un estudio exhaustivo del acoso sexual en el trabajo, BUSTAMANTE RUANO (2011:216-237), detalla que de un total de 151 convenios colectivos seleccionados, no se recoge ninguna previsión específica respecto al acoso sexual en el 41% y sí se recoge previsiones específicas en el 59%.

Para evitar que el acosador quede sin sanción, es importante que los convenios colectivos contengan también un buen tratamiento del acoso sexual en el trabajo. Por su parte, el empresario y los directivos deben prevenir la aparición de riesgos que puedan conllevar la aparición de actos violentos dentro de la empresa. Para el empresario, el conocimiento de que una determinada conducta de acoso sexual ha tenido lugar dentro de la organización empresarial no es suficientemente información para valorar el alcance del problema. Los investigadores GONZÁLEZ de RIVERA y RODRÍGUEZ ABUÍN (2003:59-69), proponen una ampliación de la lista de preguntas del modelo de LEYMANN (1984) al considerar que ante una conducta de acoso, interesa además conocer la intensidad, la gravedad y la frecuencia de la conducta antijurídica y sobre todo la información básica a determinar es el grado de afectación a la salud, a la integridad, al bienestar y al equilibrio psicológico de la persona trabajadora afectada. Para ello desarrollan una nueva versión del cuestionario LIPT, en la que se incluyen

opciones de respuesta "tipo Likert"[223]. Bien valdría la misma metodologia para ampliar el cuestionario LIPT al ámbito del acoso sexual.

En todo caso, tal y como afirman PÉREZ BILBAO, NOGAREDA CUIXART, MARTIN DAZA y SANCHO FIGUEROA (2001:1-8), además de los instrumentos específicos existentes de valoración, lo esencial es disponer de una metodología rigurosa que permita la valoración de estos casos de acoso. En este sentido, DAVID (2003:11) afirma que: *"Para la OIT, si bien la legislación reviste importancia esencial, por sí misma no puede garantizar que un entorno laboral esté exento de acoso sexual. La prevención es el mejor enfoque de este problema y requiere que se tomen medidas afirmativas a escala nacional, pero también a escala empresarial y sindical".*

En resumen, LORENTE ACOSTA y LORENTE ACOSTA (1998: 10-150) coinciden con WISE y STANLEY (1992:5-100) en que el acoso sexual es consecuencia de factores socioculturales que condicionan ámbitos de poder diferentes en los que se confiere al hombre, como parte de su rol, el ejercicio de control sobre la mujer. Por parte de la empresa, han de aplicarse medidas preventivas eficientes, en donde tras determinar qué tipo de acoso ha surgido y en qué grado, deben adoptarse las medidas preventivas y correctoras necesarias para resolver el problema de la violencia y el acoso sexual, si es posible en su origen. Por último, otra de las propuestas y medidas correctoras empresariales pasa por cerciorarse de que las agresiones, sean del tipo que sean e independientemente de su magnitud, en caso de aparecer, no queden en ningún caso impunes.

[223] Es la escala psicométrica de uso más amplio en encuestas de investigación. Cuando se contesta a un cuestionario elaborado con este modelo de escala se hace especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo en una declaración. La escala recibe este nombre en consideración a su inventor, LIKERT (1932). En tests de actitudes y de personalidad es frecuente utilizar escalas de respuesta "tipo Likert" (HERNÁNDEZ BAEZA et al., 2001:135-150).

3.3.3.6 Tratamiento jurídico del acoso sexual en el trabajo en España, en la Unión Europea (UE) y en países extracomunitarios.

Hasta hace pocas décadas el acoso sexual era moralmente discutible; en la actualidad es jurídicamente condenable (HIRIGOYEN, 2004:1-19). La legislación española referente al acoso sexual en el trabajo se ha hecho más específica en los últimos años (PÉREZ BILBAO, NOGAREDA CUIXART, MARTÍN DAZA y SANCHO FIGUEROA, 2001:1-8), pasando de una situación de falta de especificación penal y laboral a otra situación más acorde con las directivas europeas, en la que se delimita como infracción laboral muy grave. Es por ello que el CP[224] explicita el castigo para el responsable de una agresión sexual. También, el Tribunal Constitucional[225] y otros tribunales[226] se ha manifestado al respecto del derecho a la intimidad y al acoso sexual.

Respecto al deber de protección empresarial en los casos de acoso sexual en el trabajo, el artículo 4.2 de la LET dicta que: *"las trabajadoras y trabajadores tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al... acoso sexual, por lo que la protección del trabajador frente a tales actos se configura como un genuino derecho subjetivo exigible al empresario, principal garante del mismo".*

En el caso de acoso sexual, el bien jurídico protegido es la libertad o indemnidad sexual, debido a que la conducta consiste en constreñir de alguna forma el consentimiento para adoptar una decisión referida a su

---

[224] Artículo 178 CP: *"El que atentare contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, será castigado como responsable de agresión sexual con la pena de prisión de uno a cuatro años".*

[225] STC de 13 de diciembre de 1999, STC de 18 de junio de 2001, STC de 17 de diciembre de 2007, STS de 30 enero de 2008, STS de 7 abril 2008.

[226] STSJ de Islas Canarias-Santa Cruz de Tenerife de 20 de noviembre de 2000, STSJCV de 7 abril de 2004, STSJCV de 22 febrero de 2001, STSJ Cataluña de 22 octubre de 2001, STSJ Cataluña de 11 junio de 2002, STSJ Cataluña de 11 diciembre de 2002, STSJ de Asturias de 9 mayo de 2003, STSJ de Galicia de 27 enero 2005 y STSJ de Galicia de 29 abril 2005 entre otras.

comportamiento sexual[227]. En consecuencia, para que pueda darse por perpetrado un acoso sexual deben concurrir dos elementos esenciales: una conducta objetivamente inadecuada sobre la libertad sexual de un individuo y un elemento subjetivo consistente en el rechazo del destinatario del acoso. Para el Tribunal Constitucional el comportamiento del acosador debe ser lo suficientemente grave como para crear un entorno desagradable e intolerable y parece razonable que una señal de carácter no querido de tal conducta por parte de su destinataria sea conveniente para deshacer cualquier equívoco o ambigüedad al respecto.

A nivel extracomunitario: *"El modelo americano se halla dominado por un radicalismo agresivo que rechaza la connivencia de los sexos, los rituales de seducción y la ambigüedad de los códigos que rigen las relaciones entre hombres y mujeres. Frente a este dispositivo, el modelo europeo aparece como un compromiso entre los ideales igualitarios y las normas heredadas del pasado. En efecto, la exigencia igualitaria entre los sexos progresa sin que por ello el juego de la seducción pierda su legitimidad; (...) Si el modelo americano exige cada vez más que entre los sexos todo sea claro, igual, transparente, en el nuestro la igualdad cohabita con los juegos y las indeterminaciones tradicionales de la sociabilidad intersexual"* (LIPOVETSKY, 2002:87). Es la jurisprudencia estadounidense (MEJÍAS GARCÍA, 2001:10-11), fué la primera en establecer una definición de acoso sexual en el trabajo, definición que luego sería aceptada por el derecho comunitario. Esta jurisprudencia la define como: *"toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante".*

A nivel comunitario, la aplicación del Convenio nº 111 de la OIT, de 25 de junio de 1958, relativo a la discriminación en materia de empleo

[227] Título VIII, Libro II, capítulo III, artículo 184 del CP.

(ratificado en España en 1967) recoge en su artículo 1º el concepto de discriminación e incluye la discriminación sexual, al tiempo que exige a los Estados miembros la práctica de una política nacional encaminada a impedir la discriminación en materia de empleo (MEJÍAS GARCÍA, 2001:9).

Pero la primera norma que incide de manera directa en el tema es la Resolución adoptada en 1985 por la OIT que recoge que: *"los hostigamientos de índole sexual en el lugar de trabajo perjudican las condiciones de trabajo y las perspectivas de ascenso de los trabajadores. Por lo tanto, las políticas que promueven la igualdad deben traer consigo la adopción de medidas destinadas a luchar contra tales hostigamientos".*

Como ya ha quedado ampliamente acreditado en las anteriores líneas, el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo[228]. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados. La característica del acoso sexual es que es indeseado por parte de la persona objeto del mismo y corresponde a cada individuo determinar el comportamiento que le resulta aceptable y el que le resulta ofensivo[229]. La atención sexual se convierte en acoso sexual si continúa una vez que la persona objeto de la misma ha indicado claramente que la considera ofensiva, si bien un único incidente de acoso puede constituir acoso sexual si es lo suficientemente grave. Lo que distingue el acoso sexual del comportamiento amistoso es que el primero es indeseado y el segundo aceptado y mutuo.

---

[228] STSJCV de 27 septiembre de 2005.

[229] Así lo recoge la STC de 13 de Diciembre de 1999, la primera dictada en materia de acoso sexual por el Alto Tribunal. Esta sentencia recuerda que lo que distingue el "acoso sexual del comportamiento amistoso es que aquel es unilateral e indeseado, y el otro, voluntario y recíproco". Cree razonable que "una señal de carácter no querido de tal conducta por parte de su destinataria sea conveniente para deshacer cualquier equívoco o ambigüedad al respecto, (…) sin que en consecuencia quepa hablar de tolerancia por su parte". La STC de 13 de diciembre de 1999, , establece que *"para que exista un acoso sexual ambiental constitucionalmente recusable ha de exteriorizarse, en primer lugar, una conducta de tal talante por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras, comportamiento que además se perciba como indeseado e indeseable por su víctima o destinataria y que, finalmente, sea grave, capaz de crear un clima radicalmente odioso e ingrato, gravedad que se erige en elemento importante del concepto".*

La mayoría de los ordenamientos jurídicos de los países de la UE recogen y tipifican las agresiones sexuales en el trabajo. Así, la Directiva 76/207/CEE[230] en sus artículos 3, 4 y 5 establecen la necesaria igualdad de trato entre hombres y mujeres en las relaciones laborales, mientras que la Directiva 2002/73/CE[231], de reforma de la Directiva anterior, diferencia y define el "acoso por razón de sexo" y el "acoso sexual". La Directiva 2002/73/CEE define acoso sexual como: *"la situación en que se produce un comportamiento no deseado, relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo".* Es más, también, en la misma Directiva 2002/73/CE se considera que: "*el acoso relacionado con el sexo de una persona y el acoso sexual son contrarios al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres; por ello conviene definir dichos conceptos y prohibir dichas formas de discriminación. Con este objetivo, debe hacerse hincapié en que dichas formas de discriminación se producen no sólo en el lugar de trabajo, sino también en el contexto del acceso al empleo y a la formación profesional, durante el empleo y la ocupación".*

Otra herramienta jurídica clave en la materia de acoso sexual es la Directiva 2006/54/CE[232] del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación en la que se reitera que: *"el acoso sexual es contrario al principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres y, por ello, es discriminatorio por razón de sexo, que se ejerce en el lugar de trabajo, en el acceso al empleo, en la formación profesional y en la promoción".*

En en mismo sentido, LORENTE ACOSTA y LORENTE ACOSTA, (1998:10) afirman que: *"... la agresión a la mujer quizá sea la primera forma de agresión utilizada por el ser humano de forma sistemática para la*

[230] DOCE L 039 de 14-02-1976.

[231] DOCE L 269/15 de 5-10-2002.

[232] Publicada en DOUEL nº 347 de 11-12-2006.

consecución de objetivos no relacionados de forma directa con sus necesidades instintivas, como la caza, lucha, defensa, mantener el territorio, ...”

En la jurisprudencia española, para que exista acoso sexual se han de dar tres requisitos esenciales (TAPIA, 2004:136-155): solicitud en el ámbito sexual por parte del demandado, rechazo inequívoco de la persona receptora y una actitud persistente y abrumadora por parte del solicitante una vez conocida la negativa del receptor.

En este sentido, señala el Tribunal Constitucional que la relación amistosa es aceptada y recíproca, mientras que el acoso es unilateral e indeseado. Se recogen estos términos, entre otros, en la Recomendación 92/131/CEE, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo que invita a los Estados miembros a adoptar medidas eficientes para fomentar la conciencia de que la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo, que afecten a la dignidad de la persona durante su jornada laboral, son inaceptables. En esta Recomendación se define el acoso sexual por partida triple. La primera definición concreta el acoso sexual como toda conducta irrazonable y ofensiva para la persona objeto de la misma. La segunda lo define como toda conducta que justifique explícita o implícitamente una decisión que afecte a los derechos de esta persona en materia de formación profesional, empleo, mantenimiento del empleo o salario y la tercera lo precisa como toda conducta que cree un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona objeto de la misma[233]. Por su parte, la ya nombrada Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las

[233] La misma Recomendación puntualiza que en determinadas circunstancias, este tipo de comportamiento vulnera el principio de la igualdad de trato recogido en los artículo 3, 4 y 5 de la Directiva 76/207/CEE, del Consejo sobre la igualdad de trato.

condiciones de trabajo especifica que el acoso relacionado con el sexo de una persona y el acoso sexual son contrarios al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres. Es por ello que esta misma Directiva proclama que es conveniente definir dichos conceptos y prohibir dichas formas de discriminación, no sólo en el lugar de trabajo, sino también en el contexto del acceso al empleo y a la formación profesional, durante el empleo y la ocupación.

La libertad sexual del sujeto pasivo, como bien jurídico protegido, aparece por primera vez en el CP con motivo de la promulgación de la Ley Orgánica 3/1989[234], de 21 de junio de actualización del código penal y la Ley Orgánica 5/2010[235], de 22 de junio de reforma del código Penal, que argumentan la autonomía e independencia del sujeto pasivo frente ataques externos indeseados que debe presidir la toma de decisiones en el plano sexual de cada persona.

El tipo básico jurídico del acoso sexual, queda plasmado en el artículo 184.1 del CP: *"El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses", y a continuación en los números 2 y 3 se establecen unas agravaciones*".

También existen connotaciones jurídico-penales sobre el acoso sexual en el artículo 184 del CP[236]. Se establecen además, en dicho artículo como

[234] BOE de 22 de junio de 1989.

[235] BOE de 23 de junio de 2010.

[236] Este artículo establece que "el que solicitare favores de naturaleza sexual para sí o para un tercero, en el ámbito de la relación laboral (…) continuada o habitual y con tal comportamiento provocare una situación gravemente hostil o humillante será castigado, como autor de acoso sexual…

tipos y sujetos de acoso sexual al empresario o superior[237] y al compañero[238].

La LO 3/2007[239], para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; que incorpora a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 2002/73/CE, de reforma de la Directiva 76/207/CE; en su artículo 7.1 establece: *"sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo".* Esta Ley también recoge en su artículo 14.5 que debe llevarse a cabo por cada gobierno e institución responsable: *"la adopción de las medidas necesarias para la erradicación de la violencia de género, la violencia familiar y todas las formas de acoso sexual y acoso por razón de sexo".* Además, como medidas específicas para prevenirlo, se contemplan las señaladas en el artículo 48 de la LO 3/2007. Es en esta misma ley, llamada también Ley de Igualdad, en la que por vez primera se define en nuestra legislación el concepto de acoso sexual, señalando los artículos 7[240] y 13[241] de la LO 3/2007.

---

[237] Tipificado en los puntos 2 y 3de dicho artículo.

[238] Tipificado en los puntos 1 y 3 de dicho artículo.

[239] Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo.

[240] *"Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo"*.

"constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

"se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo".

En el ordenamiento laboral español no existe una definición de acoso sexual que clarifique los supuestos y/o conductas consideradas ilícitos laborales (MEJÍAS GARCÍA, 2001:14)[242]. Antes de la LO 3/2007, la violencia sexual quedaba recogida en el artículo 5 de la LISOS como las acciones u omisiones de los empresarios contrarias a las normas legales,

---

[241] En este artículo se establece que: *"de acuerdo con las Leyes procesales, en aquellos procedimientos en los que las alegaciones de la parte actora se fundamenten en actuaciones discriminatorias, por razón de sexo, corresponderá a la persona demandada probar la ausencia de discriminación en las medidas adoptadas y su proporcionalidad. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, el órgano judicial, a instancia de parte, podrá recabar, si lo estimase útil y pertinente, informe o dictamen de los organismos públicos competentes".* La STC de 18 de Junio de 2001, derivada de una reclamación por despido, que en origen fue declarado nulo y posteriormente por el TSJ de Madrid, improcedente, establece los requisitos necesarios para entender que una conducta es constitutiva de acoso sexual, así como la necesidad de que se aporte por el demandante, al menos, un indicio de prueba: *"Son, pues, en primer término, la objetividad y la gravedad del comportamiento los presupuestos sobre los que asienta la doctrina constitucional la posible existencia de acoso sexual y, por tanto, los elementos iniciales a la prueba que permitan al Juez presumir la posible existencia de los hechos discutidos".* Además, dado que los hechos origen de este recurso lo son un despido de la trabajadora por no atender a los requerimientos sexuales, el TC establece que: *"..en los casos en los que se alegue que un despido es discriminatorio o lesivo de los derechos fundamentales del trabajador, el empresario tiene la carga de probar la existencia de causas suficientes reales y serias para calificar de razonables, desde la perspectiva disciplinaria, la decisión extintiva y que expliquen por sí mismas el despido, permitiendo eliminar cualquier sospecha o presunción contraria a su legitimidad deducible claramente de las circunstancias…"* .

Para imponer al empresario la carga probatoria descrita, no basta la mera afirmación de discriminación o lesión de un derecho fundamental, sino que tal afirmación ha de reflejarse en unos hechos de los que resulte una apariencia de aquella discriminación o lesión. Se hace necesario, por ello, que quien afirme la referida vulneración acredite la existencia de indicios que establezcan razonablemente la probabilidad de lesión alegada. La aportación de tales indicios es deber que recae sobre el demandante que está lejos de hallarse liberado de toda carga al respecto….". Además, se hace constar por el Tribunal que: *"…para que exista un acoso sexual ambiental constitucionalmente recusable ha de exteriorizarse, en primer lugar, una conducta del tal talante por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado, en actos, gestos o palabras, comportamiento que, además, se perciba como indeseado e indeseable por su víctima o destinataria, y que, finalmente, sea grave, capaz de crear un clima radicalmente odioso e ingrato, gravedad que se erige en elemento importante del concepto*..". Finalmete señala que *"no se ha producido la vulneración denunciada, sin descartar la realidad psicológica que la actora dice haber sufrido, los hechos psicológicos sólo pueden probarse a través de hechos físicos y de los aquí presentados no cabe extraer, razonablemente y habida cuenta de los límites de nuestra jurisdicción, la existencia de una situación discriminatoria o lesiva del derecho fundamental".*

[242] El artículo 4.2. e) de la LET, reconoce como derecho básico de los trabajadores el *"respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual",* por lo que puede definirse el acoso sexual como *"ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual".* Pese a ello la sentencia de la Sala de lo Social del TSJ de Albacete, Castilla-La Mancha, de 16 de noviembre de 1989, calificó las secuelas psicofísicas producidas a la demandante a consecuencia de una agresión sexual como accidente laboral.

La calificación de las agresiones físicas o psíquicas del trabajador víctima del acoso sexual como accidente laboral permite, además, en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad e higiene en el trabajo, que se pueda solicitar el recargo de prestaciones por falta de medidas de seguridad, según el art 123.1 del TRLGSS.

reglamentarias y cláusulas normativas de los convenios colectivos, tipificadas y sancionadas conforme a esta Ley. Además, tipificaba el acoso sexual, en base al artículo 8.13 de la LISOS, como falta muy grave cuando "el acoso sexual se produzca dentro del ámbito que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma". Era así considerada tanto por acción como por omisión, por no evitar la conducta del compañero de trabajo, ya que la conducta va a ser sancionada cualquiera que sea sujeto activo de la misma. Con la LO 3/2007, se añade un nuevo apartado 13 bis, al artículo 8 de la LISOS[243]. De esta manera, cuando las conductas de acoso moral no son realizadas por el empresario, sino por compañeros de trabajo, se puede responsabilizar el empresario por su conducta pasiva los hechos cometidos por sus empleados. Obviamente será la Inspección la encargada de la denuncia, pero desgraciadamente ésta esperará una futura condena para actuar, pese a la labor que podía realizar en estos temas.

En esta misma línea, LORENTE ACOSTA y LORENTE ACOSTA, (1998:215) apuntan: *"La conducta mantenida por el acosador es la misma que la de un depredador a la caza de su presa, no cesa hasta que la consigue o finaliza por alguna circunstancia. La repercusión sobre la victima se deduce fácilmente (...) La situación de tensión emocional y ansiedad prologada en el tiempo, salpicadas con amenazas sobre el trabajo y inesperados y sin una periodicidad constante, sino más bien relacionados con factores personales del agresor y, sobre todo, de las circunstancias del contexto que permiten llevar a cabo el acoso, hacen que la víctima vaya sucumbiendo psicológicamente".*

Por su parte, la LPRL, no contiene norma específica que se refiera concretamente al acoso sexual como una conducta susceptible de prevención, por lo que a falta de norma concreta será necesario acudir a las

[243] *"El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo."*

generales que estipula la Ley, relativas a la obligación del empresario de proteger a los trabajadores de los riesgos laborales[244].

Cualquier proceso judicial iniciado por temas relacionados con el acoso sexual debe incluir en su resolución una indemnización para la víctima en concepto de responsabilidad civil[245] lo que se concretaría en una indemnización por daños y perjuicios morales causados por tal conducta. De igual modo se plasma en el modificado artículo 11 bis de la Ley de Enjuiciamiento Civil en su punto 3 en que se dispone que la persona acosada será la única legitimada en los litigios sobre acoso sexual y acoso por razón de sexo. Este procedimiento es el considerado más adecuado para hacer frente al acoso sexual en la empresa. Aunque le legislación es necesaria, el acoso sexual no puede ser erradicado únicamente con leyes, puesto que sus verdaderas causas son de carácter cultural y social.

Resumiendo, el cambio legistalivo y el cambio cultural en las organizaciones empresariales es básico para modificar comportamientos y favorecer el trato y la valoración de las personas así como la erradicación de cualquier tipo de acoso, derive o no en causa de absentismo laboral.

[244] Artículo 14.1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales

[245] Artículo 7 de la LO 1/82, de 5 de Mayo, de protección del derecho al honor, la intimidad y la propia imagen (BOE de 14 de mayo de 1982).

3.3.3.7 Costes empresariales generados por el acoso sexual.

Ha quedado acreditado que el acoso sexual es un tipo de violencia laboral que atenta contra la integridad física, psicológica y económica de las personas trabajadoras; suprime sus oportunidades de desarrollo profesional y la posibilidad de trabajar en un ambiente sano, digno y seguro; mina su confianza y autoestima, al conducirlas a una tensión emocional permanente; disminuye su eficacia y motivación laboral e incrementa el peligro de sufrir accidentes en el trabajo o agravar las cifras de absentismo laboral. Además, el acoso sexual genera elevados costes económicos para la organización, absentismo laboral y elevadísimos costes morales para la víctima. Según los estudios de JENNIFER, COWIE y ANANIADOU (2003 489-496), en las empresas, un 25% de las personas acosadas abandona la organización (por jubilación, enfermedad o IT de larga duración, baja voluntaria, etc.), pero antes del abandono definitivo, se suelen producir ausencias reiteradas del personal (EINARSER, 1999:16-27; LEYMANN 1993:1-246; ZAPF y GROSS, 2001:497-522) que pueden hacer preveer, si la empresa y sus responsables están atentos, el problema con antelación. En consecuencia, el acoso y el acoso sexual repercute sobre la satisfacción laboral, generando situaciones extremas de malestar organizacional que suelen acabar con el abandono del lugar de trabajo, por parte de la víctima, que acaba arrastrando las consecuencias, físicas y psicológicas, de la agresión y al acoso a la que ha estado sometida.

3.4 Desgastes profesionales que afectan a la salud física y mental del personal. Estrés laboral y desgaste por "burnout" [246].

Todas las formas de acoso laboral[247] son consideradas como uno de los principales riesgos físicos y psicosociales a los que puede enfrentarse una persona trabajadora durante su vida laboral (TRIJUEQUE y MARINA, 2008: 47-56). Se considera, por tanto, toda acción de violencia laboral como un riesgo psicosocial[248] en el que las personas trabajadoras, directivos incluidos, tras sufrir desgastes, abusos[249], intimidaciones[250], agresiones[251] y ataques psíquicos, dentro del entorno laboral, desembocan en una situación en la que peligra su bienestar, su seguridad y su salud. Siguiendo esta premisa, DEJOURS (2009a:17), argumenta que la salud no se concibe sólo como un estado de bienestar, físico, psíquico y social de las personas, sino como un ideal, en el que el objetivo a alcanzar es la construcción y mantenimiento del máximo nivel de equilibrio entre cuerpo y mente.

---

[246] La definición de *"burnout"* más extendida la efectúan MASLACH y ACKSON (1986:1) y dicta: *"El "burnout" es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma".*

Por otra parte, MORENO y BÁEZ (2010:42) lo definen como el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales En la misma línea SHIRON (1989:63-82) considera el *"burnout"* como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales. La primera señal del burnout es la deshumanización de la relación interpersonal (HIRIGOYEN, 2004:1-19).

[247] Como se ha manifestado anteriromente, el acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés (MORENO y BÁEZ, 2010:19).

[248] MORENO JIMÉNEZ y RODRÍGUEZ MUÑOZ (2006:245-249), PÉREZ BILBAO, NOGAREDA, MARTÍN DAZA y SANCHO (2001:1-8) y SÁEZ y GARCÍA IZQUIERDO (2001:189-203). También consideran el acoso laboral como uno de los principales estresores psicosociales en la vida laboral de una persona trabajadora.

En líneas generales, la conceptualización jurídica de este término tiende a identificarlo con expresiones verbales que, de forma más o menos relevante, inciden directamente sobre la psique del afectado, poniendo en peligro su salud mental (PÉREZ MACHÍO, 2004:1-64).

[249] Cabe recordar que el abuso sexual (artículo 181 CP) es entendido como aquel atentado contra la libertad o integridad sexual de otra persona no consentidos o con abuso de superioridad manifiesta, que coarta la libertad de la víctima. Sin presencia de violencia e intimidación. Se considera ausencia de consentimiento cuando la víctima es menor de 13 años o se haya privada de sentido o se abusa de su trastorno mental. Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.

[250] Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados.

[251] Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.

En este sentido, GAMERO BURÓN (2010:2) destaca que: *"Las nuevas condiciones de productividad y competitividad empresarial, impuestas por unos mercados crecientemente globalizados en lo económico, genera una creciente "inseguridad" en las condiciones de empleo e intensifica la "presión laboral" sobre las personas en las organizaciones de trabajo. Esta situación contribuye al sentimiento físico y psíquico de sentirse no ya sólo "estresado" sino, más aún, "quemado por el trabajo". La población ocupada presenta, pues, una alta carga mental, debido a un ritmo de trabajo alto, con importantes niveles de presión sobre el tiempo de trabajo, que se agrava con la percepción de una creciente carencia de autonomía, esto es, un escaso margen para participar en la planificación del trabajo y en la toma de decisiones".* Se puede afirmar que el trabajo y, la forma en que éste afecta a las personas trabajadoras, ocupa un lugar privilegiado en este equilibrio físico y mental (DEJOURS, 2009a:23). Por todo ello, es preocupante que se produzcan conductas violentas en el entorno laboral porque en la mayoría de los casos desembocan en situaciones de estrés, traumas y otras consecuencias de tipo psicosomático que provocan, en el personal, diversas situaciones de incapacidad temporal con bajas laborales.

Las publicaciones referentes a las investigaciones sobre los desgastes físicos y psicológicos de la persona trabajadora, así como los riesgos psicosociales en el trabajo, coinciden en que los ambientes laborales poco saludables pueden llevan a la persona trabajadora al fenómeno denominado "dimisión interior" (PIÑUEL ZABALA, 2008a:1-272), caracterizado por una desconexión emocional que provoca que la presencia en el trabajo se limite a un nivel externo y aparente. En estos casos, la persona afectada no se implica con suficiente eficacia en su labor profesional, lo que conduce a situaciones desgaste profesional o, si nos situamos en el polo opuesto, provoca una huida hacia adelante que le hace desarrollar una adicción patológica al trabajo.

Los riesgos psicosociales más importantes pueden resumirse en dos: el estrés y el desgaste profesional, llamado también *"burnout"*(SHIROM, 2003:245-264) o *"síndrome de estar quemado"* (GIL MONTE y PEIRÓ,

1997:1-137; GOLEMBIEWSKI, MUNZENRIDER y STEVENSON, 1986:1-272; GREENGLAS, BURKE y ONDRACK, 1990:5-27; SCHAUFELI y DIERENDONCK, 1993:631-647; BAKKER, DEMEROUTI y SCHAUFELI, 2002:245-260; SHIROM, 2003:245-264). El estrés y el estrés laboral, son dos riesgos diferentes: el estrés responde a un estado biológico, generado por situaciones sociales y sociopsicológicas, mientras que el estrés laboral (SPIELBERGER, VAGG y WASALA, 2003:185-200), aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Por tanto, la diferencia principal entre ambos es que el estrés es destructivo, si es excesivo, mientras que el estrés laboral lo es por su propia naturaleza.

Por otra parte, en esta situación orgánica, no existe una intencionalidad malévola, mientras que en el estrés laboral sí la hay; la persona que está siendo acosada percibe la malevolencia de la que es objeto mientras que en el estrés no hay una intención de perjudicar (UGT, 2008:24). El estrés en el trabajo es un problema de salud de origen profesional que no se debe subestimar. Provoca un perjuicio importante en términos de salud para los trabajadores, de tiempo de trabajo perdido para la empresa y de costes de indemnización para la sociedad. El absentismo resultante es una ilustración perfecta del problema (KHALEF, 2003:13-19).

Por su parte, la Comisión Europea define el estrés laboral como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. La respuesta de cada persona trabajadora a las fuentes de estrés laboral generado en la organización empresarial, es personal y diferente en cada uno de los casos, tanto cuando se hace referencia a las modalidades de estrés laboral como en su intensidad. En esta misma línea de opinión, SHIROM (2003:245-264), diferencia dos clases de estrés laboral. El primer tipo de estrés laboral, que determina este experto, surge cuando las demandas laborales superan los recursos de la persona trabajadora y el segundo tipo surge cuando la persona trabajadora se vé expuesta a

situaciones críticas. El estrés y los problemas psicológicos de las personas trabajadoras están cobrando especial protagonismo como factores causales del absentismo laboral (DE VICENTE, MAGÁN, BERDULLAS y ELENA, 2009:1). El estrés laboral puede desencadenar reacciones violentas a la vez que la violencia en el lugar de trabajo puede provocar estrés (WARSHAW, 1998: 51.5). Cuando una persona trabajadora o un colectivo están expuestos a factores laborales estresantes, existe una alta probabilidad de que aparezcan las temidas acciones de violencia física y actos discriminatorios, maltratos y humillaciones entre los miembros de la organización empresarial (GUEVARA RAMIREZ, 2006:1-6). El ambiente laboral actúa a veces como caldo de cultivo para la violencia. Coinciden en esta opinión NIEDL (1996:239-249) y VELÁZQUEZ FERNÁNDEZ (2005:32), cuando afirman que el estrés del entorno laboral puede generar tensiones, irritabilidad y ansiedad en las personas trabajadoras que, en determinados casos, pueden ser el factor desencadenante de acciones violentas en el trabajo.

En esta misma línea de opinión, se puede afirmar que un trabajo estresante, en donde haya una elevada demanda y poca capacidad de control sobre el mismo, por parte de la persona trabajadora que lo ejecuta, es un buen predictor de enfermedad y tensión psicológica (SHAUFELI y SALANOVA, 2002:4-9 y DE LA TORRE et al., 2005:711-714). Además, si los requerimientos de las tareas a desarrollar, exceden la capacidad de las personas trabajadoras, es cuando incrementa peligrosamente la carga mental del personal (GONZÁLEZ GUTIÉRREZ, MORENO JIMÉNEZ y GARROSA HERNÁNDEZ y LÓPEZ LÓPEZ, 2005:737-746).

Sostiene HIRIGOYEN (2001:1-151) que el estrés laboral[252] puede derivar en un trastorno psicofísico inevitable, no sólo dejando huellas

[252] En el Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral se describe el estrés laboral como un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas y sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos al estar sometidos a una presión intensa. El Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral fue firmado el día 8 de octubre de 2004 con el objetivo de proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar y prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo.

imborrables de experiencias de vergüenza y pena sino también provocando cambios perdurables en la personalidad de la persona trabajadora. En este caso, no se precisa, como en la esfera penal, de un resultado lesivo, basta sólo con probar que se ha producido la acción de acoso psicológico dentro de la organización empresarial, para que se pueda intervenir judicialmente el caso.

Cuanto más duradero es el acoso a la víctima, más frecuentes son los ataques del acosador y mayor el riesgo de aparición de un estado de estrés post-traumático (DANSKY y KILPATRICK, 1997:152-154) para la persona trabajadora acosada (HIRIGOYEN, 2003:44). Algunas líneas de investigación plantean el estrés como una causa primordial de violencia. Es verdad, que algunos agentes estresantes o factores de estrés se refieren a condiciones de trabajo: medio ambiente o incidentes dentro del mismo, que tienen como resultado reacciones psicológicas como la tensión e irritación, cuyo aumento ocasiona un aumento en la ansiedad y una disminución de la autoestima, que a su vez causa un incremento de los síntomas depresivos (UGT, 2008:12). En este sentido, FERNÁNDEZ CASTRO y EDO IZQUIERDO, (1994:130) defienden que: *"Los estados emocionales intensos y el estrés ocurren cuando pasa algo que fuerza al individuo ha realizar un esfuerzo suplementario, a cambiar su conducta habitual, a realizarla con mayor precisión o intensidad o a buscar nuevas formas de actuar. Esto se produce cuando hay algo imprevisto, o simplemente nuevo, cuando hay una amenaza de daño o pérdida, o posibilidad de obtener alguna ganancia. Quizás un rasgo común de todo ello es que se produce una interrupción de la conducta. Si consideramos la conducta habitual como un curso de acción que implica un flujo continuo de intercambio entre el individuo y su entorno basado en unas relaciones relativamente estables, cualquier tipo de interrupción de este curso de acción, sea cual sea la causa, implica una necesidad de cambio o de nueva adaptación".*

Las consecuencias que pueden derivar para la salud laboral de los trabajadores han llevado a que los problemas de acoso y violencia se tengan en cuenta en relación a la Estrategia Comunitaria sobre Seguridad y

Salud en el Trabajo (UGT, 2008:1-9). Aunque no existe en la actualidad una legislación específica acerca del estrés laboral, sí existen planteamientos legales laborales generales que aluden a los límites de la carga de trabajo a los que una persona trabajadora puede estar expuesta. La jurisprudencia en diferentes actuaciones ha considerado al estrés como causa de diversos trastornos conductuales y personales. Actualmente, el estrés laboral no puede legalmente ser considerado como una enfermedad profesional. La doctrina ha optado por considerarlo accidente laboral, un daño a la salud de la persona trabajadora, causado por el trabajo[253] .

El *"sindrome de estar quemado"* constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar y es una situación de inadaptación al entorno del trabajo. No existe una tendenciosidad o una finalidad inmoral, el conflicto surge entre la persona y el trabajo. El *"burnout"* surge, principalmente, cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario. Se considera un trastorno adaptativo crónico (UGT, 2008:24). Tanto la doctrina como la jurisprudencia han tratado el tema del *"burnout"* considerándolo, a efectos legales, accidente de trabajo[254]. Estudios europeos muestran que la violencia y el acoso sexual se encuentran relacionados con problemas mentales, afectación a la salud física, *"burnout"* (SHIROM, 2003:245-264) e insatisfacción laboral de las personas trabajadoras (NIELSEN et al., 2010:252 y DE HAAS, TIMMERMAN y HÖING, 2009:390-401). Estas situaciones, difíciles de delimitar, en muchos casos, se obvian y se intentan ocultar por parte de los propios responsables de las empresas, ya que son situaciones molestas y crean

[253] La STSJ de Extremadura (Sala de lo Social,) de 14 de diciembre de 2010, considera un suicidio por estrés laboral como accidente de trabajo. Confirman la misma sentencia como accidente de trabajo el TSJ Cataluña (Sala de lo Social), en sentencia núm. 1145/2008 de 6 febrero y el TSJPV de 11 de noviembre de 2003. Por otra parte la sentencia del TS del 20 de septiembre de 2007 ha considerado el estrés laboral como causa para una extinción indemnizada del contrato de trabajo.

[254] La STSJPV del 2 de noviembre de 1999, STSJPV de lo social nº 3 de Vitoria del 27 de marzo de 2002, SJS de Barcelona en sentencia de fecha 27 de diciembre de 2002, STSJ de Castilla La Mancha de 31 de marzo de 2004. Igualmente la Sala de lo Social del TS en sentencia de 26 de octubre de 2000, confirmó el "burnout" como accidente laboral.

riesgos suficientes en el ambiente laboral que, por su naturaleza psicológica, se suelen excusar.

Como resumen global del presente capítulo, se puede afirmar que la insatisfacción laboral y todas las formas de violencia laboral se traducen en malestar y en comprensibles actitudes negativas de las personas trabajadoras hacia el trabajo. Concretamente, sobre el fenómeno de la violencia en el trabajo, la UE consideró que sigue sin conocerse su extensión real, en buena parte debido a la disparidad de percepción y de reconocimiento que se da en los distintos países. Los intereses y actuaciones de la OIT, en diversos campos íntimamente vinculados a la violencia en el trabajo se han traducido en una serie de estudios y publicaciones. La misma OIT (1998:4) en un estudio afirma que la violencia en el lugar de trabajo, tanto la violencia física como la violencia psicológica, ha alcanzado dimensiones mundiales, rebasando fronteras, entornos de trabajo y grupos profesionales. Las diferentes investigaciones también demuestran una estrecha relación entre la satisfacción laboral de las personas trabajadoras y la productividad ya que al sentirse comprometidos con el proyecto empresarial se consigue una conexión efectiva y motivadora con el mismo. Las personas trabajadoras insatisfechas, afectadas por actos de violencia física, psíquica, moral o sexual estarán poco comprometidas con sus tareas, se desconectan psicológicamente de su quehacer diario al perder la fuente de motivación y no pondrán pasión ni energía en el trabajo, generando más malestar laboral. Además, la falta de participación del personal en sus condiciones de trabajo incrementa las fuentes de estrés y ansiedad (CUENCA ÁLVAREZ, 2001:1-36).En sentido contrario, en las organizaciones en donde se prime una participación más activa, de las personas trabajadoras, en la toma de decisiones relacionadas con su seguridad y salud laboral podrán minimizar el malestar organizacional, los riesgos de violencia física, psicológica, moral o sexual así como sus cifras de absentismo laboral. En este mismo sentido, las empresas que promocionen, en sus lugares de trabajo, el bienestar físico y psíquico de su equipo, pueden conseguir que su personal se sienta reconocido y realizado, como parte importante del equipo. De esta manera las organizaciones

empresariales pueden conseguir un bienestar global de su personal, considerando a las personas trabajadoras como un todo, incluyendo su desarrollo físico, mental y emocional.

3.5 Métodos de evaluación[255] y gestión de los riesgos psicosociales y la violencia en el trabajo.

En Europa, existen diferentes herramientas para la evaluación (HART, 2001:13-26) y gestión de la violencia en el trabajo, principalmente la violencia con connotaciones psíquicas y sexuales. En este sentido, CHARRIA, SARSOSA y ARENAS (2011:380-391), en su obra hacen una detallada clasificación de las mismas, que se amplia a continuación.

Entre las herramientas más utilizadas para evaluar los riesgos psicosociales destacan:

El Job Content Questionnaire (JCQ) de 1985, revisado por KARASEK, PIEPER y SCHWARTZ, en 1993, compuesto por 29 ítems relacionados con las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social (apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores).

El ya anteriormente citado LIPT (*"Leymann Inventory of Psychological Terrorization"*, LEYMANN, 1990), con 45 ítems. Existe version espanola ampliada, el LIPT-60 (GONZÁLEZ DE LA RIVERA y RODRÍGUEZ ALBUIN, 2003:59-69) compuesta por 60 ítems.

La WHS (Work Harassment Scale), de BJÖRKQVIST, OSTERMAN y HJELT-BACK (1992 y 1994:173-184): escala desarrollada para estudiar la violencia en el ambito universitario. Consta de 24 items.

También la publicación de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA defendida por COX, GRIFFITHS y RIAL-GONZÁLEZ (2000:1-167)[256], que clasifica los riesgos de origen psicosocial según el contexto en el que se desarrollan o según el contenido del trabajo.

---

[255] Para ampliar información sobre métodos de evaluación, ver: Martínez Rubio, David (2009): *"Violencia psicológica en el trabajo: métodos de evaluación y variables sociodemográficas relevantes"*. Tesis Doctoral. Universitat De València.

[256] https://osha.europa.eu/en/publications/reports/203/view

Especialmente utilizado es el método de evaluación propuesto en el año 2000, denominado ISTAS 21-1.5 (del Instituto Sindical de Trabajo), sobre esta temática en su procedimiento de evaluación compuesto por un cuestionario de 30 ítems, entre los que de contemplan conceptos como la participación, implicación y responsabilidad del personal (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas), las vías de formación, información y comunicación existente en la empresa (flujos de comunicación, acogida, adecuación de la persona con su trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento), preguntas relativas a la gestión del tiempo (ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga) y preguntas relacionadas con la cohesión de grupo (clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo).

El cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Istas21) del año 2000, con una versión larga de 133 ítems, una versión media con 99 y una versión corta con 38. Tiene presentes aspectos de doble presencia, exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales), trabajo activo y desarrollo de habilidades (Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo, sentido del trabajo, integración en la empresa), relaciones sociales en la empresa y liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo) y falta de compensaciones (inseguridad y estima).

También cabe mencionar, por su especial interés, el método PSQCAT21-COPSOQ (2000), que es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Esta herramienta, es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). El cuestionario de la versión media consta de 124 preguntas repartidas en cuatro grandes dimensiones: exigencias psicológicas del trabajo cualitativo

y cuantitativo (exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones y exigencias sensoriales), trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo e integración en la empresa), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social y sentimiento de grupo) y, por último las compensaciones (inseguridad en el empleo y la estima).

El NAQ (Negative Acts Questionnaire), de EINARSEN Y HOEL (2009:24-44), constituido por una escala de veintidos items referidos a comportamientos del personal dentro d ela organización empresarial.

También, el FACTSHEET 31, de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA (2002), que consta de un cuestionario para analizar si existe estrés en el lugar de trabajo.

El DECORE (LUCEÑO, MARTÍN, MIGUEL y JAÉN, 2005:189-202), compuesto por 44 ítems de preguntas relativas a demandas cognitivas (cuantitativas y cualitativas), control (dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones), recompensas (salario y seguridad), apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros).

La Batería MCMutual- UB Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual de 2005-2006, compuesta por 46 ítems repartidos entre preguntas sobre organización del tiempo de trabajo, comunicación, formación y desarrollo, efectos sociales y de grupo, participación, contenido del trabajo, exigencias de la tarea y del entorno de trabajo.

En este mismo sentido, también se utilizan los listados proporcionados por la publicación "Risk Assessment Essentials" de la EU-OSHA (2007) en los que se puede comprobar si existen peligros para el

personal y riesgos de estrés en el entorno laboral, aunque no es un instrumento suficientemente validado.

Por otra parte, el INSHT (SEBASTIÁN CÁRDENAS, FIDALGO VEGA, LLANO LAGARES y ALMANZOR ELHADAD, 2009:1-8) propone el sistema de análisis triangular del acoso (SATA) como un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo. Consiste en una serie de criterios de evaluacion agrupados en funcion de la relacion que tienen entre si los tres elementos del sistema: Organizacion, Afectado, Acosador. La idea principal de este sistema es que a traves de la fotografía de amplio expectro de este escenario empresarial triangular de relaciones se puede descubrir los puntos vulnerables de la empresa. Consta en total de 90 ítems.

El FPSICO 3.0 (INSHT, actualización 2011), compuesto por un cuestionario de 75 ítems distribuidos entre preguntas relativas a la carga mental del trabajo, el grado de autonomía temporal, el contenido del trabajo, el grado de supervisión y participación, la definición de rol, el interés por el personal y las relaciones interpersonales existentes e la empresa.

Es también interesante destacar la campaña europea de inspección "Psychosocial Risk Assessments", ejecutada en el año 2012 por el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT), Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC)[257] y la "Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales" de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) (2012), todas ellas proporcionan valioso material relacionado con el análisis de los riesgos psicosociales.

Un aspecto atener en cuenta a la hora de evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo es la muestra de la plantilla del personal. Concretamente la herramienta "Identificación de situaciones de riesgo", del

[257] http://www.av.se/SLIC2012/spanish.aspx.

INSL plantea que: *"la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla. En caso de no ser posible, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas"* (LAHERA y NOGAREDA, 2009:2).

La participación, en la evaluación, de todas las personas trabajadoras de la organización es imprescindible para tomas las decisiones y las conclusiones acertadas y para que no haya desviaciones que pudieran hacer desvalorizar los resultados de la evaluación realizada. En opinión de NIÑO (2006:40): "*el carácter etiológico de una evaluación de riesgos psicosociales obliga a dar la opción de pasar las encuestas a todas las personas o trabajadores, a entrevistar a todos los delegados de prevención y a todos los interlocutores de la empresa designados, y no solamente a una muestra de los mismos, por representativa que se considere para un estudio epidemiológico. Una evaluación de riesgos basada solamente en el estudio epidemiológico o estadístico muestral, que se limite a comparar la situación psicosocial de los puestos de una empresa o departamento respecto a una situación de referencia, nunca será el «estudio de objetivación y valoración de las condiciones de trabajo» de todos los puestos, que debe ser una evaluación de riesgos".*

En otros países de la UE también se han desarrollado herramientas y proyectos encaminados al estudio y a la reducción de la violencia en el lugar de trabajo. Entre otros destaca la Guía sobre la violencia en el trabajo del Reino Unido, que forma parte de un enfoque estratégico para tratar el riesgo de la violencia en el lugar de trabajo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA, 2002) y el proyecto nacional Francés LaPoste[258], implantado en 2001 en las oficinas de correos, y

[258] Esta acción estuvo encaminada a formar a 15.000 miembros del personal de despacho y reparto de Correoes que trabajan en zonas urbanas, para gestionar el estrés relacionado con situaciones violentas.

orientado a la gestión del estrés relacionado con situaciones de agresividad y violencia en las diferentes oficinas. Con este proyecto se capacitó al personal de correos, desde la perspectiva conductual y psicológica, para que supieran autogestionar los riesgos derivados del estrés.

Es relevante también mencionar el modelo finlandés KAURIS que se detallará seguidamente.

Correos, en Francia dispone de 17.000 oficinas repartidas por todo el país y 320.000 personas trabajadoras (75% funcionarios).

3.5.1 Especial referencia al modelo Finlandés de evaluación y gestión de la violencia en el trabajo.

La ley Finlandesa de Seguridad y Salud Laboral, es precursora y amplia las exigencias de la Directiva Marco de la UE 89/391/CEE[259], incluyendo referencias a las demandas psicosociales del trabajo, la violencia y el acoso laboral. Concretamente el artículo 27 de la Ley de Seguridad y Salud Laboral Finlandesa de 2002 establece que: *"El trabajo y las condiciones para su realización en aquellos puestos que entrañen una amenaza evidente de violencia se organizarán de tal forma que se puedan prevenir las amenazas y los incidentes violentos en la medida de lo posible. Por consiguiente, en el lugar de trabajo deberán instaurarse los disposi tivos y equipos de seguridad necesarios para prevenir o limitar la violencia y se proporcionarán sistemas para solicitar ayuda"*.

El modelo finlandés KAURIS[260] es un método destinado a evaluar y gestionar el riesgo de violencia física en el lugar de trabajo, principalmente está enfocado al comercio minorista, por el riesgo elevado de agresiones al personal por parte de clientes de los establecimientos. Este método tiene un interesante enfoque basado en la participación de los agentes afectados, empresarios y personas trabajadoras. Se efectua una evaluación conjunta de los riesgos a través de unos cuestionarios y listas de comprobación para cada lugar de trabajo, posteriormente se realiza un resumen de los datos obtenidos y se analizan, también conjuntamente los resultados. Finalmente el equipo de trabajo plantea las medidas correctoras a aplicar y la planificación de las mismas.

Resumiendo todo el tercer capítulo, se puede afirmar que las empresas europeas deben enfrentarse cada vez más a menudo a problemas

[259] DOCE L0391 de 11-12-2008.

[260] Método de evaluación y gestión, desarrollado por Por SAARELA (2001:1-44), como profesora y Directora del Centro de Gestión e Ingeniería de la Seguridad, Departamento de Gestión Industrial. Universidad Tecnológica de Tampere (Finlandia). Proyecto de investigación llevado a cabo en el Instituto Finlandés de Salud Ocupacional.

relacionados con la violencia, la intimidación y el acoso psicológico. En este sentido, el informe "Workplace Violence and Harassment: a european picture (violencia y acoso laboral: una panorámica europeo)" de 2011[261], analiza datos aportados por estadísticas de países europeos sobre problemas de intimidación y acoso laboral, además de exponer las conclusiones de numerosos estudios relacionados con el origen y las consecuencias del acoso laboral para todas las partes implicadas. De este estudio también se desprende que la violencia laboral afecta a la sociedad y a la economía de un país en general, que los sectores relacionados con la salud, el trabajo social y la educación son los que más la padecen y que entre un 5% y un 20% de los trabajadores europeos sufre violencia y el acoso laboral aunque tan sólo entre un 10% y un 25% de directivos han desarrollado medidas correctoras.

Pese a las políticas empresariales destinadas a subsanar el problema de la violencia y el acoso laboral, según la EU-OSHA (2011), los gobiernos europeos no están prestando la debida atención a esta problemática ni tampoco desarrollando políticas preventivas para sensibilizar a empresarios y trabajadores del coste que suponen la violencia y el acoso laboral. Los expertos de la Agencia Europea EU-OSHA, señalan que el acoso laboral provoca a las organizaciones empresariales un descenso de la productividad, pérdidas económicas provocadas por problemas jurídicos, pérdida de personal cualificado y un aumento considerable de situaciones de absentismo provocado por incapacidad. En esta misma línea de opinión, las conclusiones del informe de la Fundación Europea (2010b:1-24), hay un creciente reconocimiento de que todas las formas de violencia en el trabajo implican un ataque directo a la dignidad de la persona y este hecho constituye un importante riesgo para la salud y seguridad y tienen graves consecuencias para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y las cifras son concluyentes, los niveles de violencia psicológica reportados son tan altos como los de violencia física. Aproximadamente uno de cada diez trabajadores europeos declaró haber experimentado, en los 12 meses

[261] Informe elaborado por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA) y publicado el 31 de enero de 2011.

anteriores, alguna forma de violencia física o psíquica en el trabajo. La exposición a todo tipo de violencia es mayor en el norte de Europa, mientras que las tasas de incidencia a la violencia son más bajos en los países del sur y este de Europa. Otro dato significativo de este informe es que la exposición a la violencia psicológica se correlaciona con mayores índices de absentismo laboral. Aunque la violencia psicológica es, por su naturaleza, más acumulativa en su impacto que la violencia física, sus efectos negativos para la salud miden en términos de absentismo por razones de trabajo problemas de salud relacionados son más graves que los asociados a violencia en el trabajo físico.

Así pues, queda comprobada la cuarta hipótesis de esta tesis doctoral y se puede afirmar que los entornos empresariales física y psicológicamente nocivos, son focos generadores de violencia física y psíquica entre su personal y de absentismo laboral.

4.- EL AUSENTISMO Y EL ABSENTISMO LABORAL, COMO CONSECUENCIA DE ENTORNOS EMPRESARIALES FÍSICA Y PSICOLÓGICAMENTE NOCIVOS PARA EL PERSONAL.

4.1 Estudio del fenómeno del absentismo laboral desde una perspectiva pluridisciplinar.

El contexto económico-social actual ha puesto de manifiesto la problemática derivada de los bajos niveles de productividad y una preocupación creciente por las elevadas tasas de absentismo en nuestro país. Muchas son las causas que inciden en el índice de productividad laboral pero una de la que más negativamente influye es, sin duda, el absentismo laboral. A pesar de esta delicada situación económica global, seguimos viviendo en una sociedad desarrollada donde, por lo general, la mayoría de personas tienen cubiertas las necesidades primarias.

El absentismo laboral surge de las relaciones empresariales existentes en las organizaciones. Empresario y persona trabajadora, son dos agentes sociales ligados contractualmente y, de forma voluntaria, en el entorno de una organización empresarial privada y con un fin común, de contraprestación mutua, en la que la empresa aportará una prestación en forma de salario[262] a cambio de la prestación en tiempo de trabajo (jornada), con la que contribuirá la persona trabajadora (artículo 26.1 y

[262] Artículo 26.1 de la LET: Se considerará salario la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los períodos de descanso computables como de trabajo.

En ningún caso, incluidas las relaciones laborales de carácter especial a que se refiere el artículo 2 de esta Ley, el salario en especie podrá superar el 30 por 100 de las percepciones salariales del trabajador, ni dar lugar a la minoración de la cuantía íntegra en dinero del salario mínimo interprofesional. (Fuente: www.mtin.es).

Artículo 30 de la LET: Si el trabajador no pudiera prestar sus servicios una vez vigente el contrato porque el empresario se retrasare en darle trabajo por impedimentos imputables al mismo y no al trabajador, éste conservará el derecho a su salario, sin que pueda hacérsele compensar el que perdió con otro trabajo realizado en otro tiempo. (Fuente: www.mtin.es).

Artículo 35.1 CE: Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo.

artículo 30 de la LET y artículo 35.1 CE, como marco jurídico de referencia). El tiempo es un recurso humano limitado (CLEMENTE LÓPEZ, 2011:9), y puesto que las personas trabajadoras precisan de una fuente de renta mínima, toda actividad de las personas trabajadoras está relacionada con las empresas y el reparto del tiempo, entre su vida personal y su vida laboral.

El trabajo por cuenta ajena, es prestado habitualmente a título oneroso (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:56) y la contraprestación económica es, en general, la motivación que tienen las personas trabajadoras para trabajar para otros. Además de las obligaciones contractuales y legales del empresario, la firma del contrato de trabajo incluye el deber de protección del personal que trabaja en su organización (MONTOYA MELGAR, 2009:403). Este deber de protección empresarial (artículo 14.2 de la LPRL), obligará, necesariamente, a una buena previsión y planificación de los recursos humanos. Como es lógico, toda ausencia al trabajo del personal, justificada o injustificada, perturbará el cumplimiento normal de la relación laboral y de la competitividad y productividad empresarial.

El contrato de trabajo es la institución central del Derecho del Trabajo que constituye, a la vez, *"la raíz de su origen y la razón de su existencia como disciplina jurídica autónoma"* (ALONSO OLEA y CASAS BAAMONDE, 2003). El contrato de trabajo se considera el vínculo laboral entre la persona trabajadora y el empresario, ampliamente regulado y reconocido por todos los ordenamientos jurídicos, del que derivan derechos y obligaciones para las dos partes interesadas (RIBAYA MALLADA, 1996:74). La persona trabajadora y el empresario acuerdan, en virtud del contrato de trabajo, el número de horas de trabajo en que la persona trabajadora debe estar presente en su lugar de trabajo (KENYON y DAWKINS, 1989:232-239; DRAGO y WOODEN, 1992:764-778). El tipo de contrato es un indicador importante de inseguridad laboral (MORENO JIMÉNEZ y BÁEZ LEÓN, 2010:41). Estos estudiosos relacionan mayores índices de accidentes y problemas de salud para el personal, cuanto peores y más temporales son

las condiciones contractuales. En este mismo sentido, ARAI y THOURSIE (2004:269-280) y JIMENO y TOHARIA (1996:105-119), también defienden la idea de que los contratos temporales se asocian a una menor seguridad en la ocupación de las personas trabajadoras y en un mayor riesgo de que éstas pierdan su trabajo.

Es notoria la falta de datos e información sobre el fenómeno del absentismo laboral, tanto a nivel nacional como internacional. Estas carencias dificultan la realización de un análisis exhaustivo del fenómeno del absentismo, agravada por la falta de consenso en cuanto a cuestiones básicas como la creación de una definición ampliamente admitida o la estimación de los costes indirectos que este fenómeno provoca. A estas carencias hay que sumar, además, la inexistencia en las empresas de herramientas eficaces de control, diferentes formas de medición o tipos de procesos estadísticos orientados a la búsqueda de patrones en cuestiones tan controvertidas como el absentismo laboral. En este ámbito, las cifras son reveladoras, España acumula cada año casi cinco millones de bajas laborales por enfermedad o accidentes, lo que representa según datos del Ministerio de Empleo, un gasto también al alza que supera los 8.000 millones de euros en 2013[263]. A estos costes, debe añadirse el importe de la prestación sanitaria, la merma de la productividad y los perjuicios humanos y familiares derivados de la incapacidad laboral del empleado.

En el estudio de CHAUPAIN-GUILLOT y GUILLOT (2010:1-28), que abarca a todos los Estados miembros de la UE-15[264], con la excepción de Suecia, se estudian las ausencias de los empleados en cada uno de estos países. Los resultados de las estimaciones muestran que los factores que influyen en la probabilidad de no asistir al trabajo, están lejos de ser idénticos de un país a otro. La existencia de una enfermedad o discapacidad crónica, el grado de satisfacción en el trabajo y, en las mujeres, la

[263] www.ine.es.

[264] UE-15 (1995-2004): Bélgica, República Federal Alemana, Francia, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Grecia, España, Portugal, Austria, Finlandia y Suecia.

presencia de un menor de 3 años en la familia son, de hecho, las únicas variables que tienen un impacto significativo y el mismo signo en casi todos los Estados de la UE-15.

Aún considerando el absentismo laboral como un fenómeno económico (IBERMUTUAMUR, 2011:1-86), no ha sido explicativamente estudiado desde la perspectiva económica (KENYON y DAWKINS, 1989:232-239; CHAUDHURY y NG, 1992:615-635), sólo ha sido estudiado en relación a los costes que genera a las empresas y la sociedad (CHELIUS, 1981:409-418). Actualmente, aún no existen datos estadísticos precisos para realizar estudios comparativos fiables y homogéneos sobre tasas de absentismo en términos de horas y jornadas perdidas. A fin de evitar las importantes diferencias que se producen en la cuantificación de todos los factores que influyen en el fenómeno del absentismo laboral y en la forma de obtención de datos, se hace necesario unificar criterios y crear recursos para el estudio de esta problemática. Se obtendría así, información rigurosa y comparada que permitirá realizar un diagnóstico fiable y planificar soluciones más efectivas para la economía del país.

La Encuesta de Coyuntura Laboral (ECL)[265] (del Ministerio de Empleo y Seguridad Social) y la Encuesta Trimestral del Coste Laboral (ETCL)[266] (del Instituto Nacional de Estadística-INE[267]) permiten hacer estimaciones de datos respecto al absentismo laboral en España. Según estas estimaciones

[265] Esta encuesta se realiza trimestralmente, aunque los datos tardan unos meses en publicarse. http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecl/welcome.htm

[266] Esta encuesta se realiza trimestralmente y presenta una serie de conceptos relacionados con el absentismo laboral, parecidos a los de la Encuesta de Coyuntura Laboral. http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft22%2Fp187&file=inebase&L=0

"La Encuesta Trimestral de Coste Laboral (ETCL) es una operación estadística continua de periodicidad trimestral cuyo objetivo fundamental es conocer la evolución del coste laboral medio por trabajador y por hora efectiva de trabajo" (MALO OCAÑA, 2012:93).

[267] El INE, Instituto Nacional de Estadística, es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. Es un organismo de carácter administrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. El INE se rige, principalmente, por la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (LFEP), BOE del 11de mayo de 1989, que regula la actividad estadística para fines estatales la cual es competencia exclusiva del Estado, y por el Estatuto aprobado por Real Decreto 508/2001 de 11 de mayo (BOE del 12 de mayo de 2001).
http://www.ine.es.

la tasa de absentismo aumentó durante los años 2000 a 2009, estabilizándose en 2010-2011 y bajó durante el año 2012. Dependiendo de los datos que se consultan la tasa de absentismo en las empresas españolas oscila entre un 3,5%[268] y un 4,3%[269]. Según los datos de la Encuesta de Coyuntura Laboral de 2012, las comunidades autónomas con una mayor tasa de absentismo son Asturias con un 5,2%, Galicia con un 4,8% y País Vasco con un 4,7%. Entre las que tienen un índice más bajo está Baleares con un 3,1%, Canarias con un 3,3%, Andalucía con un 3,6% y cataluña con un 3,8%. Según el mismo estudio, el sector con la tasa de absentismo más alta sería el de la industria, seguido por el sector servicios y, por último, la construcción. En los tres casos, el índice supera con creces el alcanzado el año anterior con Unos índices de absentismo en 2012 del 5,1% en Industria (4,8% en 2011), del 3,7% en Servicios (3,8% en 2011) y del 3,7% en Construcción (3,1% en 2011). Según estos datos, el total de horas perdidas equivaldría a que en 2012, 791.079 personas trabajadoras no acudieran a su puesto de trabajo durante un año. Un dato significativo es que de todas estas horas perdidas sólo 6,5 de cada 10 fueron horas de bajas justificadas. La A.M.A.T. calcula que el absentismo laboral supone para la economía española unos 25.500 millones de euros, además de afectar gravemente a la competitividad de las empresas. Durante el 2012, el 1% del PIB[270] español se destinó a prestaciones por IT. Además ha de calcularse que el gasto que las organizaciones asumieron para sustituir al personal ausente ascendió, en 2012, a más de 16.000 millones de euros.

Para el estudio del absentismo en grandes empresas, GARCÍA SERRANO y MALO (2009:372-383) utilizan los datos de la ECL, afirmando que para este fin, estos datos proporcionan una perspectiva informativa suficiente e interesante del fenómeno del absentismo laboral.

[268] Según datos de la Encuesta de Coyuntura Laboral (ECL) que elabora el Ministerio de Trabajo.

[269] Si se toman los datos de la Encuesta Trimestral de Coste Laboral del INE.

[270] Unos 9.455,3 millones de euros.

Entre los países europeos con una mayor tasa de absentismo se encuentra Suiza con una media de 10,9 días "perdidos" por trabajador y año, seguido por Finlandia y Dinamarca con 8,4, y 7días "perdidos" por trabajador y año respectivamente. España, por su parte, se encuentra a la cabeza de los países europeos con la tasa de absentismo laboral más alta y con una media de 11,4 días de trabajo "perdidos" por empleado y año. Estados Unidos, por el contrario, cuenta con la tasa más baja de absentismo laboral, con una media de 4,9 días "perdidos" por trabajador y año.

A nivel internacional existe una base de datos de la OCDE[271] (OECD Health Data)[272], que anualmente expone la información sobre las bajas laborales, el inconveniente principal de esta base de datos es que la información recogida en esta base de datos no se publica hasta al cabo de dos años, por lo que ha resultado difícil y limitante el no poder hacer comparativas homogéneas fiables y, en tiempo real, entre países.

Hay una corriente de opinión que crítica el hecho de que la tasa de absentismo sea un indicador que sólo mida parcialmente la magnitud de la problemática (CECOT, 2008:1-3)[273]. La comprensión y la explicación causal del absentismo sólo podrán obtenerse poniendo especial atención en la gran variedad de factores que lo provocan (MINERVA, 1980:17).

Según los datos contemplados en la Encuesta de Coyuntura Laboral la tasa de absentismo laboral[274] en España fue del 3,8% en el año 2009, del 3,7% en 2010, del 3,7% en 2011 y del 3,5% en 2012. Estas cífras son algo mayores si observamos la Encuesta Trimestral del Coste Laboral. Por Comunidades Autónomas (en adelante CC.AA.), la Encuesta de Coyuntura Laboral, indica que la mayor cifra de absentismo 2012 se detecta en

[271] Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. http://www.oecd.org/

[272] http://www.oecd.org/health/health-systems/oecdhealthdata.htm

[273] La CECOT es una asociación empresarial multisectorial integrada por una gran diversidad de gremios y asociaciones empresariales. www.cecot.org

[274] Cifras también citadas en el Informe ADECCO sobre absentismo laboral 2013.

Asturias, con un 5,2%. Y es en el sector de la industria en donde se detecta la mayor cifra de absentismo en 2012, con un 5,1%. Según la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (A.M.A.T., 2013) [275], en España, más de 790.000 personas trabajadoras (un 5,19% de la población trabajadora) no producen ni un solo día al año.

Estas cifras pueden ser preocupantes. Como se ha plasmado en los primeros capítulos de esta tesis doctoral, un entorno laboral en donde haya surgido, por una u otra causa, el malestar físico y/o psicológico del personal así como cifras elevadas de absentismo laboral puede contribuir, a reducir significativamente la productividad de una empresa, provocarle problemas organizativos y generarle altos costes.

Las personas trabajadoras no pueden ser sustituidas a coste cero (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:8). Por lo tanto, es de suponer, que las organizaciones empresariales están dispuestas a aplicar políticas preventivas suficientes ante el absentismo laboral y garantizar el bienestar organizacional, minimizando o anulando los efectos de estos focos de nocividad para las personas trabajadoras y, así evitar incrementos en las cifras de absentismo, incremento de bajas laborales, enfermedades, malestar laboral, violencia, conflictos y conductas que puedan producir distorsiones en los planes de crecimiento y de salud corporativa de las organizaciones empresariales.

Las expresiones "ausentismo" y "absentismo laboral", acuñadas para definir la abstención deliberada de acudir al trabajo[276], han merecido a lo

[275] AMAT, Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo, es una entidad sin ánimo de lucro creada en 1986 por la unión de las voluntades de las Mutuas (como herramienta de participación empresarial para la colaboración en la gestión de la Seguridad Social) cuya misión se inscribe dentro de la del Mutualismo y se concreta en:

> Fomentar y defender la leal colaboración de los empresarios, a través de las Mutuas, en las Gestión de la Seguridad Social y promover la expansión a otros campos de actividad.
>
> Promover el desarrollo mutualista propiciando el perfeccionamiento de la acción mutual en las distintas coberturas. Fuente: www.amat.es.

[276] En esta tesis se considerará el trabajo desde la perspectiva la actividad humana, que origina determinadas relaciones entre personas y es objeto de regulación por parte de la sociedad. En opinión

largo de la historia distintas interpretaciones que nos permitirán acotar ambos términos con la máxima precisión posible.

En la era preindustrial, el termino absentismo, se aplicaba a los terratenientes irlandeses que vivían en Inglaterra y abandonaron sus tierras. Con el desarrollo industrial, este concepto pasó a utilizarse para referirse a las personas trabajadoras que se ausentaban de su trabajo, por tanto a partir del siglo XVIII, el concepto de absentismo adquiere nuevas connotaciones (MONROY FUENMAYOR et al., 2010:10-14).

Respecto a los estudios nacionales e internacionales, realizados en la última década, sobre absentismo laboral y sus consecuencias, es significativa la amplitud de la bibliografía encontrada. Este hecho, pone de manifiesto los numerosos autores que han estudiado el fenómeno social del absentismo laboral en el pasado y que siguen haciéndolo en la actualidad, evaluando y sugiriendo soluciones así como medidas preventivas y correctoras, para reducirlo o eliminarlo con eficacia. En un estudio italiano ICHINO y RIPHAHN (2001:120-143), determinan que el absentismo laboral se incrementa entre las personas trabajadoras una vez ha pasado el periodo de prueba pertinente, por lo que defienden la idea de que la seguridad de no poder fácilmente el empleo provoca aumentos en el absentismo de la plantilla.

Posteriormente en un estudio de OSTERKAMP (2002:36-40) realizado en veinte países, respecto a las bajas por enfermedad, se afirma que en relación al número de empleados de edad avanzada, la remuneración de las bajas laborales y de la protección del empleo, que determina cada país, se encuentran diferencias significativas entre los países industrializados que se comparan. En un estudio austríaco, BIFFL (2002:39-52), defiende el comportamiento cíclico de las bajas por enfermedad, relacionadas por la evolución del desempleo, sexo, edad (respecto las posibilidades de prejubilación de las personas trabajadoras). Por su parte, MOREAU et al.

---

de MARTÍN VALVERDE (2010:46). El término "trabajo" se define como la actividad productiva o ejercicio de facultades de los humanos para la producción de medios y condiciones de vida.

(2004:507–516), en una investigación efectuada en Bélgica a un total de 20.463 personas trabajadores de entre 35 a 59 años y que fueron seguidos durante la baja por enfermedad durante un año después de la encuesta de referencia, afirman que el absentismo laboral por enfermedad es derivado del bajo apoyo social y las tareas que afectan a los niveles de estrés.

Desde la perspectiva de la economía del sistema público de salud, GIMENO, BENAVIDES, BENACH y AMICK (2004:867-869), y en relación a las ausencias por enfermedad, defiende que los sistemas regulatorios de cada país, determinan las diferencias en el fenómeno del absentismo laboral. En este sentido, según un estudio británico[277], las personas trabajadoras consumidores de tabaco son un 33% más propensos a faltar a su puesto de trabajo que el resto de la plantilla no fumadora., lo que al cabo del año se traduce en la pérdida de dos o tres jornadas laborales. Defienden, por otra parte, FRICK y MALO (2005:38), que los niveles de absentismo laboral por enfermedad son mucho menores en hombres que en mujeres.

Las conclusiones de KRISTENSEN et al. (2006:1645-1658), también són significativas. En el estudio empírico, que realizan en un gran banco danés, sobre los determinantes del absentismo laboral, concluyen que cuando en un departamento suben los índices de absentismo del responsable o bien cuando existen limitaciones salariales del personal, también se incrementan los índices de absentismo de las demás personas trabajadoras del departamento. Además, cuando en los departamentos estudiados, trabajaban más mujeres que hombres, el nivel de satisfacción del personal era alto, y havia compenetración y empatía entre compañeros de trabajo, el índice de absentismo disminuía.

[277] Publicado en la revista "Addiction" en 2011. Se analizaron 29 estudios independientes llevados a cabo entre 1960 y 2011 en Europa, Australia y Nueva Zelanda, Estados Unidos y Japón, con un total de 71.000 personas rabajadoras del sector público y privado.
www.addictionjournal.org

En otro sentido, en su tesis HAUSKNECHT, HILLER y VANCE (2008: 1223–1245), defienden que en las organizaciones donde el nivel de desempleo es bajo y que las personas trabajadoras están comprometidas y satisfechas con su labor, el absentismo laboral se reduce en un 25%.

Por otra parte, según lo economistas HASSINK y KONING (2009:327-342), las personas trabajadoras con rentas media-bajas, ante la posibilidad de ser recompensados económicamente (caso sorteo de lotería), reducen sus ausencias al trabajo por enfermedad. Es relevante también el estudio realizado por LIVANOS y ZANGELIDIS, (2010:1-21), quienes examinan los determinantes de las bajas por enfermedad en 26 países de la UE. El análisis que efectúan pone de relieve la importancia de las características demográficas, el lugar de trabajo y las condiciones sociales. Las personas trabajadoras, de 26-35 años de edad, presentan mayores índices de absentismo, posiblemente reflejando niveles de alta presión de trabajo en el hogar. El aumento de la presión en el lugar de trabajo, la inseguridad laboral, debido al aumento de los contratos temporales y la incertidumbre del mercado de trabajo quedan reflejadas en los altos índices de desempleo.

También, son destacables los estudiosos que asocian las consecuencias psicosociales que provoca el trabajo sobre el personal, su bajo rendimiento y el absentismo laboral (entre otros, EDELWICH y BRODSKY, 1980:1-255; PERLAMN y HARTMAN, 1982:283-305; CASCIO y THACKER, 1984:1-752; GOLEMBIEWSKI et al., 1993:217-234 y GIL MONTE, 2005:1-75). Además, según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), el 72% de los trabajadores señala que padece algún problema concreto de salud; de estos, la mayoría manifiesta problemas musculoesqueléticos. Este conjunto de determinantes tiene efectos negativos en las cifras de absentismo laboral.

En nuestro país, las organizaciones patronales, los sindicatos y la propia Administración Pública coinciden en la necesidad de reducir en lo posible las cifras del absentismo laboral, que además, en plena crisis económica, se ha convertido en un grave problema para la economía

española. Existen estudios sobre el efecto de los sindicatos sobre el absentismo (ALLEN, 1984:331-345; LEIGH, 1984:147-157; GARCÍA SERRANO y MALO, 2004:1-28). La situación adquiere aún mayor gravedad si consideramos que España se sitúa en los primeros puestos del absentismo laboral en Europa.

El presidente de la CEOE[278], ROSELL (2011)[279], afirmaba que el 40 % de las ausencias al trabajo que se producen diariamente en nuestro país tienen carácter habitual. Precisamente, el absentismo laboral es uno de los temas más discutidos en las últimas juntas de dirección de la CEOE, en las que se analizan los datos recogidos del INE, empresas de trabajo temporal, organizaciones empresariales sectoriales y la asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (A.M.A.T.). Una consecuencia inmediata del absentismo laboral es el incumplimiento de la jornada laboral pactada entre el empresario y la persona trabajadora. El cumplimiento de la jornada, sin desviaciones imprevisibles, es necesario para el desarrollo del proyecto empresarial. Por consiguiente, toda reacción ante un hecho imprevisible dentro de la jornada laboral que provoque la no asistencia de una persona trabajadora a su puesto de trabajo, conllevará como resultado una sobrecarga de las funciones laborales del resto de personas trabajadoras de la organización, además de un deterioro de la calidad del servicio ofertado o disminución de la producción prevista, incrementando, en la mayor parte de las ocasiones, los costes de la prestación del servicio o fabricación del producto.

En esta línea de opinión, PÉREZ DE LOS COBOS (2010:447) destacan que: *"Si la homogeneidad era la característica del trabajo "fordista", la heterogeneidad es la que define el trabajo "postfordista". El "universo del trabajo" es ahora mucho más rico que el que era y el sindicato hoy debe*

[278] La CEOE (www.ceoe.es), Confederación de Organizaciones Empresariales, es una entidad privada sin ánimo de lucro, fundada en España en 1977, con el objeto de defender y representar los intereses de las organizaciones empresariales y los trabajadores autónomos ante los poderes públicos y ante la propia sociedad. Las pequeñas y medianas empresas tienen su organismo de representación nacional en la CEPYME, Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa, asociada a CEOE.

[279] En declaraciones recogidas por el periódico La Vanguardia en fecha 28/03/2011

representar a trabajadores sometidos a estatutos jurídicos muy diversos y con intereses muy plurales: trabajadores contratados a jornada completa y por tiempo indeterminado; trabajadores contratados a tiempo parcial; trabajadores contratados a tiempo determinado, bien por la propia empresa o a través de una empresa de trabajo temporal; trabajadores temporales sujetos a un contrato formativo; trabajadores de empresas contratistas (multiservicios o no); trabajadores autónomos con intensa dependencia económica, socios trabajadores, desempleados, etc. la segmentación del trabajo que resulta de esta variedad hace decididamente de éste una realidad menos compacta y uniforme de lo que era en el pasado, dificultando consiguientemente la tarea de representación de intereses del sindicato. El sindicato está ahora llamado a articular y a conciliar toda esa diversidad de intereses".

Los sindicatos y las asociaciones empresariales son autores y sujetos claves en un Estado Social y Democrático de Derecho. El objetivo de aunar fuerzas en contra de las actuales cifras de absentismo laboral en nuestro país es claro y a la par existe un amplio consenso entre los agentes sociales para alcanzarlo. Y, desde luego, el sindicato, es un elemento necesario de la democracia (BAYLOS GRAU, 2002:15). El principal propósito de los sindicatos se centra en la mejora general de las condiciones de trabajo, mientras que la Administración Pública incide en el recorte de las prestaciones que se deducen de las situaciones de incapacidad temporal y la disminución de los costes en prestaciones a cargo de la Seguridad Social. El desencuentro entre estas posiciones tan dispares desemboca en un resultado negativo y *"el debate social suele convertirse, en muchas ocasiones, en un auténtico diálogo de sordos"* (FERNÁNDEZ y HERRERO, 2003:3-10).

Frente a la cuestión del absentismo laboral, el sindicato es mucho más que una organización representante de las personas trabajadoras asalariadas. El sindicato es un agente económico que expresa la identidad social del conjunto de personas trabajadoras y se relaciona con el resto de actores que interactúan en las relaciones laborales (SANGUINETI, 2002:15-

26), para mejorar las condiciones de trabajo en las organizaciones empresariales.

4.1.1 Antecedentes.

El absentismo laboral no es un fenómeno nuevo. A lo largo de la historia se constatan numerosas citas que hacen referencia al absentismo de las personas trabajadoras. A modo de ejemplo encontramos sobre el año 2000 a. de C., en Mesopotamia (JIMÉMEZ-ROMAY, 2005:19), en la que una persona trabajadora, a los servicios del Rey, que sufriera una enfermedad, se le confería una situación especial de no asistencia al trabajo. En nuestra historia reciente, la aplicación del Taylorismo[280] desencadenó numerosas huelgas y chocó con la resistencia frontal de las personas trabajadoras, desde finales del siglo XIX hasta principios del XX (MONDELO, 2001:29). Alrededor de 1830, por ejemplo, se detectaron reiterados casos de absentismo laboral entre los obreros del sector siderúrgico de Pensilvania (Estados Unidos). Dichos obreros, poco o nada habituados a la rutina industrial, mantenían las costumbres de su entorno rural natal y se ausentaban de su puesto de trabajo durante varias jornadas para celebrar una fiesta, asistir a una boda o, simplemente, ir de caza (ADAMS, 1982:226). Por su parte, TAYLOR (1911:1-144) pretendía ya desde finales del siglo XIX, reducir tiempos e incrementar la producción. Valoró el coste de la ejecución de actividades laborales a partir de características humanas como la velocidad, la resistencia y la capacidad, que permitían aumentar la productividad, disminuir la conflictividad y lograr la armonía social, racionalizando métodos de trabajo y concretando los rendimientos. También determinó cuánto trabajo podía producir una persona trabajadora eficiente, con el objetivo de calcular patrones y estándares de productividad. Para ello, propuso seleccionar a las personas más adecuadas para realizar cada trabajo, procurar que los puestos de trabajo estuvieran bien iluminados y aireados, instruir a las personas trabajadoras en los métodos más eficientes y los movimientos más económicos, para así, incrementar el rendimiento.

[280] El taylorismo, denominado así por el estadounidense Frederick Winslow TAYLOR (1856-1915), corresponde a la división de las distintas tareas del proceso de producción. Este fue un nuevo método de organización industrial, cuyo fin era aumentar la productividad y evitar el control que el obrero podía tener en los tiempos de producción. Según el Diccionario de la Lengua Española (Vigésima segunda edición) es el método de organización del trabajo que persigue el aumento de la productividad mediante la máxima división de funciones, la especialización del trabajador y el control estricto del tiempo necesario para cada tarea.

Apuntan SARRIES y CASARES (2008:13) que: *"Taylor fue el primero quien, en su obra Scientific Management, habló de encontrar en una secuencia de acciones productivas, la única forma racional de realizar una tarea (the one way) que se ajuste a los principios de la gestión científica. Casi al mismo tiempo Henry Ford cerraba el círculo del pensamiento taylorista con la introducción en 1913, de las cintas de ensamblaje móvil (cadena de montaje), que colocaba al trabajador frente a una actuación inalterable y predeterminada. "Yo a Usted no le pago para que piense, sino para que trabaje". Esta "buena práctica" que mecanizaba a los trabajadores, se mantuvo en vigor durante la primera mitad del siglo XX. Pero el taylorismo y el fordismo, que despojan al hombre de su dimensión más importante, el conocimiento, y lo reducen a un mecanismo regulado por las técnicas de medición de los tiempos y los movimientos, estaban condenados al fracaso. Este planteamiento hizo que en las fábricas los trabajadores se resistieran a las prácticas tayloristas y, fuera de las fábricas, sociólogos y psicólogos se preguntaran por las causas que provocaban la desmotivación para el trabajo"*. En este mismo sentido, TAYLOR, planteó un incremento salarial como incentivos para los mejores profesionales. Lo consiguió dividiendo el trabajo en dos grandes grupos: un equipo de planeación y otro de ejecución. Como indica su nombre, el primero planeaba las funciones del segundo, que debía limitarse a ejecutar órdenes sin detenerse a pensar en otra solución aunque en ocasiones pareciera más fácil. El propósito del modelo taylorista era conseguir el mayor beneficio tanto para la empresa como para los trabajadores. Al minimizar los tiempos y movimientos para llevar a cabo determinada operación, se aceleraba el proceso de producción y se conseguía que el trabajo fuera más eficiente, aunque también monótono y repetitivo. Una de las principales críticas a este modelo pone de relieve una doble merma. En primer lugar, desciende la satisfacción laboral y, en segundo, la capacidad de decisión y control por parte del trabajador en lo que concierne a sus propias tareas. La experiencia, los conocimientos, pierden importancia porque todo pasa a depender de los administradores de la empresa, malográndose el beneficio mutuo que perseguía TAYLOR.

Posteriormente, MAYO (1933:1-168) completó los estudios de TAYLOR sobre la importancia del factor humano en la producción, replanteando su tesis al sostener que no es el trabajo individual el que producía los mejores frutos. Según su aportación, al ser las personas "animales racionales", necesitan satisfacciones en el trabajo diario que desarrollan tanto a nivel individual como grupal. Este mismo autor, sostenía que, además de preocuparse de la producción, la industria debería entender que también cumple una "función social", de manera que le convenía crear y distribuir satisfacciones entre su personal para incentivar su responsabilidad y la preocupación de cumplir mejor y más rápidamente con su labor. Las ideas de MAYO (1933:1-168) pueden resumirse con las siguientes conclusiones: el trabajo es una actividad grupal, el mundo social de las personas adultas está organizado principalmente por el trabajo, la necesidad de reconocimiento y seguridad y la conciencia de pertenecer a un grupo pesa más en la actitud y la productividad de las personas trabajadoras que las comodidades físicas del trabajo, la eficacia y el comportamiento de la persona trabajadora están condicionadas por la demanda social del interior, de la fábrica (a veces también de la demanda exterior) y la colaboración de los grupos no se produce por accidente o casualidad, sino que debe planearse y desarrollarse (VIVEROS y OIT, 2003:1-2).

El clima de insatisfacción derivado de las consecuencias prácticas de esta organización científica de la actividad industrial[281] provocó conflictos sociales, falta de interés por el trabajo, incrementos en la rotación laboral y, de manera difusa, un absentismo laboral creciente (MONDELO, 2001:29). La situación empezó a variar a partir de los años sesenta, cuando el desarrollo del propio mercado laboral, la mejora en los estándares de vida, la mayor educación, el hecho de entender la formación como una inversión humana (NEVADO PEÑA, 1999:28) y otros cambios sociales determinantes, evidenciaron la necesidad imperiosa de alcanzar reformas y mejoras

[281] Al Taylorismo también se le ha denominado "organización científica del trabajo" o "gestión científica del trabajo". Esta organización científica del trabajo se basa en un modelo de dirección de empresas que utiliza el método científico en los métodos de trabajo y a los procesos industriales.

laborales en nuestro país. En este ámbito, existen numerosos estudios que corroboran la gran importancia del factor humano y de sus implicaciones económicas en las organizaciones (NEVADO PEÑA, 1999:30).

El trabajo humano, como objeto de transacción radica en que es un bien intrínseco del individuo trabajador (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:65). En la actualidad, las empresas se han visto obligadas a aumentar su competitividad. Ello significa que se debe aumentar la productividad y llevar un control cada vez más estricto, pero sin excederse[282], de los recursos. Razones, que justifican redefinir y reconceptualizar, desde un principio, los conceptos de absentismo y ausentismo laboral. Todas y cada una de las ausencias al trabajo, justificadas o no, de las personas trabajadoras tienen en el fondo un motivo que explica que, en un momento determinado, no acudan temporalmente a cumplir el cometido asignado en la relación contractual. Las ausencias pueden obedecer al malestar laboral, al descontento del personal con la organización, pero también a accidentes laborales[283], dificultades personales, huelgas, problemas de afecto o incluso a la necesidad de desconexión de la persona trabajadora de su lugar de trabajo (GONZÁLEZ ORTEGA, 1983:17 y NEVADO PEÑA, 1999:141).

Las causas son muy variadas. El interés por el estudio de los orígenes y causas de las ausencias al trabajo, así como las tendencias alcistas de los índices de absentismo a nivel internacional, provocaron que numerosos autores estudiaran este fenómeno social en el pasado. La cuestión del absentismo laboral es un problema internacionalmente generalizado en la sociedad occidental y que provoca, también fuera de nuestras fronteras, grandes pérdidas de horas trabajadas, elevados costes y graves problemas económicos (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:1-23). Defienden DÍAZ MUÑOZ, ARROYO VARELA y RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ (1998:123-126)

[282] Ya que un excesivo control, se ha relacionado con la baja satisfacción laboral (MARTÍN, LUCEÑO, JAÉN y RUBIO, 2007:95-101).

[283] Según datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social del tercer trimestre de 2013, los accidentes laborales con baja hasta agosto han sido de 259.005.

que: *"Muchos de los desajustes actuales que aparecen en el contexto laboral de las empresas tienen que ver irremediablemente con la pérdida de horas de trabajo. Este hecho, inevitablemente de menor o mayor grado, como fenómeno humano que es, puede considerarse uno de los problemas mas graves a los que se enfrenta una empresa por la dificultad de diagnosticar sus causas, medir su incidencia y poner en práctica, en la medida de lo posible, acciones para reducirlo"*.

Independientemente de las conclusiones que alcanzaron, las complejidades del absentismo laboral siguen suscitando actualmente el interés de los estudiosos e investigadores, que ahondan en las raíces de esta situación a la búsqueda de posibles soluciones. La falta de concreción de los indicadores de absentismo obliga a implantar un sistema comunitario y homologado para controlar este fenómeno en la empresa (FERNÁNDEZ JIMÉNEZ y HERRERO GARCÍA, 2003:4-10).

Actualmente, el absentismo laboral es un hecho cotidiano en las empresas de nuestro país y afecta a todas las empresas sea cual sea su tamaño y sector de actuación (MONROY FUENMAYOR et al., 2010:10-14).

En resumen, respecto a las cifras disponibles sobre absentismo laboral, se deben considerar con prudencia, dada la falta de herramientas fiables y datos estadísticos homogéneos que permitan la estimación directa del absentismo y de su coste real.

4.1.2 Definiciones del término absentismo.

Existe una notable discrepancia de criterios cuando se trata de definir el absentismo laboral. Y también sorprende que no exista, todavía, una definición oficial del propio término ni un acotamiento de sus indicadores. No en vano, un término jurídico siempre debería ser preciso y unívoco (VILLASMIL PRIETO, 2007:77). Todo indica que la imprecisión y la incomprensión de la cuestión del absentismo laboral son debidas a la dificultad de concreción y medida unánime del propio concepto[284] (MINERVA, 1980:47).

Las complejidades del asunto todavía se ponen más de manifiesto cuando se concluye que el tratamiento del tema del absentismo lleva inevitablemente a una condena moral (GONZÁLEZ ORTEGA, 1983:36). En cualquier caso, no se discute que la empresa debe introducir modelos de gestión global para integrarse en el entorno competitivo actual. Sólo de esta manera las organizaciones y sus responsables serán capaces de evitar deficiencias en cualquier punto de su actividad y, más concretamente, de sus relaciones con los recursos humanos. Los grandes cambios de las últimas décadas en el sistema económico mundial y en las organizaciones empresariales han ido acompañados de transformaciones en el sistema de trabajo, profundamente diversificado y organizado en la actualidad. Estos cambios también se han producido en las relaciones de trabajo que, en algunos casos conllevan asociadas, conflictos de trabajo (PÉREZ DE LOS COBOS, 2010: 441-452).

Según el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se define absentismo laboral[285] como toda falta de asistencia o ausencia al trabajo, ya sea justificado o no. En este ámbito GONZÁLEZ ORTEGA (1983:34-45), aproxima la definición de absentismo a

[284] *"Parte delle imprecisioni e delle incomprensioni sul problema dell'assenteismo sono dovute alle difficoltà, causa ed efecto nello stesso tempo, di concettualizzazione e mizurazione unanime del concetto".*

[285] https://sede.sepe.gob.es/glosario/descripcion.do?id=1

las ausencias del personal de su puesto de trabajo en determinados días o períodos durante los cuales no cumple con la prestación laboral. Como es obvio, cuando se producen estas ausencias, el trabajador realiza menos horas de trabajo efectivo, lo que evidentemente repercute en la productividad de la empresa. Según CARRASQUER OTO (1991:1-94) y CARRASQUER OTO y TORNS MARTÍN (1993:1-30): *"Tradicionalmente el absentismo se define como la diferencia entre horas trabajadas y las que teóricamente se deberían realizar en una determinada unidad productiva (…) Desde esta perspectiva no se cuestionan las causas o factores desencadenantes de ausencias y se entiende el absentismo como fenómeno individual".*

En la literatura especializada no existe unanimidad sobre la definición del absentismo laboral. La mayoría de estudios y documentos sobre el tema han partido de definiciones amplias del absentismo, como por ejemplo las horas no trabajadas totales, o bien han excluido algunos conceptos que claramente tienen que ver con el absentismo. El "ausentismo" y el "absentismo" son vocablos sustantivos que tienen significado parecido: las dos palabras significan abstención de la asistencia a un trabajo o de la realización de un deber.

Son destacables las definiciones de absentismo que se dan en diferentes países. En Centroamérica y en Sudamérica se usa con más frecuencia la forma "ausentismo", que viene del adjetivo "ausente". En España, en cambio, se recurre con más asiduidad al término "absentismo", traducido como cualquier ausencia al trabajo, ya sea justificada o no, tanto si es por causa de enfermedad, como si no lo es.

Por su parte, la Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, en 1962, definió al absentismo como: "*Absentismo es el incumplimiento de los trabajadores en presentarse al trabajo, cuando está programado trabajar. Es absentismo justificado aquel tiempo que se ha faltado al trabajo cuando se deriva de enfermedad o accidente. Es absentismo no justificado el de aquellos trabajadores que*

abandonan el puesto sin dar cuenta de ello siendo contados como ausentes, hasta que son oficialmente eliminados de la plantilla"[286].

En la mayoría de los países europeos el concepto de absentismo laboral es mucho más concreto (ROMERO GONZÁLEZ, 2009:1). En Alemania, por ejemplo, el absentismo es entendido, únicamente, como las ausencias que no están previstas dentro de la ley laboral o de la Seguridad Social. Se hace una clara diferenciación entre "*no asistencia*" y "*absentismo"*. En este mismo sentido, tanto en Francia como en el Reino Unido y Bélgica centran la atención en las condiciones de salud laboral del puesto de trabajo.

Es preciso mencionar de nuevo que la OMS, define la salud como: *"el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad"*.

También, es importante, que la empresa y sus responsables consigan que esa triple dimensión de salud física, mental y social esté en total equilibrio en cada persona trabajadora para minimizar el riesgo, tanto de ausencias injustificadas al trabajo como de las cifras totales de absentismo laboral en la organización.

Países como Italia y, sobre todo, España, incluyen en el concepto de absentismo, aspectos previsibles, el seguimiento de los cuales no aporta nada al análisis del fenómeno concreto (ROMERO GONZÁLEZ, 2009:1). Si una definición tan básica como debiera ser la de absentismo laboral es diferente según los países, también lo son lógicamente, las formas y métricas de cálculo (UGT-MCA, 2009:1-61). Dentro de los acuerdos entre los sindicatos, las empresas y el Gobierno se define el absentismo laboral, como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal (GARCÍA, 2011:1-4), o pactada de trabajo.

[286] Bureau of Employement Security Bulletin, nº E-61, USA, Department of Labor, 1962. Citado por PORRET GELABERT (2012:3).

El origen de la palabra "absentismo" también la encontramos en el vocablo inglés "*absenteeism*", que a su vez proviene de la expresión latina "*absens, absentis*", que significa "*ausente*". Tal como indican CARRASQUER OTO y TORNS MARTÍN (1993:6), se tiende a identificar toda ausencia con la palabra "absentismo". La International Labour Office[287] (2000:78) define las ausencias al trabajo por accidente de trabajo en términos de tiempo perdido, mientras que para ROBBINS (2005:343), el ausentismo es, sencillamente, no presentarse a trabajar.

La definición que propone la OIT sobre el absentismo es: *"La no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas*".

Por su parte, la OIT también define el índice teórico de absentismo laboral como el resultado derivado de la ratio entre el número de horas de ausencia registrada en un período y el número de horas teóricas de presencia (NEVADO PEÑA, 1999:140).

Entre las definiciones académicas del término "absentismo laboral" encontramos que el DRAE, cuenta con tres acepciones. En primer lugar, lo define como: "*la abstención deliberada de acudir al trabajo"*; en segundo lugar, como "*la costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes anejos a un cargo* y, como tercera definición, establece la *costumbre de residir el propietario fuera de la localidad en que radican sus bienes".*

En el mismo sentido, el diccionario del Institut d'Estudis Catalans[288] opta por una explicación más simple y define el absentismo laboral como: "*la ausencia del lugar de trabajo"*.

[287] Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

[288] http://dlc.iec.cat. (2011) *Absentisme laboral: Absència del lloc de treball*.

El diccionario normativo galego-castelán[289] define "absentista" de la siguiente manera: "*dícese del trabajador que falta con frecuencia excesiva al trabajo".*

El Diccionario COLLINS define "absenteeism" como el hecho o el hábito de frecuentemente estar fuera del trabajo o la escuela, por lo general sin una buena razón[290].

Por su parte, CARRASQUER OTO y TORNS (1993:5-6) matizan la definición tradicional de absentismo laboral remarcando la importancia de los factores diversos incluidos en la diferencia entre las horas que la persona trabajadora debe realizar y las que realmente realiza.

Por otro lado, MINERVA (1980:47), amplia: "*En un sentido amplio, y referido al mundo del trabajo, por el término ausentismo se entiende el hecho objetivo de la no presencia del trabajador en el lugar de trabajo…Para otros, en cambio, el término de absentismo debe interpretarse como la no presencia al trabajo por expresa voluntad del trabajador, sea esta última obvia o bien disimulada por otra motivación, lo que en realidad refleja solamente la no voluntad de realizar el trabajo*".

Todo acto individual, aún siendo de escaso tamaño, tiene repercusiones para el conjunto de la sociedad. El abandono laboral, justificado o no, del personal, como miembros activos de la sociedad, tiene también sus consecuencias. Este abandono y ausencia al trabajo es definido por JIMÉNEZ GALINDO y ROMAY LÓPEZ (2005:31-33), como el hecho de que cualquier persona capaz de trabajar, deje de hacerlo. Algunos estudiosos consideran que el abandonar una organización, está relacionado con la falta de compromiso del personal con la misma (ALLEN, 2003:237-253; ARZÚ, 2003:303-321; CASCIO, 1998; JIANG y KLEIN, 2000:219-240; MAK y SOCKEL, 2001:265-276; ROBBINS, 2004:3-75).

[289] Edición de BOULLÓN, MONTEAGUDO y GARCÍA (1988).

[290] *The fact or habit of frequently being away from work or school, usually without a good reason.*

El absentismo es la diferencia entre el tiempo por el que la persona trabajadora ha sido contratada y es remunerada y el que, realmente, trabaja (LLANEZA ÁLVAREZ, 2007:395). El factor temporal tiene una especial relevancia en la prestación laboral (MONTOYA MELGAR, 2009:335) y en el contrato de trabajo, ya que éste siempre va en función de un tiempo determinado, así como de las unidades de la prestación del trabajador (jornada, descansos, vacaciones, etc.). El cálculo de la retribución de la persona trabajadora en forma de salario se realiza precisamente en función del tiempo invertido en la prestación laboral. Para LLANEZA ÁLVAREZ (2007:395), el absentismo únicamente se explica haciendo referencia al "comportamiento individual" de la persona en el trabajo.

Por su parte, PEIRÓ, RODRIGUEZ y GONZÁLEZ (2008:19-20) mantienen que el absentismo es inevitable y que va íntimamente ligado al concepto de "*trabajo*". Reconocen, pese a todo, que las ausencias excesivas al trabajo crean un problema importante a la empresa, ya que dificulta que ésta llegue a cumplir sus objetivos planificados.

En opinión de SALA FRANCO (2011:281) el absentismo laboral puede entenderse en un doble sentido: *"Como "ausencias del trabajador al trabajo" comprensivas de las "faltas de puntualidad al trabajo" y de las "faltas de asistencia al trabajo", legalmente justificadas o no ("absentismo laboral" propiamente dicho) (…) Como "tiempo de trabajo perdido", esto es, el trabajador acude a su trabajo pero se dedica a tareas que no guardan relación con su puesto de trabajo (sobre todo, el derivado del uso y abuso de los teléfonos y ordenadores de la empresa por parte del trabajador con fines particulares durante la jornada de trabajo), que podrá estar igualmente justificado o no ("absentismo presencial")".*

En relación a este tema, destaca BENAVIDES (2010:1), la necesidad de separar el concepto de absentismo del de incapacidad laboral[291], ambos

[291] La incapacidad laboral es la situación en la que se encuentra la persona trabajadora, debido a un accidente o enfermedad, y que le impide temporalmente trabajar y precisa de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social. Se precisa concurrencia de tres requisitos: alteración de la salud, imposibilidad temporal para trabajar y necesidad de asistencia sanitaria (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:153).

relacionados pero diferentes, ya que absentismo puede ser considerado como la ausencia al trabajo por cualquier motivo y la incapacidad es una ausencia por una enfermedad o lesión que impide trabajar. Tal como precisan RODRÍGUEZ, SAMANIEGO y ORTIZ (1996:14-19), el absentismo es el resultado, por una parte, del actual sistema económico-social (que no facilita la implicación de la persona trabajadora) y, por la otra, de realizar un trabajo rutinario. Se destaca que el alcance real del término "absentismo laboral" depende en gran medida del observador o de los sujetos implicados en el mismo. Por su parte, PEIRÓ, RODRÍGUEZ y GONZÁLEZ (2008:19) relacionan el absentismo con el resto de experiencias acaecidas tanto dentro como fuera del entorno laboral.

Otros estudios de carácter sociológico[292] definían el fenómeno del absentismo laboral como una forma de conducta de la persona trabajadora que implica la maximización de oportunidades de no asistir al trabajo y que se manifiesta en una suma continuada de ausencias, en la simulación[293] de incapacidades físicas y/o una extensión de los días de recuperación[294].

En su estudio, HAMMER, LANDAU y STERN (1981:561-573), sugieren que los trabajadores que son leales a sus empleadores y creen que pueden mejorar las condiciones indeseables vendrán a trabajar cuando no estén satisfechos, ya que pueden expresar sus quejas en lugar de retirarse en silencio. Por su parte, ÁLVAREZ NEBREDA (1998:1,-2), hace una clara

---

[292] Revista Internacional de Sociología, 1984.

[293] Dentro del concepto de simulación es conveniente distinguir varios aspectos: simulación (afirmar que tiene una enfermedad que no existe), sobresimulación (exagerar los síntomas y la discapacidad de una enfermedad que realmente padece) e imputaciones falsas (atribuir falsamente el origen de una enfermedad real a un acontecimiento determinado). Además, también se podría distinguir entre el simulador puro, que pretende aparentar de manera clara y consciente un padecimiento que no sufre en realidad, y el simulador relativo que exagera, complica o adorna un trastorno que en realidad padece y que lo atribuye a una causa distinta de la real (LÓPEZ GARCÍA y GONZÁLEZ DE RIVERA, 2007:1-7).

Hoy en día, sobre todo con las mejoras técnicas, las inversiones en seguridad y la incorporación plena de la mujer al trabajo, complementando con su salario las necesidades familiares, comportan que en algunas ocasiones la persona trabajadora deje de ver su trabajo como la única forma de obtener ganancias para pasar a utilizar los recursos económicos de la Seguridad Social como fuente alternativa de ingresos (RIBAYA MALLADA, 1996:20-21).

[294] Sentencias recientes, como la del TSJ de Catalunya de 27 de noviembre de 2012, STSJ de Baleares de 24 de septiembre de 2012 y STSJ de Galicia de 13 de julio de 2012, detectan usos indebidos de la baja médica.

distinción entre el absentismo por enfermedad, la ausencia por enfermedad y el absentismo voluntario. En función de la duración de la incapacidad, el citado glosario precisa que el absentismo por enfermedad puede ser de corta duración, con o sin baja[295], de duración media, con baja, o de larga duración también con baja. Respecto a la ausencia por enfermedad la define, siempre dentro del marco de la no voluntariedad de la persona trabajadora ni de la simulación, como la ausencia al trabajo atribuida o aceptada como debida a enfermedad o accidente, por lo que incluiría las ausencias certificadas por un médico, así como las ausencias no certificadas pero aceptadas en la práctica como debidas a enfermedad o accidente. También, este estudioso, define el absentismo voluntario como el conjunto de faltas al trabajo debidas a la voluntad del trabajador (problemas familiares, gestiones personales, exámenes, malestar físico o psicológico, etc.), faltas, estas últimas, relacionadas con los riesgos psicosociales y el malestar laboral.

El sector industrial nacional actual se caracteriza por un modelo de organización del trabajo en el que la persona trabajadora se convierte en gran medida en un controlador de sistemas (MONDELO, 2001:30) cuya función principal es ayudar a la máquina y no ejecutar directamente el trabajo. Sin lugar a dudas, este cambio en la organización del trabajo conlleva riesgos psicosociales[296] a tener en cuenta, como el estrés laboral (SPIELBERGER, VAGG y WASALA, 2003:185-200) o casos de acoso psicológico en el trabajo. Diversos autores apoyan la tesis de que el comportamiento absentista se origina por una percepción negativa e insatisfactoria de la persona trabajadora hacia la organización, así como por la ausencia real de posibilidades de promoción en la propia organización (RODRÍGUEZ COPÉ, 2004:142). En Alemania existe una interesante

[295] El mismo Glosario de términos para la administración y gestión de servicios sanitarios (1998) define la baja como el periodo de tiempo ininterrumpido de ausencia por enfermedad.

[296] La STSJ de Madrid del 5 de Octubre de 2005 determina la obligación de evaluar el riesgo de estrés cuando la empresa reconozca su presencia. El criterio técnico 62/2009 de la Inspección de Trabajo reconoce también el acoso laboral, como infracción en la Prevención de Riesgos Laborales.

premisa empresarial que dicta: *"cuanto mejor se encuentren los individuos, tanto mayor es el bienestar total"*[297].

Además de los aspectos clínicos y sociales que inciden en el absentismo, existe otro factor mucho más relevante: las causas psicológicas, de las cuales se hablará dilatadamente en los siguientes capítulos de esta tesis doctoral. Las personas propensas a reaccionar negativamente ante determinadas situaciones incurren frecuentemente en conductas inadecuadas que conducen al absentismo laboral. En casos más extremos, dichas personas ya están motivadas de antemano contra el trabajo. (ROMAY SANTÍN, 2003:40).

En resumen, cualquiera de las definiciones dadas anteriormente, pueden ser admitidas como válidas. Asimismo, y aunque parezca contradictorio, se puede afirmar también que para los sujetos y agentes sociales implicados en el fenómeno del absentismo, éste no tiene el mismo significado. Es en el desarrollo de este punto donde interesa plantear el fenómeno del absentismo laboral desde distintos enfoques y perspectivas.

[297] *"Je besser es viellen Einzelnen geht um so grösser ist die gesammte Wohlfahrt".*

4.1.3 El absentismo laboral desde la perspectiva social

Según la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (1997:1-45), los gobiernos, empresarios, personas trabajadoras, compañías aseguradoras y la propia sociedad en su conjunto, tienen especial interés en reducir el absentismo laboral y las enfermedades laborales.

Las sociedades, como las empresas, son una forma de agrupación humana con objetivos e intereses enfocados hacia una meta común. Para alcanzar este objetivo, tanto la empresa, junto con las personas trabajadoras, como la propia sociedad se organizan estableciendo normas y procedimientos y, determinando responsabilidades. En una sociedad, esta agrupación, da como fruto una cultura propia como resultado de la combinación de diferentes individuos que aportan experiencias distintas. De la interacción de todos los individuos resulta la responsabilidad social (CALDERÓN BAEZA, 2006:2) y su dimensión ética (BEGOÑA ARRIETA, 2009:1-155). En la empresa, de esta agrupación de personas trabajadoras se espera y desea obtener el fruto productivo y económico, para así alcanzar juntos, las metas y objetivos marcados.

El paso a la producción empresarial a gran escala y el desplazamiento de las personas trabajadoras desde el campo y las aldeas hacia los grandes centros industriales se produce con la Revolución Industrial, iniciada en Inglaterra en la segunda mitad del siglo XVIII y gracias al perfeccionamiento de la máquina de vapor. A consecuencia de ello, la industria creció, en detrimento de las condiciones de vida laboral, que empeoraron substancialmente. Hombres, mujeres y niños trabajaban la mayor parte de las horas del día a cambio de remuneraciones mínimas y vivían apiñados entre la inmundicia y las enfermedades. Por lo tanto, puede decirse que en los primeros años de la Revolución Industrial se cuidaba más a las máquinas que a los trabajadores, ya que la mano de obra abundaba y, en contrapartida, las máquinas eran difíciles de adquirir (VIVEROS y OIT, 2003.1).

La Revolución Industrial, comportó que el trabajo artesanal fuera sustituido por la labor de las máquinas, que producían de forma masiva y con menos variaciones en el producto. Los nuevos medios de producción facilitaban el agrupamiento de personas trabajadoras con objetivos comunes y les servían para producir más y mejor. Por este motivo, se iniciaron las investigaciones en la industria, encaminadas a reducir la inversión e incrementar la producción. A partir de la Revolución Industrial y a medida que se ha ido avanzado, en el proceso de división del trabajo, se ha fortalecido y organizado el mismo, determinando la propia sociedad sus condicionantes (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:47).

Como ya se ha puesto de manifiesto el Taylorismo supuso la separación entre trabajo manual y trabajo intelectual de las personas trabajadoras dentro de las organizaciones. Fue durante los años sesenta y setenta del siglo XX cuando se desarrolló un movimiento de "*humanización de la vida laboral*" (MONDELO, 2001:29) que permitió una mejora en la calidad de la vida laboral diaria de las personas trabajadoras.

En la actualidad, en un mercado de envergadura mundial, la globalización afecta en primera instancia a las empresas, las cuales deben organizar su producción de bienes y servicios también a escala global. Se configura de esta forma una nueva *"división internacional del trabajo"* (PÉREZ DE LOS COBOS, 2010: 441-452). Según NEVADO PEÑA (1999:30) los hombres, no las máquinas, son la verdadera base del espectacular desarrollo de la industria del siglo XX.

El nivel y la calidad de la actividad laboral llevada a cabo diariamente por la persona trabajadora son directamente proporcionales a la motivación obtenida por el mismo. El comportamiento de la persona trabajadora está influenciado por diversos factores, por ejemplo la motivación, la satisfacción y la claridad del rol (COOPER, DEWE, y O'DRISCOLL, 2001:1-270; GOLDBERG y WALDMAN, 2000:665-676; HARRISON y MARTOCCHIO, 1998:305-351; ROBBINS, 2003:78-80; SARGENT y TERRY, 1998:219-236).

El compromiso con la calidad del trabajo es definido por ALLES (2009:140) como la capacidad de actuar con velocidad y sentido de urgencia para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo y obtener, además, altos niveles de desempeño. El lugar y el puesto de trabajo facilitan a la persona trabajadora el camino hacia el éxito, tanto social como personal. Otro factor social importante, que influye en la motivación de la persona trabajadora, es el hecho de sentirse aceptada por el resto del grupo en el que desarrolla su actividad laboral. También es cierto que algunos autores apuntan que el ser humano nunca esta satisfecho (MASLOW, 1991:10), sólo relativamente satisfecho, por lo que siempre precisa incrementar el nivel de satisfacción ordenando jerárquicamente sus necesidades, desde las fisiológicas hasta las menos urgentes pero no menos importantes, de seguridad, a las que evidentemente se puede asociar la seguridad que proporciona el hecho de tener un trabajo. Defienden RODRÍGUEZ y POSADAS (2005:60-80) que el hombre, como ser humano, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, ha dispuesto y creado los medios necesarios para transformar la naturaleza, para así, poder asegurarse la supervivencia.

El absentismo laboral, se considera como un fenómeno sociológico general y directamente vinculado a la actitud ante el trabajo del conjunto de personas trabajadoras que conforman la sociedad. A su vez, al absentismo laboral hay que considerarlo como una actitud (GIL-MONTE, CARRETERO, ROLDÁN, NÚÑEZ ROMÁN, 2005:109) y una forma de conducta humana y conflicto social. Cualquier ausencia al trabajo, sea o no justificada, puede ser entendida por los otros miembros de la sociedad, a la que se pertenece, como una falta de cooperación con el grupo, que mermará el avance y el esfuerzo conjunto hacia los fines colectivos y minará la buena gestión de sus recursos, como precisan JIMÉNEZ GALINDO y ROMAY LÓPEZ (2005:31-33). Por esta razón, debe abordarse el fenómeno no sólo de forma individual, sino también de forma general y con un enfoque social doble: el de la prevención y el de la corrección. Para gestionar la prevención del absentismo laboral dentro de la organización empresarial, será imprescindible un cambio en la percepción y la sensibilidad hacia este tema.

En este sentido, CALDERÓN BAEZA (2006:4) afirma que únicamente si los miembros se dan cuenta de cómo afectan sus actuaciones a los resultados que persigue el colectivo y que, en el fondo, son positivos para ellos como seres individuales, podrán cambiar a una actitud positiva y más enriquecedora.

Por su parte, VILLALBA MORENO (2001:6-14) contribuye y amplia la definición del fenómeno del absentismo, incluyendo en las ausencias psicológicas las derivadas de la asistencia física, pero no psíquica, de la persona trabajadora a su lugar de trabajo dedicando parte de su tiempo a tareas personales, soñar despierto y a socializarse con otras personas trabajadoras.

El problema social aumenta en los casos, de difícil demostración y estimación, de simulación o de ausencias voluntarias al trabajo, por parte de las personas trabajadoras. El nuevo tratamiento normativo posibilita que ciertas ausencias involuntarias del trabajo que anteriormente no impedían la permanencia del vínculo laboral, sirvan ahora de argumento al empresario para proceder a la extinción del contrato. Como es obvio, este cambio debilita el principio de conservación del vínculo e, independientemente de las razones técnicas y económicas que lo avalan, resulta perjudicial para la persona trabajadora y para la sociedad en general.

La respuesta de la doctrina y la jurisprudencia respecto a las desviaciones en el hábito laboral se decanta mayoritariamente hacia dos interpretaciones. En la primera, señalan que el objetivo de esta causa de extinción del contrato es frenar el absentismo laboral, especialmente en los casos en que la persona trabajadora se ausenta de forma breve pero reiterativa sembrando dudas sobre la autenticidad de su justificación. La finalidad de esta extinción del contrato de trabajo por parte del empresario, en situaciones de faltas de asistencia repetidas e intermitentes en un plazo determinado por la norma, no es tanto por la falta de rentabilidad o productividad de la persona trabajadora al ausentarse injustificadamente de

su lugar de trabajo, sino que esta extinción contractual tiene como fin minimizar conductas que hacen crecer las cifras de absentismo laboral dentro de la empresa. Sin embargo, la segunda interpretación pone mayor énfasis en los aspectos técnicos y jurídicos y, apunta que el legislador, pretende que el empresario disponga de mecanismos para prescindir de los trabajadores que enferman con demasiada frecuencia y, en consecuencia, no resultan rentables (GONZÁLEZ ORTEGA, 1983:30).

Algunos autores ven en estas conductas una falta de integración del individuo en la sociedad; por ello, como observaba FOESSA (1975:709), la futura persona trabajadora debe ser educada para que aprenda a formar parte de una sociedad, con sus normas y conductas. Es innegable que toda sociedad precisa de unas normas comunes que regulen las relaciones entre los individuos y que éstos deben socializarse para que pueda mantenerse la unidad del sistema social e impedir su desintegración. En caso contrario, existe el riesgo de que se generalice la conducta del absentista voluntario, que con su actitud, se desmarca de la "línea" marcada por la sociedad y, por intereses propios, se desvía del resto.

Se puede afirmar que detrás de ciertas causas de absentismo laboral hay una crisis social de valores, o como dice ACHAERANDIO (1990:1-28), los antivalores penetran osadamente todas las fronteras políticas, sociales y personales. Hay una parte de la sociedad que se va acostumbrando a la decadencia de los valores éticos y morales, valores contrapuestos con la ineludible responsabilidad de los individuos para con ella. Define CALDERÓN BAEZA (2006:3) a la "*responsabilidad social*" como la carga que le corresponde a un individuo en tanto que parte integrante de la sociedad, como garante y responsable de la justicia y promoción del bienestar de su sociedad en conjunto, para lograr sus objetivos particulares y globales.

Volviendo a los casos más extremos de absentismo laboral injustificados, éstos son criticados socialmente al asociarse a una falta de disciplina y a una conducta impropia de la persona trabajadora hacia la organización y hacia sus propios compañeros de trabajo (SAMANIEGO,

2010:1-205). Cuando una persona trabajadora se encuentra ausente, el impacto financiero que sufre la empresa no se deriva únicamente de las tareas específicas que deja de realizar esa persona. El impacto se nota en toda la empresa, en especial si la persona trabajadora forma parte de un grupo cuyo "output" debe obtenerse en un plazo determinado. En opinión de RHODES y STEERS (1990: 1-209), el absentismo laboral, que se produjo en el pasado es un buen predictor del absentismo que se producirá en un futuro, sin embargo, hasta la fecha no es fácil que las empresas puedan cuantificar el impacto real del absentismo laboral injustificado o voluntario, utilizando datos fiables.

Lo que sí se puede afirmar es que la persona trabajadora que se ausenta del trabajo, justificada o injustificadamente, genera, a parte de una problemática en la organización y reorganización de las tareas, una mayor carga de trabajo para el resto de compañeros. En este aspecto MATEO (2008:49-69), señala que el absentismo laboral, entre el personal, es uno de los factores más significativos para afectar el buen funcionamiento de las de las empresas en los mercados desarrollados. Altos niveles de absentismo laboral, repercuten negativamente en la calidad y los costos de las organizaciones, en muchos casos, por la falta de especialización del trabajo.

Se han anunciado diferentes propuestas por parte de numerosos sociólogos y criminólogos para intentar explicar, en términos de una socialización impropia, las causas de una conducta no acorde con lo que se espera de una persona trabajadora (absentismo injustificado). Parece innegable que las personas que no han sido socializadas correctamente no han incorporado ciertas normas culturales a su bagaje personal, de manera que son incapaces de distinguir entre lo que es apropiado culturalmente y la conducta impropia.

En esta línea se situarían autores como DURKHEIM[298] en 1893 y 1895 o MERTON (1949:23-84). Ellos propusieron una explicación para estas

[298] En su tesis doctoral *"La división del trabajo social"* (1893) y en *"Las reglas del método sociológico"* (1895), en donde desarrolla cómo abordar los hechos sociales en forma sistemática y científica.

conductas, basada en el concepto de anomia, como carencia de normas sociales o su degradación: la sociedad es incapaz de dotar a algunos de sus miembros de aquello imprescindible para conseguir el éxito e integrarse positivamente en su entorno. En consecuencia, si en un grupo hay un número importante de personas que carecen de una correcta socialización, es probable que esa actitud se contagie, desviando valores y actitudes de individuos que sí estaban correctamente socializados. Llevando esta situación al extremo, la causa de las socializaciones inpropias o anómalas habría que buscarla, en última instancia, en la incompetencia de la propia sociedad, con lo cual sería ella misma la que estaría sentando las bases de su degradación.

En este mismo sentido, SUTHERLAND, CRESSEY y LUCKENBILL (1992:1-102), defienden en su obra que, para que a un individuo le sea calificada una conducta no acorde con lo que se espera de él, previamente debe darse un proceso de aprendizaje. Así pues, la ley aparece como el mejor mecanismo para lograr una justa composición y un equitativo desarrollo de la sociedad. Las teorías del aprendizaje social parten de la hipótesis de que las claves de la conducta humana hay que buscarlas, no en determinados rasgos inconscientes de la personalidad, ni el desarrollo cognitivo de patrones o modelos de comportamiento durante la infancia del individuo, sino en el aprendizaje que le depara la experiencia vital diaria. La persona actuaría de acuerdo a las reacciones que su propia conducta provoca en los demás, de modo que el comportamiento individual se halla permanentemente modelado por las experiencias de la vida cotidiana. Y este proceso, como cualquier otro aprendizaje, tiene lugar a través de interacciones (en el entorno personal y/o laboral) entre una persona y otra.

De todas formas, también existe una corriente de opinión cuya defensa se centra en que las actitudes absentistas improcedentes, son el resultado de la tensión existente entre la cultura y la estructura social de la sociedad. Y, es que cada sociedad tiene marcados sus objetivos mediante la cultura y ha dispuesto con qué medios hay que conseguirlos. Si el individuo no puede acceder a los medios concretos, probablemente el resultado no

sea otro que una conducta improcedente. De las diferencias entre el absentismo voluntario y el involuntario emergen otras como las diferencias entre el absentismo predecible y el absentismo impredecible (MINERVA 1980:47).

Es destacable que el absentismo laboral ha sido considerado como un método, utilizado por parte de algunas personas trabajadoras, para evadirse de ambientes de trabajo que consideran y perciben como negativos e insatisfactorios (STEERS y RODHES, 1978:391-407). La OIT propone un indicador de clima social que pretende indicar la voluntad de las personas trabajadoras de "fugarse" temporalmente de su lugar de trabajo (NEVADO PEÑA, 1999:141) calculado en base a la ratio entre el número de horas de pequeñas ausencias y el número de horas teóricas de presencia. Así, el clima social se puede definir como: *"las cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que trabajan en él y que influyen sobre su conducta"* (DOMENECH, 1992:14).

El absentismo laboral, puede ser considerado, también, como un indicador de insatisfacción de la persona trabajadora o como una manifestación de problemas en la socialización del individuo, especialmente si estas ausencias no son justificadas, tal como indican JIMÉNEZ GALINDO y ROMAY LÓPEZ (2005:31-33). Pero, también hay quien opina que: *"… la empresa no está obligada a resolver todos los problemas de la sociedad"* (ARAQUE PADILLA y MONTERO SIMÓ, 2009:61-91).

Por su parte, MOLINERA MATEOS (2006:24) define el fenómeno del absentismo sociológico como aquella parte del absentismo que no es imputable a las características propias de cada empresa, sino a las nuevas concepciones de relaciones vitales y laborales de las personas trabajadoras y a los nuevos modelos de conducta social. Se va más allá al afirmar que se precisa una optimización de los factores productivos entre hombres y máquinas (NEVADO PEÑA, 1999:32).

En resumen, la humanidad, en general, aún tiene mucho camino por recorrer para lograr unas organizaciones fuertes y saludables, compuestas a su vez por las personas trabajadoras que conforman, según la International Labour Office (2000:25), la población económicamente activa[299]. Lo realmente importante es poder encontrar el camino hacia una tendencia propicia y que este reto, tan deseable de bienestar socio-laboral, suponga una disminución significativa del absentismo laboral en las organizaciones empresariales.

[299] OIT (2000): La población económicamente activa abarca todas las personas de uno u otro sexo que aportan su trabajo para producir bienes y servicios económicos.

4.1.4 El absentismo laboral desde la perspectiva jurídica.

Actualmente existe un problemático tratamiento legal del absentismo laboral, al ser considerado, desde el punto de vista jurídico, una realidad muy compleja (MORÓN PRIETO, 2011:2). Esta complejidad viene determinada por el tratamiento jurídico que se da a situaciones dispares, como las ausencias injustificadas de las personas trabajadoras a su lugar de trabajo, propias de ser tratadas en el ámbito del derecho sancionador o disciplinario.

En el Derecho positivo laboral español sorprendentemente no se encuentran muchas referencias a la problemática del absentismo laboral (DE LAS HERAS, 1982:191-199) y en las escasas referencias que se han encontrado, se les da primordialmente un tratamiento punitivo. En este sentido, DÍEZ SIMÓN, GRANADOS MOYA y ORTIZ DEL ÁLAMO (1994:1-30), destacan que: *"La legislación laboral influye en la ausencia al trabajo. La permisividad y rigidez de la legislación condiciona la actitud de las partes ante el absentismo y, por tanto, es una cuestión que se debe considerar".*

En su origen, la legislación laboral surge como una respuesta del sistema social a los problemas socioeconómicos que aparecen en las sociedades pre-industriales con sus normas reguladoras del trabajo. El Derecho del Trabajo[300] contempla al conjunto de instituciones y normas relativas al trabajo asalariado (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:45), que surge a raíz de la primera Revolución Industrial (segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX). Esta respuesta tiene como protagonistas principales al poder público de la época, a las élites intelectuales reformistas, a las personas trabajadoras y a los patronos frente a sus organizaciones (MONTOYA MELGAR, 2009:53). En plena Revolución Industrial, la organización técnica del trabajo estaba

[300] En sus orígenes, la finalidad institucional única del Derecho del Trabajo era una finalidad tuitiva o protectora de la persona trabajadora. (MARTÍN VALVERDE, 2010:64). La STC 3/1983, de 25 de enero, precisa que el Derecho del Trabajo se origina como ordenamiento compensador de las desigualdades entre persona trabajadora y empresario, diferencias no solo de carácter económico sino de dependencia y subordinación (MARTÍN VALVERDE, 2010:66).

basada en grupos de personas trabajadoras concentradas en fábricas industriales en las que trabajaban largas jornadas laborales en pésimas condiciones de seguridad, higiene y salubridad. Los riesgos derivados de estas condiciones laborales, las durísimas condiciones de trabajo, los horarios inhumanos, el maltrato de los patronos, el trabajo infantil y la falta de sistemas de previsión social fueron hechos que a la larga reclamaron la intervención de los poderes públicos.

De todas formas, debe tenerse en cuenta que en esa época era impensable faltar al trabajo ni siquiera por una causa perfectamente justificada. El hecho de no presentarse al trabajo implicaba que ya no era necesario volver al día siguiente, ya que sería sustituido inmediatamente por cualquiera de los que, a las puertas de la fábrica, esperaban a que alguien de las personas trabajadoras fallara a su puesto de trabajo.

El Derecho del Trabajo surgió como un movimiento legislativo de reformas sociales (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:76). Actualmente la principal fuente del Derecho del Trabajo es la Constitución Española[301] (CE), como norma básica de producción jurídica del Estado (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:101). Por consiguiente, en el Derecho del Trabajo, que se ocupa de la regulación del fenómeno humano del trabajo, como en nuestro ordenamiento jurídico laboral nos encontramos con escasas referencias y descripciones del fenómeno del absentismo laboral. En los avances y modificaciones del Derecho del Trabajo se alternan períodos de transformación acelerada con otros períodos de relativa calma (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:25).

[301] Constitución Española (CE): Aprobada por Las Cortes en sesiones plenarias del Congreso de los Diputados y del Senado celebradas el 31 de octubre de 1978. Ratificada por el pueblo español en referéndum de 6 de diciembre de 1978. Sancionada por S. M. el Rey ante Las Cortes el 27 de diciembre de 1978. La Constitución es la norma de normas con cualidad de Ley suprema superando en rango a todas las demás (MARTÍN VALVERDE, 2010:110). La CE, ley suprema y fundamental, organizadora del conjunto del ordenamiento jurídico, ha tenido una incidencia notable en el ordenamiento laboral y, de manera especial, en la ordenación de las relaciones colectivas de trabajo (MARTÍN VALVERDE, 1988:63-64).

De forma general, ya en nuestros días, este fenómeno del absentismo recibe un tratamiento puramente coercitivo y punitivo de las faltas y ausencias al trabajo, tanto las justificadas[302] como las injustificadas. Pero estos tratamientos jurídicos no conllevan la disminución deseada del fenómeno: no muestran resultados efectivos en la solución del problema planteado por las ausencias al trabajo ni evidencian una reducción de las cifras de absentismo laboral (DE LAS HERAS, 1982:191-199). La sujeción del trabajo al Derecho responde a un requerimiento de dignificación de las condiciones de vida y trabajo de las personas trabajadoras por encima de una buena ordenación productiva (MONTOYA MELGAR, 2009:31).

Definen MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA (2010:70) al Derecho del Trabajo, como la rama del Derecho surgido en las sociedades contemporáneas para la ordenación de las instituciones relativas al trabaja asalariado y al sistema de relaciones laborales.

La CE, establece en su artículo 35 que todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo. El mismo artículo 35 de la CE establece que la ley regulará la LET. La LET es la norma principal que rige los derechos de los trabajadores en España y, sorprendentemente, no recoge en él ninguna definición de absentismo laboral. Sólo contempla el absentismo desde una perspectiva sancionadora.

---

[302] Artículo 52.d de la LET: Por faltas de asistencia al trabajo, aún justificadas pero intermitentes, que alcancen el 20 % de las jornadas hábiles en dos meses consecutivos, o el 25 % en cuatro meses discontinuos dentro de un período de doce meses.

No se computarán como faltas de asistencia, a los efectos del párrafo anterior, las ausencias debidas a huelga legal por el tiempo de duración de la misma, el ejercicio de actividades de representación legal de los trabajadores, accidente de trabajo, maternidad, riesgo durante el embarazo y la lactancia, enfermedades causadas por embarazo, parto o lactancia, paternidad, licencias y vacaciones, enfermedad o accidente no laboral cuando la baja haya sido acordada por los servicios sanitarios oficiales y tenga una duración de más de veinte días consecutivos, ni las motivadas por la situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de Salud, según proceda.

Siguiendo con el absentismo laboral, el artículo 52.2 de la LET dispone que el contrato pueda extinguirse por faltas de asistencias al trabajo, aun justificadas pero intermitentes. Por inasistencias intermitentes se entiende que deben ser ausencias reiteradas[303] y no solo un único periodo de ausencia al lugar de trabajo, por largo que sea. Será preciso que estas faltas de asistencia alcancen el 20 por 100 de las jornadas hábiles en dos meses consecutivos, o el 25 por 100 en cuatro meses discontinuos dentro de un período de doce meses, independientemente, después de la entrada en vigor de la Ley 3/2012, del índice de absentismo total de la plantilla del centro de trabajo.

Se constata que los índices de absentismo laboral se calculan sobre las jornadas que son hábiles para la persona trabajadora, así pues estos periodos de dos y cuatro meses que la norma marca como referencia, se deben entender que son calculados sobre los días laborables del trabajador. En ambos casos, lo que es especialmente relevante, es que se determinan estos porcentajes por períodos en conjunto. El hecho de contabilizar estos períodos en espacios de dos y cuatro meses respectivamente tiene por objeto plasmar la no asistencia constante y persistente de la persona trabajadora a su lugar de trabajo[304].

Es cuestionable si el legislador ha tenido presente en la redacción del artículo 52.2 de la LET que queden englobadas las faltas de puntualidad de las personas trabajadoras a su lugar de trabajo dentro de las faltas de asistencia ya que el artículo en cuestión alude única y exclusivamente a faltas de asistencia[305]. Es destacable que las faltas de asistencia deben ser

[303] Según STS de 22 de septiembre de 2008, Rec. 3591/2006, establece que el cese de una persona trabajadora, basado en bajas reiteradas al trabajo que provocan una disminución de su rendimiento laboral constituye un despido improcedente, pero no un despido nulo, por violación de derechos fundamentales.

[304] La Sentencia del TS de 5 de octubre de 2005, se pronuncia respecto al cómputo por meses, que si se hubiera querido acoger un cálculo ajeno a los meses naturales, hubiera sido más lógico hacer el cálculo en días, de manera similar al redactado de los arts. 40, 41 y 51 de la LET.

[305] En la doctrina consultada, a su vez, también encontramos posturas divididas. Sentencias del TSJ de Murcia de 15 de mayo de 2006 y la del TSJ de Cataluña de 5 de octubre de 2007, están a favor de incluir dentro del concepto de faltas de asistencia a las faltas de puntualidad y en contra de esta premisa encontramos la sentencia del TSJ de Madrid de 20 de febrero de 2006,. Respecto a la jurisprudencia consultada la sentencia del TS de 29 de enero de 2001, entendió como una conducta repetida e

probadas por el empresario[306]. A su vez, el plazo de extinción del contrato de trabajo, cuando el empresario pueda probar tales faltas no queda sujeto a ningún plazo determinado[307]. Asimismo, este artículo 52.2 de la LET delimita que no se computarán como faltas de asistencia que puedan comportar despido de la persona trabajadora por absentismo laboral, las ausencias al trabajo debidas a huelga legal, actividades de representación legal de los trabajadores, accidente de trabajo, maternidad, riesgo durante el embarazo de la persona trabajadora, enfermedades causadas por embarazo, parto o lactancia, licencias y vacaciones, enfermedad o accidente no laboral, cuando la baja haya sido acordada por los servicios sanitarios oficiales y tenga una duración de más de veinte días consecutivos, ni las motivadas por la situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda.

La finalidad esencial de esta norma (artículo 52 de la LET) es la lucha contra el absentismo laboral[308], ya que esta particular figura de despido objetivo que prevé el artículo 52 d) de la LET no es nada más que un instrumento establecido por el legislador para lograr la reducción del mismo. La norma está pensada sobre todo en relación con aquella clase de absentismo que de algún modo es imputable a la voluntad de la persona trabajadora, absentismo normalmente constituido por ausencias del lugar de trabajo intermitentes y de escasa duración. En relación al concepto de enfermedad crónica que provoca episodios de baja laboral de corta duración, indicar que se desarrollará en los siguientes apartados.

---

injustificada de no asistencia al lugar de trabajo o de faltas de puntualidad también repetidas e injustificadas de la persona trabajadora permite al empresario extinguir un contrato de trabajo.

[306] STSJ Extremadura de 20 de enero de 1999.

[307] STSJ Comunidad Valenciana de 23 de mayo de 2006.

[308] STS de 18 de septiembre de 2007.

Por su parte, el artículo 54.1 de la LET hace referencia al despido disciplinario[309] de la persona trabajadora y establece que el contrato de trabajo podrá extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. El citado artículo considera incumplimientos contractuales las faltas repetidas e injustificadas de asistencia o de impuntualidad al trabajo, la indisciplina o desobediencia en el trabajo, las ofensas verbales o físicas al empresario, a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos y la transgresión de la buena fe contractual[310]. Además, incluye entre los incumplimientos contractuales el abuso de confianza en el desempeño del trabajo, la disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo normal o pactado, la embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo, el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.

La Directiva 91/533/CEE[311], de 14 de octubre de 1991, impuso a los Estados miembros de la UE, la obligación del empresario de informar a las personas trabajadoras de su organización de las condiciones aplicables al contrato de trabajo y a su relación laboral (ESCUDERO RODRÍGUEZ y ALAMEDA CASTILLO, 2005:15). Entre las normas laborales y de Seguridad Social españolas, y en relación a los derechos de información de las personas trabajadoras, el artículo 64.1.7 de la LET establece la obligación de difundir las cifras[312] de absentismo laboral de la organización (GARATE CASTRO, 2008:65). En este sentido, señala que, como mínimo

[309] MALO OCAÑA (2003:1-31).

[310] STSJ de Madrid de 11 de febrero de 2013.

[311] DOCE L 288 de 14-10-91.

[312] Según el resumen de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (1997:33), recomienda que deben difundirse datos normalizados sobre absentismo y enfermedad a nivel nacional y europeo ya que ello permitiría realizar una adecuada comparación del absentismo y de las enfermedades de las personas trabajadoras dentro de la Unión Europea (UE). Esta difusión de datos permitiría, a su vez, analizar las tendencias nacionales en materia de absentismo, evaluar sus repercusiones frente a los cambios legislativos y sopesar los resultados de los programas nacionales de acción contra el absentismo laboral.

trimestralmente, el empresario debe dar a conocer a los miembros del comité de empresa las estadísticas de que disponga sobre el índice de absentismo laboral y sus causas.

Incluso con las modificaciones efectuadas, el artículo 52 de la LET ha tenido una consideración de "artículo flexible", de carácter multivalente y de interpretación mayoritaria en clave "anti-absentista" (GONZALEZ ORTEGA, 1983:17).

Según los datos de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), sobre las condiciones de trabajo, en la actualidad, los trabajadores están más informados que nunca sobre los riesgos de salud y seguridad. La proporción de personas trabajadoras que están bien informados sobre los riesgos de salud y seguridad relacionados con el desempeño de su trabajo ha aumentado, hasta un 87,4% de los trabajadores en 2011. Destaca del informe, que las mujeres declaran estar mejor informadas que los hombres, respecto a los riesgos de salud y seguridad.

Las últimas reformas laborales, en nuestro ordenamiento jurídico, si bien han reforzado el poder colectivo de los trabajadores, a la vez han concedido y, en gran medida, consolidado el poder empresarial (ESCUDERO RODRÍGUEZ y ALAMEDA CASTILLO, 2005,3). La LET, es muy taxativa en su artículo 37.3, respecto a los supuestos que no constituyen absentismo[313].

[313] Artículo 37.3 de la LET: No podrán ser consideradas en los índices de absentismo las ausencias, previa y debidamente justificadas, dentro de lo establecido legalmente en los siguientes casos:

3. El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

a) Quince días naturales en caso de matrimonio.

b) Dos días por el nacimiento de hijo y por el fallecimiento, accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días.

c) Un día por traslado del domicilio habitual.

d) Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio del sufragio activo.

Cuando conste en una norma legal o convencional un período determinado, se estará a lo que ésta disponga en cuanto a duración de la ausencia y a su compensación económica.

Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del veinte por ciento de las horas laborables en un período de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador afectado a la situación de excedencia regulada en el apartado 1 del artículo cuarenta y seis de esta Ley.
En el supuesto de que el trabajador, por cumplimiento del deber o desempeño del cargo, perciba una indemnización, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.
e) Para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos legal o convencionalmente.
f) Por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.

4. Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple.
La mujer, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad o acumularlo en jornadas completas en los términos previstos en la negociación colectiva o en el acuerdo a que llegue con el empresario respetando, en su caso, lo establecido en aquélla.
Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.
4 bis. En los casos de nacimientos de hijos prematuros o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario.
Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el apartado 6 de este artículo.

5. Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.
Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.
La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres.
No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.
Este artículo, corresponderá al trabajador, dentro de su jornada ordinaria.
El trabajador deberá preavisar al empresario con quince días de antelación la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria.
Las discrepancias surgidas entre empresario y trabajador sobre la concreción horaria y la determinación de los períodos de disfrute previstos en los apartados 4 y 5 de este artículo serán resueltas por la jurisdicción competente a través del procedimiento establecido en el artículo 138 bis de la Ley de Procedimiento Laboral.

6. La concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de jornada, previstos en los apartados 4 y 5 de este artículo, corresponderá al trabajador, dentro de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar al empresario con quince días de antelación la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria.
Las discrepancias surgidas entre empresario y trabajador sobre la concreción horaria y la determinación de los períodos de disfrute previstos en los apartados 4 y 5 de este artículo serán

La empresa, según el ordenamiento jurídico vigente, es responsable y garante[314] del mantenimiento de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras que en ella prestan sus servicios. También es responsable del entorno laboral. Para ello, la empresa se dotará de herramientas de previsión, prevención, protección y gestión de los riesgos derivados de la actividad de todos y cada uno de sus empleados. La normativa y el legislador deben contemplar la posibilidad de que la persona trabajadora pueda advertir con suficiente antelación a la empresa sobre su no asistencia al lugar de trabajo (LADEW, 2002:82). Los casos en que la persona trabajadora no cumple con la obligación de asistir a su lugar de trabajo pueden deberse a diversas causas. Éstas pueden ser voluntarias o involuntarias por parte de la empresa o la persona trabajadora, además de comportar una duración temporal de la ausencia, mayor o menor (SALA FRANCO, 2001: 9-10 y PEDRAJAS MORENO y SALA FRANCO, 2009:11-12).

---

resueltas por la jurisdicción competente a través del procedimiento establecido en el artículo 138 bis de la Ley de Procedimiento Laboral.

7. La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.
Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en los convenios colectivos o en los acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la trabajadora afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación las reglas establecidas en el apartado anterior, incluidas las relativas a la resolución de discrepancias.

[314] LPRL 31/1995, de 8 de noviembre (art 14.1 y 14.2 de Derecho a la protección frente a los riesgos laborales).

Artículo 14.1 Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 14.2 En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta Ley.

Desde la pespectiva jurídica, resulta incuestionable que las ausencias al trabajo, tanto las que pueden ser justificadas por la persona trabajadora como las que no, producen una minoración en las horas reales y efectivas que se destinan al trabajo por cuenta ajena. Cuando se trabaja para otra persona los frutos del trabajo o los resultados de su producción no son adquiridos por la persona trabajadora sino que es otra persona quien se beneficia de ellos. Cuando el resultado del trabajo no es un producto sino un servicio, el beneficiario será la persona o entidad, a favor de la cual se prestan dichos servicios (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:51).

Cuando las ausencias alcanzan determinado tiempo, considerado excesivo, los problemas económicos y organizativos en recursos humanos de las empresas se recrudecen. Entonces, en la mayor parte de los casos entran en juego los departamentos y/o asesores jurídicos de las empresas para valorar la extensión de la situación. La premisa de que las medidas represivas, coercitivas o punitivas respecto al absentismo son, por su carácter generalizador, en muchas ocasiones injustas además de ineficaces, ya que la persona trabajadora absentista procurará no sobrepasar el límite de ausencias al año, fijado legalmente, para no enfrentarse al riesgo de despido (BAYÓN CHACÓN, PÉREZ BOTIJA y VALDÉS DAL RE, 1976:482).

Existe un estudio en España que defiende la relación directa entre el derecho a recibir una indemnización por despido y el absentismo laboral (JIMENO y TOHARIA, 1996:105-119). Estas medidas de concepción, puramente disciplinaria, están muy alejadas de las medidas de previsión y de promoción de planes de bienestar para lograr empresas laboralmente menos nocivas y más saludables, como los que se proponen en esta tesis doctoral, como posible solución eficiente a la cuestión del bienestar laboral y absentismo laboral.

Resumiendo, tal como se ha destacado, el ordenamiento jurídico laboral considera un número determinado de faltas al trabajo,

independientemente de su justificación o no, para permitir al empresario[315] finalizar la relación contractual con la persona trabajadora[316]. Por otra parte, hay determinadas faltas al trabajo que no se tienen en cuenta a la hora de contabilizar los índices de absentismo: son las que aparecen en el artículo 37.3 de la LET, además de todas aquellas ausencias que se puedan excluir del convenio colectivo[317] que se aplique en cada sector u organización.

[315] Artículo 1.2 de la LET: A los efectos de esta Ley, serán empresarios todas las personas, físicas o jurídicas, o comunidades de bienes que reciban la prestación de servicios de las personas referidas en el apartado anterior, así como de las personas contratadas para ser cedidas a empresas usuarias por empresas de trabajo temporal legalmente constituidas.

[316] La extinción del contrato de trabajo y cese de una persona trabajadora que ha estado de baja reiteradamente y que ha ido disminuyendo su rendimiento laboral, según STS de 22 de setiembre de 2008, constituye un despido improcedente pero no un despido nulo por violación de derechos fundamentales. Sin embargo estas medidas coercitivas o punitivas de extinción de contratos ni solucionan ni son suficientes por si solas, para hacer frente de forma eficaz a la cuestión del absentismo en las organizaciones.

[317] El reconocimiento, como norma jurídica, del convenio colectivo se establece en los artículos 37.1 CE y 82.2 de la LET. Los convenios colectivos han sido la vía elegida para regular el absentismo, ya que han ido incorporando las demandas sociales en esta materia, otorgándoles apoyo jurídico e impidiendo omisiones inquietantes. También han diseñado los efectos negativos de las ausencias injustificadas, rehuyendo la inseguridad jurídica y estableciendo los oportunos procedimientos sancionadores (SECOT, 2008:1-2).

4.1.5 El absentismo laboral desde la perspectiva empresarial, del departamento de recursos humanos y desde la perspectiva de los responsables internos de la empresa.

El fenómeno del absentismo laboral se enmarca, como ya se ha destacado, dentro de las relaciones entre la organización y la persona trabajadora, que sin lugar a dudas es el principal recurso y motor de las empresas. En general, por más recursos económicos, técnicos y materiales de que disponga la empresa, sin este substancial soporte humano el éxito del proyecto empresarial disminuye y las probabilidades de consecución del objetivo previsto se minimizan.

Las personas trabajadoras tienen objetivos personales concretos y luchan para conseguirlos, aunque para ello tengan que servirse de la organización (BAGUER ALCALÀ, 2009:147). A su vez, las empresas necesitan y se sirven de la contratación de estas personas trabajadoras para lograr sus metas de futuro. Afirma RIBAYA MALLADA (1994:24), que no puede hablarse de absentismo laboral que no esté sujeto a un lugar y a una jornada laboral determinada.

Desde la óptica empresarial, las cifras de absentismo se ven en general como un fenómeno negativo, en muchas ocasiones misterioso y difícil de controlar, que incrementa directamente los costes laborales de la propia organización y provoca pérdidas sustanciales de productividad y competitividad. No cabe duda que el absentismo es un fenómeno de gran trascendencia social, pero desde el punto de vista empresarial su impacto es todavía mayor. Desde la perspectiva empresarial, la dificultad de seleccionar y contratar trabajadores adecuados, puede hacer ampliar los límites de tolerancia de la empresa respecto al absentismo (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:8).

Las organizaciones empresariales, en donde esté instaurado el trabajo en equipo en los diferentes lugares de trabajo, el coste de las ausencias al trabajo será mayor, al afectar al trabajo grupal, lo que

supondrá un mayor gasto para reducir el absentismo (HEYWOOD y JIRJAHN, 2004:765-782). Estas ausencias conllevan sobretodo desalentadores desajustes tanto a la empresa como a los que trabajan en ella. Para DÍEZ SIMÓN, GRANADOS MOYA y ORTIZ DEL ÁLAMO (1994:1-30): *"La introducción cada vez a un ritmo mas rápido de nuevas tecnologías y nuevos procesos de producción posibilita a la empresa realizar estudios pormenorizados del absentismo, ya que la ausencia de un trabajador de su puesto laboral provoca trastornos organizativos y económicos importantes".*

Sin embargo, las organizaciones empresariales con equipos de trabajo establecidos, según estos mismos investigadores, tienen niveles de absentismo menores que las organizaciones en donde se promociona el trabajo a nivel individual y en done se promocionan la motivación, la satisfacción y las actitudes positivas de cada empleado hacia el puesto del trabajo. Y es que la ausencia en el trabajo no se produce tan sólo por enfermedad u otras causas certificadas, sino que en ocasiones obedece a una actitud individual o grupal encaminada a escapar del control de un sistema inflexible (MOLINA ARAGONÉS, 2010:202).

En las organizaciones se utiliza, en muchas ocasiones, la definición de absentismo desde el punto de vista más restrictivo, como la suma de faltas al trabajo que carecen de justificación razonable (GONZALEZ ORTEGA, 1983:36). Es función de las empresas descubrir cuáles son los factores que pueden facilitar o favorecer las ausencias más negativas e improcedentes. Muchas empresas ven el absentismo como un problema que se debe penalizar, para evitar así perder la consecución de sus objetivos y, además, conseguir una reducción de riesgos y costes (CARRASQUER OTO y TORNS MARTÍN, 1993:5-6). No obstante, parece claro que esta eventual reacción punitiva de la empresa, en forma de despido, frente a una actitud absentista improcedente, por parte de la persona trabajadora, no es la solución ni al fenómeno ni al problema en sí. La visión empresarial del fenómeno del absentismo expresa, en muchas ocasiones, la sospecha de que existe un alto número de inasistencias de origen fraudulento al trabajo (GONZALEZ ORTEGA, 1983:41). Por este motivo, la empresa debe disponer

de herramientas y políticas eficaces de control de asistencia (LADEW, 2002:82), asegurándose un mantenimiento regular de la presencia de las personas trabajadoras en su lugar de trabajo, además de promocionar espacios laborales saludables en donde se prime el bienestar laboral tanto físico como psíquico del personal. Respecto a la importancia del control, el artículo 20.4 de la LET autoriza al empresario para: *"verificar el estado de enfermedad o accidente del trabajador que sea alegado por éste para justificar sus faltas de asistencia al trabajo, mediante reconocimiento a cargo de personal médico"*. Se trata de un ejemplo claro del alcance del poder de dirección y control que el ordenamiento jurídico otorga al empresario. Este poder de dirección tiene como base jurídica el contrato de trabajo entre la empresa y la persona trabajadora y a la vez está limitado por instrumentos externos al contrato, creados por el Derecho del Trabajo (ESCUDERO RODRÍGUEZ y ALAMEDA CASTILLO, 2005:11). Esta limitación también afecta al control y a la acción coercitiva que, dentro de su organización, puede ejercer el empresario en casos concretos de absentismo laboral, derivado de la premisa de debilidad contractual que ostenta la persona trabajadora frente al poder de control y dirección ejercido por el empresario. A modo de ejemplo estarán las causas de despido ante algunas actitudes absentistas justificadas e injustificadas.

Desde la perspectiva lógica empresarial, dicho despido sólo debe ejecutarse por la necesidad de prescindir de los servicios de la persona trabajadora, por incumplimientos contractuales, por no cumplir las expectativas previstas, por no tener necesidad de continuar teniendo contratada a una persona en momentos puntuales o por causas suficientemente motivadas por parte de la empresa que comporten la rescisión del contrato de trabajo.

Al empresario, le interesa verificar el estado de salud del empleado que ha recibido el alta médica tras un período más o menos prolongado de baja laboral. En estos casos, puede llegar a la conclusión que, a pesar del alta, dicho trabajador aún está incapacitado para cumplir sus funciones habituales (TOROLLO GONZÁLEZ, 2004:124). Dicha conclusión puede

alcanzarse a iniciativa propia, o también a instancias del trabajador afectado. En cualquier caso, el empresario está obligado a mostrar un celo especial en el ejercicio del deber de vigilancia genérica del estado de salud (artículo 14.1 LPRL), así como al: *"verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa"* (artículo 22.1 LPRL).

El éxito y la estabilidad empresarial, así como la adaptación de la empresa a las situaciones cambiantes en su entorno (NEVADO PEÑA, 1999:34), sólo podrán ser alcanzados gracias a una buena configuración de los recursos materiales y humanos, sin olvidar las acciones del empresario en este sentido.

Como ya se ha destacado en los primeros capítulos de esta tesis doctoral, es un requisito imprescindible que las organizaciones dispongan de líderes empresariales, gestores de personas trabajadoras, que promuevan y potencien una cultura corporativa basada en compromiso y en la implicación de todo el personal (PALOMO VADILLO, 2008:105). Por ello, cuanta más capacidad tenga el directivo para prever y detectar la naturaleza de las relaciones humanas en su grupo de personas trabajadoras, mejor conocerá a su empresa (VÉLAZ RIVAS, 1996:118).

Volviendo al absentismo desde la perspectiva empresarial, es una realidad incuestionable que muchas organizaciones intuyen que tras las cifras de personas que no acuden al trabajo se esconden presuntas conductas abusivas. En general, estas aparentes conductas abusivas e improcedentes son llevadas a cabo por una minoría del colectivo de las personas trabajadoras. Por esta razón, cada día hay más empresas que se dotan de un plan de control del absentismo para minimizar los efectos más negativos que este fenómeno provoca en la propia organización. El artículo 20.4 de la LET, dado el caso, permite al empresario tomar decisiones disciplinarias frente a casos de absentismo voluntario:"*la negativa del trabajador a dichos reconocimientos podrá determinar la suspensión de los*

derechos económicos que pudieran existir a cargo del empresario por dichas situaciones".

No se puede olvidar que las relaciones intraempresariales entre empresario y empleado frecuentemente no solo afectan a un solo individuo trabajador sino que estas relaciones pueden acabar afectando a todo un grupo de ellos. Desde la perspectiva empresarial, la importancia de las actividades grupales en el ámbito del quehacer diario dentro de una empresa o corporación, asimila conceptos tan útiles como la colaboración, la clasificación de aptitudes personales, personalidad, liderazgo ético[318] (MORENO PÉREZ, 2001:1-8) y sobre todo organización, que conjuntamente la empresa y el personal que trabaja dentro de ella, toman como herramientas para incrementar su productividad, eficacia y la calidad de los productos o servicios que ofrecen, obteniendo el beneficio económico, factor primordial de toda empresa (ROBBINS, 2004:1-675).

Entre estos problemas se encuentran los que afectan a la gestión de los recursos humanos, con toma de decisiones muchas veces precipitadas sobre la cobertura de vacantes o el aumento en la carga de trabajo de los compañeros que tienen que asumir en muchas ocasiones las funciones de la persona que se ha absentado. Ello puede constituir una fuente de desmotivación que, en muchas ocasiones, perjudica el clima laboral, entendido como medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Es bien sabido que el clima laboral influye en la satisfacción del trabajador, en su motivación (NEVADO PEÑA, 1999:140 y SARRIES CASARES 2008:272) y, por lo tanto, en su productividad.

El clima laboral está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa y cada departamento de la organización, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de

[318] Las virtudes que fundamentan un liderazgo ético son la prudencia, la templanza, la justicia, y la fortaleza.

cada uno. Este clima laboral puede verse enrarecido por algún foco de malestar organizacional, anteriormente citado, o bién porque, en algunas ocasiones, los intereses del empresario y de su personal no coinciden. Evidentemente, hay que lograr, con su participación activa, que las personas trabajadoras y sus representantes estén predispuestos a buscar soluciones y también a aportar sus conocimientos e ideas para lograr el objetivo de mejorar el clima laboral, pero para ello, la empresa debe también alentarles y motivarles. Vuelve a salir de nuevo la idea de promocionar y formar a los líderes "resonantes" (BOYATZIS y MCKEE, 2005:1-150 y GOLEMAN, 2003:1-496). En este mismo sentido, también QUERO (2002:38) destaca que: *"la formación del gerente (como líder), puede constituirse como un elemento potencial e indispensable no solo para el mantenimiento del equilibrio funcional de la organización, sino además para el desarrollo de estrategias competitivas que le permitan alcanzar competitividad y obtener ventajas competitivas para ocupar una posición privilegiada en los mercados globales".*

Respecto a la motivación del personal, BAGUER ALCALÁ (2005:13) detalla una lista de posibles fuentes de absentismo laboral provocados por la falta de motivación de las personas trabajadoras en la empresa, como pueden ser: trabajar en un ambiente laboral negativo, falta de promoción dentro de la organización, remuneración inadecuada, falta de agradecimiento y reconocimiento al trabajo bien hecho, inutilidad del trabajo ejecutado[319], falta de delegación y responsabilidad, inexistencia de planes de formación y comunicación en la empresa, miedo y desconfianza hacia los responsables de la empresa. La percepción que tiene la persona trabajadora, en relación al clima laboral existente en su organización, esta directamente relacionada con diversos factores del trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo de sus superiores (DESSLER, 1979:1-410), las relaciones

[319] Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011), el 93,9% de los ocupados coincide en contestar tiene la sensación de estar haciendo un trabajo útil. El sentimiento de inutilidad del trabajo es manifestado fundamentalmente por los ocupados del sector Agrario (12%), los que trabajan en Act. culturales y servicios personales (10%), los empleados (sin jefes ni subordinados) (7,2%) o los contratados temporales (8,5%).

con el resto de personas trabajadoras así como la rigidez o la flexibilidad de la propia organización en la toma de decisiones.

Como el origen del absentismo laboral se enmarca dentro de las relaciones societarias libres, remuneradas, voluntarias, de carácter exclusivamente laboral y de origen contractual (RIBAYA MALLADA, 2006:23), BAGUER ALCALÁ (2009:147) manifiesta que no pueden existir organizaciones en las que la jornada laboral se haga eterna, molesta o afecte a la salud del trabajador. El compromiso de conseguir motivar a las personas trabajadoras, para lograr así la satisfacción de las mismas, debe recaer en los responsables directivos de cada empresa (RIBAYA MALLADA, 1996:23). Una mejora en la satisfacción de las personas trabajadoras producirá una disminución en la rotación de personal y en el absentismo laboral (PALOMO VADILLO, 2008:119).

El absentismo laboral, y especialmente el derivado de ausencias injustificadas al trabajo, ha preocupado al empresariado desde siempre. Y es que el empresariado relaciona, aún actualmente, el término absentismo con una reducción de la productividad de su empresa. La disminución del equipo humano puede llegar a provocar altos costes derivados de los problemas organizativos, dificultando en la mayoría de casos la consecución de los objetivos empresariales planificados. En relación a las faltas al trabajo y en relación con el absentismo laboral, no es extraño escuchar frecuentemente, entre los empresarios, expresiones y términos como simulación, fraude, actos improcedentes, enfermedades fingidas o incapacidades ficticias (GONZALEZ ORTEGA, 1983:41), aunque sin lugar a dudas, sean faltas al trabajo difíciles de probar. Así, aunque las ausencias sean justificadas, existe la duda razonable, según los casos, de que en realidad no lo sean.

Para la empresa, el objetivo principal respecto a sus cifras de absentismo es llegar a alcanzar un nivel óptimo mínimo. La optimización de este nivel deberá ser definida, valorada y medida por cada empresa, según sus circunstancias. Para la dirección de la empresa, MOLINERA MATEOS

(2006: 19-20) matiza que, el absentismo es un factor importante a tener en cuenta en los costes finales de la organización.

Frente a las cifras de absentismo laboral, durante los últimos años se están implantando, cada vez en más empresas, planes de gestión con el objetivo de minimizarlo o, por lo menos, conseguir el nivel óptimo de gestión efectiva de estas ausencias. Para lograr este fin, la empresa no debe olvidar implicar en estos planes a sus empleados y representantes sindicales, obteniendo su colaboración y participación (BOZAL URANGA, 2003:11-23), comprensión y apoyo, rechazando buscar culpables y abogando por la búsqueda de soluciones efectivas para minimizar costes innecesarios. Otras líneas de opinión afirman que el equilibrio en la empresa, se logra cuando el sueldo recibido por la persona trabajadora le compensa (SCHULTZ, 1991:1-457)[320] y, a la vez, su trabajo hace que la empresa consiga sus objetivos (BAGUER ALCALÁ, 2009:148).

Otros autores como CALVERAS y GANUZA (2004:2), plantean que la empresa ha sido tradicionalmente definida desde una perspectiva puramente económica y ha sido explicada como una organización cuyo objetivo principal es la maximización de beneficios de los propietarios de la empresa, los accionistas. No se debe olvidar que, dentro de los límites lógicos, la productividad empresarial ha de alcanzar sus máximos índices para conseguir los máximos beneficios (PORRET GELABERT, 2004: 556). Sin embargo, recientemente está ganando fuerza la visión de que la empresa no sólo es una forma de enriquecer a los accionistas, sino que se aproxima más a una idea de comportamiento empresarial socialmente responsable[321].

[320] Defiende este estudioso que antaño, la alta dirección de las empresas, creía que la solución más sencilla para motivar a los empleados era un incremento en el sueldo. Aunque el dinero sea aún un factor importante, en la actualidad ya no es suficiente.

[321] Con el término "socialmente responsable" califican a la empresa, que no se preocupa solamente de la maximización del beneficio, sino que, además, tiene en cuenta el impacto de sus decisiones y estrategias sobre otros agentes/partícipes de la propia empresa y las partes interesadas (stakeholders) como son los trabajadores, los clientes, la comunidad local en la que la empresa actúa, etc. La teoría de los stakeholders (FREEMAN, 1984:1-32) determinó la idea de que las organizaciones desarrolladas en ambientes complejos impactan sobre varios grupos de interés (BALAGUER FRANCH, FERNÁNDEZ IZQUIERDO y MUÑOZ TORRES, 2007:9-123). Por esta razón, las empresas deben cuidar y atender a las necesidades de todas las personas trabajadoras que pueden afectar o ser afectadas por las decisiones y objetivos empresariales (FREEMAN, 1984:24).

Así pues, el absentismo laboral constituye un riesgo más a evaluar y a minimizar, teniéndolo presente, como riesgo, al realizar la planificación de la prevención integral de riesgos de una empresa. El deber de prevención que debe garantizar la empresa presenta dos vertientes. La primera obliga al empresario, como deudor de la seguridad de las personas trabajadoras que tiene bajo su responsabilidad, bajo el marco de su relación laboral. La segunda obligación de la empresa es cumplir con el deber jurídico-público empresarial (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:465) derivado de esta obligación y deber de seguridad (artículo 42.1 LPRL). Es por este motivo que la LPRL, en sus artículos 18 y 19, promueve la formación e información a los trabajadores como el método mas efectivo para lograr cambiar las actitudes de los trabajadores frente a los riesgos que están expuestos por actitudes positivas enfocadas a la solución de problemas, así como la promoción de conductas positivas frente al trabajo y adopción de métodos de trabajo más seguros.

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), el 57,2% de los trabajadores señala que ha recibido formación o información sobre los riesgos para su salud y seguridad relacionados con el trabajo.

A nivel pedagógico, la formación en prevención e riesgos laborales, en su más amplio sentido, aporta a las personas trabajadoras conocimientos tales como: el aprendizaje, el desarrollo, el entrenamiento teórico/práctico y la capacitación suficiente y adecuada para ocupar su lugar de trabajo con la máxima seguridad para su salud física y psíquica. Entre los beneficios directos obtenidos de las sesiones formativas preventivas encontramos, entre otras, mejoras profesionales en la integración y bienestar en la organización, el conocimiento de nuevas tecnologías, el desarrollo personal dentro de la organización, promoción de actitudes positivas frente al riesgo y medidas preventivas y mejoras en la participación segura, de las personas trabajadoras, en los diferentes procesos y áreas de la empresa. Entre los beneficios indirectos que la empresa obtiene de la formación eficaz de su equipo, nos encontramos con

la ventaja que las personas trabajadoras debidamente formadas demuestran actitudes mucho más positivas frente a los riesgos laborales y aportan una mayor competitividad a la empresa y una mayor estabilidad de su puesto de trabajo, adquiriendo de esta forma, conocimientos, destrezas y habilidades que le permitirán desarrollar de forma más eficaz sus funciones.

Hay que valorar las crecientes inversiones, de cada vez más empresas, en el desarrollo profesional de las personas trabajadoras, ya que no sólo se les ofrece formación, sino que se les enseña a adquirirla (ORTIZ ALEJO, 2003:23). Igualmente hay también que apreciar favorablemente la gestión y promoción de estas inversiones en formación continua[322] y desarrollo profesional por parte de los sindicatos mayoritarios españoles. Los objetivos de ésta son, en primer lugar, adaptar permanentemente las profesiones a la evolución del mercado laboral y, de esta manera, mejorar las competencias[323] para que la empresa y sus trabajadores sean más competitivos y se reduzcan los casos de absentismo[324]. En segundo lugar, procurar que los trabajadores vayan mejorando su preparación y, así, puedan progresar en su situación laboral. En tercer lugar, prevenir las consecuencias negativas de las variaciones del mercado interior, superando las dificultades que surgen en caso de reestructuración.

A mayor abundamiento, desde la perspectiva organizacional, los períodos de dificultades laborales y económicas comportan conflictos. Estas situaciones de conflicto afectan al normal funcionamiento de las

---

[322] Invertir en formación continua es invertir para mantener el empleo y la empleabilidad de la población ocupada, así como su promoción mediante la mejora, recalificación o puesta al día de sus competencias profesionales, de lo cual se debe derivar la mejor competitividad de las empresas.

[323] "*La competencia es la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia"* (BISQUERRA y PÉREZ-ESCODA, 2007:61-82).

"La competencia discrimina el saber necesario para afrontar determinadas situaciones y ser capaz de enfrentarse a las mismas. Es decir, saber movilizar conocimientos y cualidades, para hacer frente a los problemas derivados del ejercicio de la profesión" (ECHEVERRÍA, 2005:17).

[324] En contraposición a esta primera premisa, investigadores como BROWN, et al. (1999:234-251) midieron en sus estudios la presencia de capital humano a través del gasto en formación por persona trabajadora y se encontraron que a mayor gasto en formación del personal, mayores niveles de absentismo se originaban en la empresa (BAYO y HUERTA, 2000:9).

organizaciones (NEVADO PEÑA, 1999:144) y son períodos que han de ser aprovechados para reflexionar (SAMANIEGO, 2010:36), tomar decisiones y medidas para fortalecer a la empresa, sobre todo a su personal, y lograr reforzar las relaciones que las unen escuchando sus propuestas.

De acuerdo con los modelos teóricos de GIL, RICO y SÁNCHEZ-MANZANARES (2008:25-31) y GONZÁLEZ ROMA (2008:32-40), el conflicto es un proceso motivacional y afectivo que influye sobre las acciones y la eficacia del equipo de trabajo. Los factores organizacionales y situacionales repercuten en la estructura del equipo. En este sentido, es imprescindible alcanzar un buen conocimiento de las capacidades y limitaciones de las personas trabajadoras con el objetivo de implicarlas de forma efectiva en el proyecto y conseguir el mayor partido de sus cualidades profesionales durante la relación laboral con la empresa (GÓMEZ FERNÁNDEZ, 1999:127).

Las organizaciones que quieran sobrevivir dignamente a estas etapas de apuros y conflicto, serán las que planteen oportunos cambios de rumbo, llegado el caso con la ayuda de la mediación externa, que estimulen mejoras sustanciales en las relaciones laborales y que minimicen los riesgos que provoca el absentismo laboral. En contrapartida, no hay que olvidar que los avances tecnológicos y las nuevas formas de distribución del trabajo están comportando un sistema productivo vulnerable al absentismo laboral (RIBAYA MALLADA, 1996:21) y dependiente de los recursos humanos más especializados. Las organizaciones que no cuiden ni prevean una buena salud, gestión y planificación de sus recursos humanos pondrán, sin lugar a dudas, en peligro el buen funcionamiento global de sus unidades de producción.

Según afirma NEVADO PEÑA (1999:155), las empresas tienen que definir y dirigir estrategias sociales para el desarrollo eficiente de sus recursos humanos. La vivencia de una situación laboral como insatisfactoria o estresante, así como la capacidad de tolerancia a esta realidad, va a depender en gran medida de las diferencias individuales y de las distintas

reacciones personales ante una situación determinada. De entrada, todos los miembros de una empresa viven el mismo proceso de socialización, que comienza con su reclutamiento y selección y finaliza cuando la persona trabajadora abandona la organización (ORTIZ ALEJO, 2003:27).

En este contexto, cada vez adquiere mayor relieve la figura de un líder empresarial o directivo más transparente y cercano, alguien que crea en la promoción de entornos laborales saludables donde prime el bienestar físico y psicológico del personal, el trabajo en equipo y, dando ejemplo, consiga que las personas trabajadoras se sientan importantes y dispongan del espacio adecuado para desarrollar su labor con cierta autonomía. La dirección de la organización empresarial debe impulsar la formulación de objetivos en prevención del absentismo justificado e injustificado. Detectar a tiempo dentro de la organización síntomas de malestar laboral, riesgos en la seguridad, ergonomía, higiene industrial o riesgos psicosociales, violencia física o psíquica laboral, agotamiento mental de las personas trabajadoras y estrés laboral (SPIELBERGER, VAGG y WASALA, 2003:185-200), permitirá a la empresa reconducir la situación, tomar decisiones y plantear planes de mejora.

Una actitud más próxima y receptiva de los directivos hacia su personal puede contribuir a reducir el absentismo laboral y, a su vez, las personas trabajadoras hallan más facilidades para desarrollar y potenciar sus capacidades, alcanzar un mayor compromiso con la empresa y sus responsables, dejando de trabajar únicamente por el factor dinero e implicándose con mayor fuerza en el proyecto.

Todo indica que el futuro pasa por el trabajo en equipo, por la cooperación entre las distintas personas que forman parte de una empresa[325]. Puede que sea el camino, y lo que está claro es que los sistemas de motivación tradicional han dejado de ser útiles. Los

[325] El fundador de Apple, STEVE JOBS, resumió de esta manera tan elocuente y directa lo que esperaba de las personas que trabajaban con él: "*Sólo pido a la gente que se enamore de la empresa*".

profesionales deben sentirse importantes dentro de su organización, deben notar que disponen de cierto margen de maniobra, que tienen la oportunidad de mejorar en su labor y disfrutar con lo que están haciendo.

Para los responsables operativos de las empresas, el absentismo laboral constituye un problema directo y diario (MOLINERA MATEOS, 2006: 19-20), ya que en muchas ocasiones de forma imprevista le obligará a ubicar a otra persona trabajadora en el lugar de la persona que se ha ausentado o a redistribuir las tareas entre el resto de personas trabajadoras que puedan ejecutar el mismo trabajo.

Resumiendo, desde la perspectiva empresarial, el fenómeno del absentismo se entiende, principalmente, como una interferencia a las previsiones productivas y de planificación económica de la empresa (GONZALEZ ORTEGA, 1983:17) que afecta de forma directa a sus responsables operativos y mandos intermedios[326]. Los directivos de las organizaciones y los mandos intermedios y, como líderes y motores motivadores de sus recursos humanos, deben hacer llegar los valores corporativos a todos los integrantes del organigrama empresarial y asegurarse de que todas las personas trabajadoras a su cargo se impliquen y comprendan el objeto y la misión del proyecto empresarial y participen de la visión y los valores promovidos por la organización (PALOMO VADILLO, 2008:105).

Además, para que se puedan minimizar los efectos más negativos del absentismo laboral, es imprescindible que tanto las personas trabajadoras como el equipo directivo y mandos intermedios estén ilusionados y estimulados y entiendan de forma clara lo que su organización espera de todos y cada uno de ellos, así como los grandes beneficios que puede aportar una organización física y psicológicamente sana y saludable. Es preciso que sean conscientes de su contribución al objetivo común. Sólo así

[326] Los mandos intermedios de una empresa suelen ser operarios que han promocionado, ya sea por destacar en competencias respecto a sus compañeros de trabajo, ya sea por llevar años trabajando en la misma empresa. A menudo, estos trabajadores cuentan con unos sólidos conocimientos técnicos, pero estos mandos intermedios tienen dificultades cuando su posición les exige liderar y dirigir equipos humanos.

se conseguirá el éxito de la organización y la garantía de haber realizado un trabajo individual o en equipo bien hecho y a la vez productivo.

4.1.6 El absentismo laboral desde la vertiente psicológica.

El absentismo laboral no es solo un fenómeno o un problema médico (ROBBINS, 2005:313), sino que es un fenómeno sociológico vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. Por este motivo, cualquier acción por parte de la organización que favorezca una actitud adecuada de la persona trabajadora que la satisfaga, la haga sentir representativa en la organización y la motive conducirá a unos menores índices de absentismo (DE LAS HERAS, 1982:191-199 y ROBBINS, 2005:349).

Desde la perspectiva psicológica , la falta de adaptación del personal a las tareas encomendadas, el desarrollo del trabajo diario en unas condiciones deficientes respecto a la seguridad, la ergonomía y los factores ambientales (TAYLOR y EASTER, 2006:368) e higiénicos en el lugar de trabajo o bien el establecimiento de tareas monótonas y repetitivas comporta, de una forma determinante, un desgaste humano (ROBBINS, 2005:235) y un deterioro en el ambiente y en el clima laboral que acaba desembocando, en la mayoría de casos, en un aumento del absentismo laboral. Según BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS (2000:1), el fenómeno del absentismo laboral fue investigado desde la perspectiva de psicología aplicada (DUNN Y YOUNGBLOOD, 1986:668-674), y que desde esta perspectiva el absentismo laboral ha sido considerado como una forma de evasión, de las personas trabajadoras, de un ambiente laboral insatisfactorio y negativo (STEERS y RHODES, 1978:391-407).

Una de las principales características de la nueva fuerza laboral es el aumento de personas trabajadoras que tienen que trabajar con y en contacto con otras personas trabajadoras (GIL-MONTE, CARRETERO, ROLDÁN y NÚÑEZ-ROMÁN, 2005:109). Así pues, el sistema social afecta a todas las organizaciones y, en diferente medida, a la salud laboral de las personas trabajadoras que en ellas prestan sus servicios. En este ámbito es cuando emergen los riesgos psicosociales que por su asiduidad acaban influyendo, casi siempre de forma negativa, sobre los índices de absentismo

laboral, en la calidad de vida en el trabajo de los empleados (REQUENA, 2000:11-44) y, por su intensidad, en el entorno laboral y niveles de bienestar y eficiencia de las organizaciones. Para DURO MARTÍN (2005:15-55): *"Hoy en día, la calidad de vida laboral ha llegado a ser una disciplina muy completa y desarrollada, cuyo campo de estudio es muy amplio y diversificado: características del trabajo, satisfacción laboral, estrés laboral, enriquecimiento del trabajo, características de las organizaciones, condiciones de trabajo, desarrollo personal, clima organizacional. Ello es así porque sobre la CVL confluyen intereses de diversa índole: empresariales, sindicales, académicos, sociales, culturales, individuales".*

No cabe ninguna duda de que los recursos humanos son la fortaleza y el verdadero motor de las empresas (CÁRCAMO, 2008:16), ni tampoco puede cuestionarse que una adecuada planificación de los recursos humanos ahorra costes, incrementa la eficacia y optimiza la flexibilidad de las empresas (SÁINZ, 1996:15). Los recursos humanos son también un recurso estratégico y una fuente de ventajas competitivas (NEVADO PEÑA, 1999:32) que permiten a unas empresas ser más eficientes que otras proporcionándoles ventajas sobre sus competidoras.

Para los responsables de recursos humanos el absentismo es un fenómeno que fundamentalmente implica ausencias cortas (EGARSAT, 2005:5-43). Según este informe, son las ausencias cortas y las enfermedades de corta duración, con o sin baja médica, las que centran el fenómeno del absentismo. Los departamentos de recursos humanos, forzados por los niveles actuales de absentismo laboral, se encuentran en continua evolución para poder conocer, seleccionar, entender y motivar a las persona trabajadoras de la plantilla y a las de nueva incorporación, utilizando instrumentos y métodos de selección eficientes y significativos para que la organización y su personal se mantengan y se desarrollen satisfactoriamente.

Todos y cada uno de los puestos de trabajo han de estar adaptados, por Ley, a las personas seleccionadas para ocupar estos puestos. El poder

lograrlo es una obligación de la Dirección y para ello se requiere el compromiso de los responsables de los departamentos de Recursos Humanos. BAGUER ALCALÁ (2009:147) describe y plantea el lugar de trabajo como el entorno donde la persona trabajadora pasa una gran parte de su vida. Por ello es necesario que su horario laboral transcurra en un clima psicosocial atractivo y humano. Aludir a clima psicosocial, y mas concretamente cuando se trata de psicosociología[327], se refiere a la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente en sus dimensiones psíquica y social.

En consecuencia, dicha disciplina estudia las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y las condiciones de organización. Además, tiene en cuenta las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Por lo tanto, estudia todo aquello que a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Por consiguiente, no resulta nada extraño, que la atención a los factores psicosociales en la LPRL, sea una necesidad. La primera obligación de las empresas conforme al artículo 15.1a de la citada ley, que establece la necesidad de evitar los riesgos, identificándolos y analizándolos y procediendo a su evaluación, así como a una buena planificación y adopción de medidas preventivas. La misma LPRL considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de las personas trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Los riesgos de tipo psicosocial se incluyen en los denominados riesgos emergentes o de nueva

[327] Al hablar de psicosociología, nos referimos a la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social. Por ello, dicha disciplina estudia las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en el que se desarrolla y las condiciones de organización por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; es decir, estudia todo aquello que a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

generación (DE LA FLOR FERNÁNDEZ, 2006:61) y afectan, cada vez más, a la población laboral en general.

A pesar de ello, en la legislación laboral que regula la prevención de riesgos en nuestro país no existen normas concretas sobre factores psicosociales[328]. El marco legal no regula de manera específica cómo gestionar este tipo de riesgos y sus consecuencias sobre la salud de las personas. No existen límites de exposición, ni en cuanto a la dosis ni en cuanto al tiempo; no hay una metodología única de evaluación, ni criterios legales para establecer prioridades preventivas. La tutela de la salud de los trabajadores, prevista en nuestra legislación, se extiende a la protección contra las patologías de carácter psíquico, tal y como se subraya en la Ley 14/1986, General de Sanidad [329] (en adelante LGS), haciendo mención a la "*protección integral de la salud de los trabajadores*". Y en este sentido también se manifiesta la LPRL, en cuyo artículo 4.3 se consideran como daños derivados del trabajo: "*las enfermedades, patologías y lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo".*

Esta realidad es vivida con inquietud por los agentes sociales y expertos en prevención de riesgos tecnológicos y laborales, que la consideran un obstáculo insalvable a la hora de ponerse manos a la obra: por donde empezar, cómo medir, cómo saber qué es más importante, cómo establecer el peso de las exposiciones laborales frente a las extralaborales. Sin embargo, las organizaciones que están interviniendo realmente sobre los riesgos psicosociales, las que ya han sobrepasado la fase de la evaluación y están actuando, preventivamente sobre los problemas en la fase de implantación y auditoria del sistema (JIMÉNEZ TELLO, 2009:1-150 y POWER, 1997:1-183), suelen explicarlo de otro modo. Estas organizaciones afirman que las pautas preventivas genéricas son suficientes y aseguran que no han echado especialmente en falta una legislación específica, que probablemente les habría encorsetado en exceso, impidiendo diseñar una

[328] INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009): "Experiencias en Intervención Psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo".

[329] BOE de 29 de abril de 1986.

intervención a la medida de sus propias necesidades y circunstancias. Es una situación que se repite una y otra vez al analizar casos reales: existen pautas generales, pero no soluciones estándar, cuando uno de los factores clave para que una intervención psicosocial funcione es su especificidad para el contexto en que se desarrolla.

Desde el punto de vista de la conducta y del riesgo psicosocial, es la dirección de la empresa, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona, o no, el terreno adecuado para un buen clima laboral; y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Cualquier mejora que se proponga obtener en el clima laboral de la empresa y que pretenda reducir las causas de absentismo laboral, implicará una mejora en el entendimiento, comunicación y colaboración entre todos los miembros de la organización. Mientras que un "buen clima laboral" se orienta hacia los objetivos generales, por el contrario, un "mal clima laboral" destruye el ambiente de trabajo, ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, así como las incapacidades laborales ya indicadas. Y es que desde la perspectiva psicológica, un clima laboral deficiente en el seno de la empresa puede incrementar de forma sustancial esta problemática social. Es bien conocido que la efectividad organizacional depende en alguna medida del clima laboral. Cuando en una empresa prima un ambiente de desconfianza y existen malas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo sufre serias dificultades y consecuencias. Al respecto, McGREGOR[330] (1960 y 2006:43-100) postuló dos teorías contrapuestas. Por una parte, la denominada teoría X, según la cual a una persona media no le gusta el trabajo por naturaleza y trata de evitarlo. Sigue su discurso afirmando que, dado que a las personas no les gusta trabajar, es necesario obligarlas a ello, controlarlas, dirigirlas, amenazarlas y castigarlas, si fuera necesario, para que lleven a cabo los objetivos de la empresa. De hecho, de acuerdo con esta primera teoría a las personas les gusta ser dirigidas, puesto que así evitan cualquier responsabilidad; no albergan ambición alguna, sólo desean

[330] La primera edición de su obra *"El lado humano de las empresas"* fue en 1960.

seguridad. Para complementar la teoría X también postuló la teoría Y, según la cual, tanto para el trabajador como para el empresario invertir energías físicas y mentales en el trabajo es tan natural como jugar o descansar. A las personas no les disgusta el trabajo; en unas condiciones determinadas, puede convertirse incluso en una fuente de satisfacción.

El control y dirección, por parte de los responsables empresariales, no es la única forma de lograr los objetivos empresariales, sino que el personal es capaz de autocontrolarse y autodirigirse para conseguir llevar a cabo lo que se le ha encomendado. Su compromiso dependerá de los beneficios, económicos y personales, que obtenga gracias a su labor diaria en su puesto de trabajo. Cuando en la mente del individuo se rompe este equilibrio entre teorías es cuando empiezan los problemas y los conflictos intra-empresariales. Los índices de absentismo pueden incrementarse con los conflictos y ser considerados como un indicador para conocer la realidad de la empresa. Averiguar las causas de los daños a la salud psicosocial, pudiendo ayudar, este análisis a detectar los riesgos y a intervenir globalmente ante ellos (LLANEZA ÁLVAREZ ,2007: 395).

La gestión de los recursos humanos, como más adelante se comprobará, es una de las áreas que más transformaciones ha experimentado en los últimos años. Uno de los principales fines y objetivos de los responsables de la organización y de los profesionales de los departamentos de recursos humanos es medir, controlar, gestionar y minimizar las cifras de absentismo. El absentismo es un reto a controlar por parte del departamento de recursos humanos MOLINERA MATEOS (2006: 19-20), ya que su existencia implica con total certeza problemas para la empresa, en forma de perjuicios para la salud laboral de sus empleados, falta de seguridad para las personas trabajadoras, o bien dificultades con el personal contratado que no cumple con la contraprestación pactada.

La importancia de la gestión de los recursos humanos radica en que, actualmente, la empresa debe dar respuestas, en muchas ocasiones inmediatas, a los cambios experimentados en la sociedad en general y en el

mundo laboral en particular. A finales de la década de los noventa disponer de un departamento de recursos humanos se convirtió en prioritario para las empresas, que intentaban mejorar las condiciones laborales de las personas trabajadoras y pretendían que éstas, a su vez, se implicaran en el objetivo de la empresa, tomándolo como propio (SARRIES y CASARES, 2008:14-20). Así pues, se intenta que el entorno empresarial sea un lugar en el que la persona trabajadora pueda cooperar y desarrollar su vida personal, encontrando oportunidades particulares como individuo integrado plenamente a la organización (SARRIES, CASARES, 2008:14-20).

Según defiende LLANEZA ÁLVAREZ (2007:395), el absentismo es un concepto enmarcado en el área del comportamiento individual de la persona trabajadora en el puesto de trabajo. Los modelos de gestión de recursos humanos tradicionales no han sido superados hasta la fecha, ya que, a pesar de que hoy en día muchas empresas cuentan con buenas condiciones sociales y económicas, las personas trabajadoras en gran medida siguen estando desmotivadas (SARRIES y CASARES, 2008:14-20).

La importancia de una buena gestión estratégica de recursos humanos en estos momentos, no es suficiente si sólo se centra en la negociación[331] de convenios colectivos o en reducir las problemáticas laborales como huelgas y conflictos (SÁIZ, 1996:13-15)[332]. Respecto a los convenios colectivos y a la negociación colectiva[333], CABEZA (2010:1)[334] defiende que el derecho a la negociación colectiva es el contenido esencial

[331] CABEZA PEREIRO, J. "VII Cicle de Seminaris Universitaris d'Actualitat Laboral"-UAB Octubre 2010 dentro de la segunda edición del Postgrado Universitario de Formación Integral de Agentes Sociales de la UAB.

[332] En la presentación del libro *"La gestión del absentismo laboral"* de RIBAYA MALLADA (1996:13-15).

[333] Según la STC 58/1985 de 30 de abril la garantía constitucional de la fuerza vinculante implica la atribución a los convenios colectivos de una eficacia jurídica en virtud de la cual el contenido normativo de aquellos se impone a las relaciones individuales de trabajo.

[334] Conferencia dentro del VII Cicle de Seminaris Universitaris d'Actualitat Laboral"-UAB Octubre 2010 dentro de la segunda edición del Postgrado Universitario de Formación Integral de Agentes Sociales de la UAB.

del derecho fundamental de libertad sindical y el convenio colectivo ostenta la condición de fuente del derecho y norma jurídica.

Las funciones del departamento de recursos humanos son diversas: seleccionar y contratar personal, capacitar, inducir al personal y conseguir que permanezca en la empresa. Los objetivos que se persiguen con la planificación de personal no son otros que optimizar el uso de los recursos, colaborar con la empresa para conseguir beneficios y prever estrategias en caso de ampliación o reducción de la empresa. Para ahorrar costes laborales y conseguir alcanzar una gestión eficaz de las empresas que optimice la flexibilidad organizativa de la organización se ha de partir del análisis de una adecuada planificación de los recursos humanos de las organizaciones y de un estudio efectivo y exhaustivo de los puestos de trabajo que permita rentabilizarlos. La planificación de personal intentará asegurar cuantitativa y cualitativamente las facultades que convenga tener el personal para lograr los objetivos de la empresa. La información disponible vuelve a ser un punto fundamental a la hora de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que sean idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos empresariales. Por este motivo habrá que determinar el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral.

En términos generales, en nuestro país el ámbito psicosocial es el que ha recibido menos actividad preventiva por parte de muchas empresas, pese a que, tal como observa el INSHT (2009:3), cada vez existen más organizaciones que actúan en este terreno para mejorar las condiciones laborales y los riesgos psicosociales.

Por su importancia para la sociedad, en las últimas décadas, la UE ha puesto un especial empeño en políticas para la creación de empleo y para la mejora de las condiciones laborales. En 2010, la Eurofound realizó la Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS) que plasmó en un exhaustivo estudio sobre las condiciones laborales de 34 países (27 de

Europa y 6 países extracomunitarios) en la que participaron 44.000 personas trabajadoras y, con el fin de recabar la información esencial que permitiera elaborar políticas europeas eficaces para la mejora de las condiciones de trabajo. Dicho estudio, concluyó que los principales riesgos psicosociales que afectan más a las personas trabajadoras son los relacionados con el malestar laboral, la intensidad y exigencia del trabajo, la falta de autonomía, las relaciones sociales negativas y la inseguridad laboral. En la sociedad actual, la ansiedad y el estrés laboral (MONCADA, 2000:1-10 y SPIELBERGER, VAGG y WASALA, 2003:185-200), afectan a muchas personas trabajadoras provocando situaciones de penosidad laboral que son, a su vez, producto del modelo empresarial imperante basado en la competitividad, la productividad, la globalización y la constante renovación tecnológica.

De todas formas, existe un cierto margen para el optimismo. La implantación de la LPRL en 1995 fue, sin duda, una buena noticia en el ámbito de la prevención de los riesgos laborales. Por una parte, pretende preservar la vida y la integridad psico-física de las personas trabajadoras y, por otra, intenta reducir los grandes costes de la accidentalidad en nuestro país. Lo cierto es que, aunque todavía falta mucho para alcanzar los objetivos perseguidos por la ley, en este terreno se han producido avances importantes que permiten empezar a prestar una mayor atención a la mejora de las condiciones laborales[335] de las personas trabajadoras. Las empresas deben empezar a ser conscientes de la necesidad de gestionar la salud como un recurso estratégico beneficioso para todas las partes implicadas.

La importancia del conocimiento, desde la vertiente psicológica, del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de previsión, prevención y control. Por

[335] La Eurofound realiza cada cinco años la Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS) y para su confección recaba información entre personas trabajadoras, tanto asalariados como autónomos, sobre sus condiciones laborales. Sus cifras son estimaciones basadas en una muestra representativa y no en el total de la población. La última encuesta de 2010 fue llevada a cabo en 27 países de la Unión Europea y Noruega, Croacia, Macedonia, Turquía, Albania, Montenegro y Kosovo.

consiguiente, se deberán tener presentes herramientas eficientes evaluación de los riesgos derivados del absentismo laboral a los que están expuestas todas las organizaciones (NEVADO PEÑA, 1999:32). La ausencia en el trabajo, según GIL-MONTE (2005:76-77), abarca la enfermedad, los motivos certificados o no, y es comprendida como un acto individual de elección entre actividades posibles o como conducta habitual y rutinaria que sigue unas normas para escapar del control o como resistencia individual y grupal hacia el sistema inflexible. No cabe duda que la capacitación y la motivación, los dos pilares indiscutibles de la política de recursos humanos, han sido muy beneficiosos para la gestión relacionada con las personas trabajadoras, partiendo siempre de la premisa que sin su aportación sería imposible alcanzar el éxito empresarial. A pesar de ello, las cifras de absentismo laboral son cada vez más preocupantes y obligan a los empresarios a buscar fórmulas para atajarlo.

En este sentido, y como ya se ha apuntado anteriormente, parece claro que también, desde la perspectiva psicológica, la prevención es la herramienta más eficaz frente a la cuestión del absentismo, ya que, además de mejorar la calidad laboral, favorece los planes de conciliación (MUIÑO, 2008: 1-150) y flexibilidad de los recursos humanos. Afirma a su vez CLEMENTE LÓPEZ (2011:55) que: *"Las medidas de conciliación de vida personal, familiar y laboral han estado tradicionalmente enfocadas a las mujeres, con la idea de que son ellas quienes necesitan compatibilizar su vida profesional y la atención de los hijos y familiares dependientes. No obstante, es cada vez mayor el debate generado sobre la libre elección dentro de la familia acerca de quién debe hacerse cargo de las responsabilidades familiares y llegar a una distribución más equitativa en la pareja de las tareas domésticas".* Las directivas europeas han desempeñado un significativo papel para que se incluyera la conciliación en la negociación colectiva (CARRASQUER OTO y MARTÍN ARTILES, 2005:131-150; CARRASQUER OTO, MASSÓ LAGO y MARTÍN ARTILES: 2007:14) y en las políticas de corresponsabilidad entre mujeres y hombres (AGUILERA IZQUIERDO, 2007:69-119). En su estudio, FRICK y MALO (2005:38), concluyen que existen menores índices de absentismo laboral, por

enfermedad, en mujeres que en hombres. En otro estudio (GONZÁLEZ ROMÁ, VÄÄNÄNEN, RIPOLL, CABALLER, JOSÉ M. PEIRÓ y KIVIMÄKI, 2005:169-174), se investigó si la relación entre el clima psicológico[336] de la organización y las cifras de absentismo del personal por enfermedad estaba moderada por el género de los empleados, mostraron una relación estadísticamente significativa con absentismo en la muestra de varones, pero no en la de mujeres. En este mismo sentido, otros estudios significativos sobre absentismo y género son los de ICHINO y RIPHAHN (2005:120-153) e ICHINO y MORETTI (2006:183-218).

Precisamente, una de las principales aportaciones de esta tesis es conseguir transmitir este mensaje a las empresas y al resto de agentes sociales, además de concienciarlos sobre la importancia y necesidad de la conciliación personal y laboral ya que los conflictos que se derivan de la conciliación familiar afectan, hoy en día, también desde la vertiente psicológica, a la sociedad en general y particularmente, en mayor grado, a mujeres trabajadoras que a hombres. Destaca CLEMENTE LÓPEZ (2011:25) que: *"El papel de la Unión Europea en este campo es relativamente limitado, aunque el éxito de las políticas de conciliación afecta al logro de importantes objetivos de UE, en particular el de crear más y mejores puestos de trabajo. Aunque son los Estados miembros los que tienen la responsabilidad final en la aplicación de las políticas, es la política de cohesión de la UE, en especial el Fondo Social Europeo, un importante aporte de recursos financieros para la implementación de las medidas asociadas a estas cuestiones".*

Estos conflictos de rol y de conciliación están directamente relacionados con el estrés laboral, el burnout y con el agotamiento físico y mental de la persona trabajadora lo que la predispone, en ocasiones, al abandono del lugar de trabajo y al absentismo laboral (ALLEN, HERST, BRUCK y SUTTON 2000: 278–308). En cuanto a expectativas de los roles

[336] Las tres dimensiones de clima, consideradas por estos investigadores en su estudio, fueron: el apoyo, la orientación hacia objetivos y la orientación hacia reglas.

sociales, a criterio de EAGLY y MLADINIC (1994:543-558) las mujeres sufren con más intensidad los conflictos familia-trabajo y los hombres los conflictos trabajo-familia. Porque la división sexual en las labores familiares y laborales perpetúa los roles sexuales entre el hombre y la mujer (RABBANI, 2010:36). En opinión de GUEDES GONDIM y ÁLVARO ESTRAMIANA (2008:38): *"Las situaciones sociales y los roles que desempeñamos responden a normas y valores sociales que no sólo determinan cómo debemos comportarnos, sino también las emociones apropiadas que debemos manifestar".*

En resumen, no se puede obviar que el ambiente de desánimo psicológico que impera entre el personal de muchas empresas, unido a la complicada situación del mercado laboral, pueden llegar a desequilibrar a algunas personas trabajadoras, que ven amenazados sus puestos de trabajo. En este sentido (WIEVIORKA, 2010:24)[337] apunta que:*"La crisis crea desanimo y por eso no hay más conflicto social"*. Dicho desánimo puede incrementar la desmotivación del personal, lo que comporta un riesgo que debe ser previsto y analizado por los directivos de las organizaciones para evitar que los índices de absentismo laboral sigan creciendo, especialmente cuando se trata de actitudes absentistas injustificadas. Lamentablemente, existen empresas que intentan sacar partido de los temores y la desmoralización del personal, reclamándoles un esfuerzo adicional que no les reporta ninguna recompensa. Por supuesto, esta no es la mejor manera de motivar a las personas trabajadoras, ya que para ello es necesario conocer sus necesidades esenciales y hallar el mejor camino para satisfacerlas.

La gestión eficaz de los recursos humanos debe partir siempre del convencimiento de que cada persona trabajadora merece un trato especial. Por otra parte, establecer compensaciones supeditadas a un determinado comportamiento puede acabar teniendo consecuencias negativas, ya que se

[337] WIEVIORKA, MICHEL es sociólogo francés y profesor de la Escuela de Altos Estudios de Ciencias Sociales de París. Entrevista en "La Vanguardia" del lunes 11 de octubre de 2010.

reduce el margen de movimientos de la persona trabajadora, que relaciona determinados quehaceres con una imposición que nada tiene que ver con sus deseos reales. En otras palabras, en algunas organizaciones prima por encima de todo el aspecto económico, mientras que el salario emocional y la promoción de mejora de la motivación de las personas trabajadoras, acostumbra a brillar por su ausencia acarreando las temidas consecuencias del absentismo laboral. Cuando el número de horas de trabajo, deseadas por el trabajador, son superiores al número de horas que establece el contrato de trabajo, o expresado de otra manera, cuando el salario que percibe la persona trabajadora es inferior a la relación marginal de sustitución entre renta y ocio (ALLEN, 1981a:77-87; ALLEN, 1981b:207-218; BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:3), el personal puede llegar a minimizar la cantidad de tiempo de presencia en el lugar de trabajo, maximizando así la utilidad de su tiempo de trabajo prestado a la organización. Un dato importante a tener presente es el de la jornada media comunitaria, que a tiempo completo, se sitúa en 40,4 horas, justo por encima de la española, que es de 40,2 horas (OCDE, 2012).

4.1.7 El absentismo laboral desde el punto de vista médico-laboral.

La CE, en su artículo 41, confía a los poderes públicos el mantenimiento de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que aseguren la asistencia y prestación social suficiente en situaciones de necesidad. En este sentido, el artículo 43.1 de la CE reconoce el derecho a la protección de la salud, entendida como uno de los superiores bienes jurídicos tutelados por el Derecho (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:125).

En su primera etapa la Seguridad Social fue un mecanismo de protección social destinado a persona trabajadoras asalariadas, que daba cobertura a los riesgos que el trabajo generaba. Tras la Segunda Guerra Mundial se desencadenó una tendencia a generalizar la protección a toda la población activa y a todos los ciudadanos (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:63). Actualmente, las condiciones de seguridad y de salud laboral de las organizaciones de cada país tienen por lo general un impacto económico inmediato y directo sobre la economía nacional. Las pérdidas económicas derivadas del absentismo laboral y de las ausencias al trabajo acostumbran a ser cuantiosas y constituyen un gran impacto y una pesada carga para el desarrollo económico de un país.

Desde la perspectiva médica, la causa principal de las cifras de absentismo en el trabajo es la incapacidad derivada de las enfermedades, incluyendo los accidentes dentro y fuera del trabajo (GOMERO, LLAP 2004:96-101). Entendemos por contingencias laborales todas aquellas situaciones de lesión o enfermedad cotidianas y desgraciadamente frecuentes en las que una persona trabajadora puede verse involucrada en algún momento de su vida laboral y que generan siempre el derecho a la prestación sanitaria de la Seguridad Social. La función retributiva de la Seguridad Social no queda establecida por un "proceso indemnizatorio estricto" (JIMÉNEZ GALINDO y ROMAY LÓPEZ, 2005:19), como conciben las compañías de seguros privados, sino que utiliza un "criterio de sustitución

de rentas" en las que no se indemniza una lesión o secuela concreta, sino que se retribuye lo que la persona trabajadora ha dejado de percibir de salario por no haber podido trabajar.

En muchas ocasiones, los derechos y deberes de la persona trabajadora se asumen mecánicamente, realizándose los trámites pertinentes con la inercia del sistema burocrático que envuelve a la Seguridad Social y a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social (en adelante MATEPSS), como asociaciones de empresarios sin animo de lucro con el principal objeto de colaborar con la Seguridad Social (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:62) [338].

Desde la misma perspectiva, que la salud del trabajador se vaya deteriorando supone una preocupación adicional, puesto que hay que tener en cuenta el impacto del medio laboral sobre el personal de la empresa. Ello introduce un concepto ocupacional que diferirá de la medicina clínica tradicional. Desde la óptica médica, el fenómeno del absentismo también puede llegar a ser un síntoma de enfermedad empresarial (LADEW, 2002:82), con lo que, sin el preceptivo control, la organización también va enfermando progresivamente, junto con sus personas trabajadoras. El absentismo laboral derivado de enfermedades leves (fatiga, tensión o motivos personales) dependen de factores, tanto relacionados como no relacionados con el lugar de trabajo (KALIMO y MEJMAN, 1988:32). Algunos autores (GERVÁS, RUIZ, PÉREZ, 2006,29) opinan que ausentarse del trabajo por razones médicas no es una cuestión intrascendente. Todos ellos comentan que ante el desconocimiento del impacto de una baja en la salud de un paciente concreto, los datos demuestran que existe mayor morbilidad y mortalidad entre los trabajadores que han sufrido alguna baja laboral. En cualquier caso, opinan que estar de baja es un claro indicativo de peor salud, mientras que la incapacidad laboral tiene relación con cambios más

[338] Tal y como establece el artículo 68.1 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio (BOE de 29 de junio de 1994), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), sin perjuicio de otras prestaciones, servicios y el resto de actividades que tienen atribuidas. BOE de 29 de junio de 1994.

sutiles, como el incremento del tiempo libre o la posibilidad de recomponer los roles familiares.

Según FERNÁNDEZ y HERRERO (2003:4-10), el absentismo laboral médico, son las ausencias que responden únicamente a la incapacidad médica para prestar el servicio contratado y que pueden obedecer a causas profesionales derivadas del trabajo y a causas comunes extra-laborales; y, por último, el absentismo laboral médico indeseado, que es aquella fracción no natural del absentismo médico que se supone que no debería de existir y que se pretende erradicar. Los casos, difíciles de detectar y constatar, en que las bajas son presuntamente fingidas requieren que se dedique una especial atención al ser considerados como abusos, que a menudo derivan en una incapacidad laboral temporal o permanente. No resulta nada sencillo indagar y deducir en qué casos se trata de incapacidades supuestamente simuladas, pero es absolutamente necesario invertir todos los esfuerzos posibles para disminuir y tratar de erradicar actitudes que pueden generar un grave perjuicio económico para el empresario y la propia Seguridad Social. Todo se complica cuando las posibles simulaciones son breves y no hay tiempo material suficiente para realizar las pruebas médicas pertinentes, de manera que el fraude queda absolutamente impune.

Como observan WARSHAW y MESSITE (2001:2-9), el equipo humano es la parte esencial y básica de una empresa. Incluso para organizaciones muy automatizadas y con pocas personas trabajadoras a su cargo, un deterioro en la salud de estos pocos provoca, a la larga, perdidas en la productividad.

En relación a la salud de las personas trabajadoras dentro de las organizaciones, FERNÁNDEZ JIMÉNEZ y HERRERO GARCÍA (2003:4-10) observan que uno de los aspectos más importantes y relevantes a analizar son los índices de morbilidad y siniestralidad laboral. Los programas de promoción de la salud, la mejora del bienestar y el estado de ánimo de las personas trabajadoras son algunas de las soluciones más efectivas ante las pérdidas de productividad empresariales derivadas de enfermedades, de

incapacidades evitables y de los índices de absentismo asociados a ellas (WARSHAW y MESSITE, 2001:2-9). A su vez, existen investigaciones (GOLEMAN 1996:1-95) que evidencian que el estado de ánimo de un líder impacta en el estado de ánimo de las personas que le rodean y estas investigaciones defienden el carácter contagioso de las emociones al afirmar que tanto las emociones como los sentimientos pueden contagiarse también a los demás. En este mismo sentido, se puede afirmar que el estado de ánimo, el humor, las emociones y el propio temperamento de las personas trabajadoras tienen efectos sobre el rendimiento laboral. El estado de ánimo también influye en la toma de decisiones, la creatividad, las tasas de rotación, el trabajo en equipo, las negociaciones y el liderazgo (BARSADE y GIBSON, 2007:36-59).

También se ha observado, como indican RODRÍGUEZ, SAMANIEGO, ORTIZ (1996:14-19), que el absentismo puede aparecer cuando se abre una brecha psicológica entre las personas trabajadoras y la empresa, denominado este hecho por MORRISON y ROBINSON (1997:226-256) y JOHNSON - O'LEARY-KELLY (2003:627-647) como la rotura del contrato psicológico. Las personas trabajadoras suelen entrar en las empresas con una serie de expectativas laborales (salarios afines a su tiempo de trabajo, compensaciones por mejora de la productividad, premios, reconocimiento personal, etc.) y cuando estas expectativas no se ven cumplidas, hace que esas mismas personas trabajadoras se desmotiven. La percepción de que sus capacidades no son debidamente recompensadas por la organización empresarial también provoca a medio plazo que la persona trabajadora se desilusione. Muchas empresas no tienen en cuenta este factor y no suelen sondear el bienestar de ese contrato psicológico sufriendo en muchas ocasiones el abandono psicológico de su personal. En una investigación llevada a cabo en Alemania por HASSINK y KONING (2009:327-342), quedó demostrado que las personas trabajadoras con rentas medias y bajas reducen las cifras de absentismo por enfermedad ante una recompensa de la organización, si no comunicaban ningún parte de baja laboral en tres meses.

Las principales conductas de abandono de las personas trabajadoras, que ponen de manifiesto la defectuosa integración y, a veces, el fracaso total de las relaciones entre individuo y organización, son la rotación, los retrasos y el absentismo laboral, junto con el bajo rendimiento, el trabajo de baja calidad y los accidentes laborales (RODRÍGUEZ, SAMANIEGO y ORTIZ, 1996:14-19). El "cómo gestionar la incapacidad" es el título y objetivo de muchas de las exposiciones que se realizan en los foros sanitarios y empresariales, siempre con el propósito de intentar mejorar el balance que presenta este problema: impactos económicos, humanos, jurídico-laborales, etc. Pese a todo, antes es necesario reflexionar sobre el posicionamiento cultural y mental de esta problemática, de una importancia socioeconómica notable. Es indudable que se trata de un asunto que preocupa, y mucho, pero a pesar de ello no se logran asegurar los resultados que todos desean y necesitan. El balance sigue planteando un reto frente a los costes millonarios, la penosidad humana, la existencia de expedientes de alta conflictividad jurídico-laboral y los riesgos psicosociales que emergen con fuerza.

En este ámbito RIBAYA MALLADA (1996:32) propone no dar al absentismo un tratamiento único coercitivo en forma de control médico, sino vencerlo también desde una perspectiva médica de mejora global del ambiente de trabajo. La salud laboral debe contemplarse por parte de la organización como una ventaja competitiva (PORRET GELABERT, 2004: 556). Desde el punto de vista médico-legal, al hablar de absentismo, se hace referencia al que está generado por la suma de todas las ausencias que responden únicamente a la incapacidad médica de la persona trabajadora para prestar el servicio para el cual está contratada. La mayoría de los tipos y causas de absentismo laboral no sólo afectan a las relaciones entre empleador y persona trabajadora asalariada, sino que además perturban las relaciones entre la persona trabajadora y el personal médico que atiende y vigila su estado de salud, llegando en muchos casos a afectar también a las relaciones establecidas entre el empresario y el equipo médico encargado de la vigilancia de la salud de su personal.

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), el 68% de los trabajadores (excluidos los empresarios y autónomos) indica que en los últimos doce meses, por parte de su empresa o centro donde realiza su trabajo, se le ofreció la posibilidad de pasar un reconocimiento médico; el 31,1% señala que no se le ofreció.

Los profesionales de la medicina laboral son conscientes del hecho que las empresas soportan un coste muy importante cada vez que ellos expiden un parte de baja laboral y, cada vez con mayor frecuencia, el propio colectivo médico es consciente de la proliferación de absentistas profesionales[339] entre las personas trabajadoras que reconocen. Por ello, en ningún caso puede afirmarse que los sistemas que hoy en día se utilizan para detectar las acciones improcedentes o injustificadas sean completamente efectivos. El Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que desde hace un tiempo intenta poner freno a los casos de ausencias injustificadas, ha instaurado un programa que permite que los especialistas de la medicina conozcan el historial de las bajas laborales de cada paciente al que atienden (FERRO, 2010:211). Debe tenerse en cuenta que antes del año 2008 el Ministerio de Trabajo solo tenia conocimiento de aquellas bajas por incapacidades laborales que duraban más de quince días.

En resumen, por su origen multicausal, el fenómeno del absentismo puede obedecer tanto a causas profesionales, derivadas del trabajo, como a causas comunes extra-laborales. En algunas ocasiones, el absentismo laboral llega a convertirse en un obstáculo difícil de franquear también por el personal médico-sanitario. Por este motivo, la corriente de opinión general de los agentes sociales va orientada a actuar aunando fuerzas en el campo de la previsión y de la prevención, con el objetivo de prever y prevenir de antemano este tipo de incapacidades. Para ello, nada mejor que

[339] En la STSJ Sala de lo Social de la Rioja de 26 de enero de 2006, se confirma la procedencia del despido de una persona trabajadora que, a pesar de fingir que sufría una enfermedad, seguía realizando actividad física de alto nivel y practicaba su deporte favorito. Situaciones de este tipo provocan, sin lugar a dudas, un incremento de la desconfianza del profesional durante la exploración médica y mientras se estudian los casos de personas trabajadoras que realmente si tienen un problema real de salud. Es bien sabido que el médico debe velar por la salud de las personas trabajadoras y no hay que olvidar que el hecho de quedar impasible frente a un caso fraudulento de absentismo por incapacidad simulada puede comportar que se convierta en cómplice de un delito.

intentar conocer y cuidar el entorno físico y psíquico organizacional y el clima laboral que se da en cada empresa de cualquier sector laboral, para así encontrar la proporción perfecta y equilibrada entre persona trabajadora sana y motivada y puesto ideal de trabajo.

4.1.8 El absentismo laboral desde la perspectiva de la persona trabajadora que se ausenta y de sus compañeros de trabajo.

Como se ha afirmado anteriormente, en el ámbito del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento y el cumplimiento de sus obligaciones y deberes. Existe un consenso sobre la idea de que la insatisfacción laboral y los riesgos psicosociales inciden sobre el rendimiento en el trabajo ya que la falta de comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo interfiere en el desarrollo de las tareas de los mismos (LÓPEZ, 1998:31-47; LÓPEZ y CAMPS, 1999:253-260).

Estudiosos como RIBAYA MALLADA (1996:13-435), defienden que las obligaciones básicas de la persona trabajadora frente al empresario se pueden englobar en dos grupos, obligaciones de rendimiento y obligaciones de cumplimiento. Las obligaciones de rendimiento tienen relación directa con la productividad en cambio las obligaciones de comportamiento son las que piden a la persona trabajadora una actitud concreta como puede ser la lealtad a la organización, la buena conducta, la obediencia y la lealtad, entre otras. Por consiguiente, tanto las primeras como las segundas obligaciones, que se acaban de detallar, tienen correlación directa con el absentismo laboral.

La actividad diaria laboral también presenta, en nuestra cultura, matices que muestran que el rendimiento es directamente proporcional al nivel de motivación que obtenemos. Las organizaciones funcionan cuando la persona trabajadora se identifica, se integra plenamente y se encuentra motivada con el proyecto empresarial (NEVADO PEÑA, 1999:33). El lugar de trabajo y el puesto de trabajo tienen un papel social importantísimo para el personal, ya que le proporcionan la vía de acceso al éxito social y también al tan deseado éxito personal.

Para las personas que desarrollan sus funciones en un mismo entorno laboral, conseguir la aceptación del grupo es otro factor importante y determinante de la motivación, por lo que se debe tener presente por parte de los responsables de la organización. El hecho de sentirse valorado como trabajador, gracias al reconocimiento a un trabajo bien hecho, tiene su recompensa en la valoración como persona independiente y madura con responsabilidades laborales. Y es que el trabajo, no se ha de entender como una fuente de conflictos, sino como un medio de integración de la persona en el medio laboral, donde interactúa con otras personas con intereses semejantes y un proyecto en común, que nombramos empresa u organización. Si este conjunto de personas, y el puesto de trabajo como medio de vida, se convierte en un entorno física o psicológicamente nocivo, se desestructura y tambalea, coincidiendo además con posibles problemas personales de la propia persona trabajadora, los conflictos, tensiones y riesgos psicosociales pueden llegar a ser inagotables. Experimentar una situación laboral insatisfactoria o estresante siempre resulta complicado, aunque la capacidad de resistencia a estas situaciones depende de las características individuales de cada persona, que es bien conocido que provocan distintas respuestas emocionales ante cada situación.

Una corriente de opinión mantiene que a corto plazo, las máquinas son flexibles y se adaptan al ritmo cambiante con mucha facilidad, lo que contrasta con la rigidez que presentan a largo plazo debido a la evolución continua de la tecnología. En cambio, con las personas trabajadoras la situación es a la inversa: a corto plazo presentan un nivel muy alto de rigidez frente a cambios rápidos, pero a largo plazo el factor trabajo es modificable y tanto las actitudes como los factores personales en el trabajo pueden ser transformadas paulatinamente (NEVADO PEÑA, 1999:32). Aunque respecto a este último punto hay que tener presente, como ya se ha avanzado, que algunos cambios organizativos pueden provocar, en el personal, estrés (GARCIA IZQUIERDO, 1999.229-250; SCHWARTZMANN, 2003:9-21 y BONAFONTE, 2005:1) y enfermedad (SCHWARTZMANN, 2003:9-21).

Por lo tanto, nos referimos a "*factores personales en el trabajo*" ya que en esta tesis doctoral se considera a la persona trabajadora, en su condición de persona. Los factores personales tratan aspectos relativos a motivación, conocimientos, personalidad o percepción, mientras que los factores laborales son los que, distinguiendo entre medio ambiente y puesto de trabajo, engloban elementos tan importantes como la iluminación y el ruido sin descuidar los pormenores de la labor a desarrollar: carga mental necesaria para afrontarla (GONZÁLEZ GUTIÉRREZ, MORENO JIMÉNEZ y GARROSA HERNÁNDEZ y LÓPEZ LÓPEZ, 2005:737-746), ritmo de trabajo adecuado, nivel de autonomía, riesgo de monotonía, etc. Por supuesto, la estructura de la organización determina completamente la forma de trabajar, en función de la posible existencia de jerarquías, el grado de comunicación, la constatación de ambigüedades o conflictos de rol e incluso las opciones de promocionar[340] y la duración de la jornada laboral. Cuanto más pueda promocionar el personal dentro de la organización, más satisfecho estará y más aumentará su compromiso con el proyecto empresarial (LARSSON, HOLMQVIST y SWEET, 2001:609-618; MAK y SOCKEL, 2001:265-276, STAMPER y JOHLKE, 2003:569-588). La satisfacción laboral y el bienestar también se ven amenazados por la existencia de factores psicosociales nocivos en el trabajo. Entre otros riesgos, dichos factores provocan el estrés laboral (SPIELBERGER, VAGG y WASALA, 2003:185-200) o los trastornos depresivos y de ansiedad, además de enfermedades psicosomáticas, y las que ya se han comentado en los capítulos anteriores: el síndrome de "burnout" y el "mobbing" o acoso psicológico.

El trabajo en la vida diaria de las personas también provoca contrastes entre unas personas trabajadoras y otras: *"Estamos en una sociedad en donde prima el ocio, la calidad de vida…una sociedad masificada y permisiva, donde el absentismo es una salida a muchos problemas individuales, tanto psicológicos como sociales. Es la respuesta*

[340] Las personas trabajadoras, principalmente los que suman muchas ausencias injustificadas, pueden ver disminuidas sus posibilidades de promoción dentro de la organización, así como pueden ver minimizadas sus opciones de alcanzar puestos mas elevados en el organigrama empresarial y niveles salariales superiores (BAYO-HUERTA, 2000:8).

del trabajador al inconformismo, es la negativa al trabajo, la actitud frente a una supuesta explotación del empresario" (DÍEZ SIMÓN, GRANADOS MOYA y ORTIZ DEL ÁLAMO, 1994:1-30).

La edad del trabajador, su estado de salud, la familia, la educación, sus aficiones, sus creencias, y un sinfín de factores más influyen poderosamente en estas relaciones contractuales y los riesgos que de estas relaciones pueden emerger son los que la organización ha de prestar especial atención y evaluar periódicamente para su oportuna e inmediata gestión y/o negociación. En este sentido, RIBAYA MALLADA (1996:30), afirma que la persona trabajadora que falta a su lugar de trabajo sin justificarlo actúa de forma desleal e insolidaria frente a sus compañeros y frente a las personas trabajadoras que, pese a sus esfuerzos y a menudo con graves estados de necesidad, no consiguen encontrar trabajo.

En otro orden de cosas, MOLINERA MATEOS (2006: 19-20) cita las palabras de SAMANIEGO, quien defiende que, en muchas ocasiones, la persona trabajadora se ausenta de su puesto como medida de reducción de su nivel de estrés laboral o a consecuencia de un sentimiento hostil contra la organización para la que trabaja. Y añade que también puede ser que lo haga como válvula de escape (para estar más tiempo con su familia, descansar y olvidarse así de las preocupaciones del trabajo, del mal ambiente que puede existir) o como reacción a la escasa retribución económica que recibe como contraprestación a su esfuerzo. Para alcanzar el éxito, conseguir la máxima motivación del personal hacia los objetivos de la empresa, es fundamental. Las personas trabajadoras cuando trabajan desmotivadas lo pueden manifestar de diferentes formas. La consecuencia más probable y notoria es la de no desear acudir a su lugar de trabajo, ya sea ausentándose justificadamente, aportando continuas bajas, exteriorizando su insatisfacción al resto de personas trabajadoras o bien provocando pérdidas de tiempo injustificadas mientras desarrolla su labor (presentismo laboral). Además, el absentismo pone en evidencia una profunda insatisfacción del medio laboral y supone un evidente deterioro de la economía (DE LAS HERAS, 1982:191-199).

Cuando entre el personal existe un buen clima laboral y un nivel de motivación adecuado, crecen las probabilidades de lograr con éxito todo proyecto empresarial. Contrariamente, cuando las personas trabajadoras no están motivadas o no se integran ni en su trabajo ni a su organización, surge la despersonalización y la alienación (RIBAYA MALLADA, 1996:23). En muchas ocasiones, el problema de fondo que genera absentismo laboral es la desmotivación del personal, una circunstancia frecuentemente no protegida, controlada ni prevista por el empresario.

El absentismo también puede ser motivo de la finalización del contrato de trabajo por voluntad del empresario: siempre que la causa objetiva de la ausencia no sea justificada o aún justificada sea repetida y supere los límites establecidos por la ley. Cuando los empleados perciban la posibilidad de poder perder su empleo, tratarán de corregir la situación, provocando unos niveles de productividad más altos o más bajos, resultados de mayor o menor calidad y aumentos o disminuciones de las cifras de absentismo laboral. Si las personas trabajadoras no se presentan a su lugar de trabajo es realmente difícil llevar a cabo la tarea planificada. En consecuencia, niveles elevados de absentismo laboral ejercerán un impacto directo en el buen funcionamiento de las organizaciones (ROBBINS, 2005:343).

Hay, entre muchos empresarios y personas trabajadoras, quien defiende que existe una generación de personas trabajadoras con intereses diferentes a los de sus predecesores respecto a su lugar de trabajo. Las generaciones anteriores daban un valor muy alto al trabajo, ya que de ello dependía su subsistencia y la de toda su familia y el estar enfermo, sufrir un accidente o simplemente ser despedido comportaba dejar de percibir una contraprestación salarial pasando a obtener, en el mejor de los casos, una prestación económica muy inferior a la que se percibía antes de la adversidad.

Si el trabajo que realiza el personal es complejo o muy especializado y la ausencia es de larga duración, el riesgo de que se generen costes

derivados de la contratación de personal de sustitución es alto. Las consecuencias de las ausencias justificadas e injustificadas al trabajo de la persona trabajadora conllevan en la mayoría de ocasiones un incremento en la carga laboral sobre sus compañeros, resalta MOLINERA MATEOS (2006:19-20), sin que ello signifique para éstos, en muchas ocasiones, ni un mínimo reconocimiento ni un incremento salarial por el sobreesfuerzo soportado. Otra opción ante las ausencias, que tampoco mejora habitualmente la situación, es que la organización contrate a un sustituto para realizar las tareas de la persona ausente, con la consecuente pérdida de tiempo para enseñarle y la posibilidad de disminución en la calidad del trabajo ejecutado respecto de la persona trabajadora habitual en ese puesto.

En contraposición y como crítica a la anterior opinión de MOLINERA MATEOS (2006:19-20) respecto al tema salarial, muchos empresarios consideran viable corregir y minimizar las cifras de absentismo a partir de unas eficientes políticas salariales. De hecho, los tradicionales complementos salariales por asistencia al trabajo no tienen otra finalidad que combatir el absentismo mediante una estrategia empresarial complementaria a la acción empresarial puramente sancionadora. Con dicho sistema se persigue un doble objetivo empresarial: por una parte, obtener el máximo beneficio y rendimiento de las personas trabajadoras y, por la otra, emplearlo como método para garantizar a dichas personas una justa y merecida recompensa por su esfuerzo e implicación en el proyecto de la organización. De todas maneras, también hay quien critica la política empresarial de pagar más por ir a trabajar o para trabajar mejor.

Además, las ausencias, concretamente las injustificadas, comportan, habitualmente por su impunidad, un mal ejemplo, tensiones y desmotivación para el grupo y los compañeros de trabajo de la persona trabajadora absentista (SAMANIEGO, 2010:1-205). También hay una corriente de opinión (GERVÁS, RUIZ, PÉREZ, 2006:26) que defiende que cuando la ausencia proviene de una incapacidad laboral puede influir en

todos los actores que intervienen en ella, desde el propio paciente hasta su familia, los compañeros de trabajo y los profesionales sanitarios.

Sin embargo, actualmente existen compañeros de trabajo y familiares que actúan como facilitadores de absentismo injustificado[341], convirtiéndose en personas que ayudan o apoyan la persona trabajadora absentista a cometer este tipo de actos. Existen dos tipos de facilitadores: los físicos, que ayudan a este tipo de personas trabajadoras a superar las barreras de prevención, y los sociales, que son los que estimulan y premian la conducta del acto improcedente, animando de esta forma a quien lo comete. Pero no debemos olvidar que no acudir al trabajo de forma voluntaria y sin justificación es un acto de insolidaridad hacia la organización empresarial, sus responsables y también hacia los compañeros de la persona trabajadora absentista (RIBAYA MALLADA, 2006:30).

Estar de baja médica implica cambios en la vida laboral, tanto positivos como negativos. Entre los primeros hallamos la posibilidad de mejorar algunos aspectos del currículo, y entre los segundos la pérdida de competencias a causa de la inactividad (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:30-31). Al estar de baja de forma injustificada también se reducen las oportunidades para mejorar en la carrera laboral y percibir mayores ingresos. La situación ofrece múltiples lecturas. Quiera o no, la persona trabajadora de baja adquiere un papel singular respecto a sus compañeros, provocando reacciones de pena, rechazo e incluso envidia. Una medida eficaz para evitar comportamientos individualistas y no solidarios es la promoción desde la empresa del trabajo en equipo de las personas trabajadoras.

Según ARES PARRA y GÓMEZ GÓMEZ (2008:1-11), el trabajo en equipo consigue que, en las empresas, las personas trabajadoras se sientan

[341] El absentismo injustificado es, según DOMENECH LÓPEZ y GÓMEZ DÍAZ (1995:194): *"cuando no existe impedimento alguno y es el trabajador el que pone excusas e inventa razones para no acudir, o simplemente no acude. En estos casos, la falta de motivación de los trabajadores es la principal razón, los trabajadores no comparten los objetivos de la empresa y no se sienten como elementos importantes de la misma".*

implicadas en el proyecto empresarial a la vez que se flexibiliza la aplicación de las normas. La promoción del trabajo en equipo comporta ventajas sustanciales para las organizaciones, como un incremento en la calidad del trabajo o del servicio prestado a los clientes, además de aumentar la creatividad de las personas trabajadoras y potenciar las iniciativas de mejoras individuales y grupales.

Existen organizaciones que aplican políticas centradas en incrementar los niveles de motivación y satisfacción de las plantillas, facilitando el aprendizaje gracias al flujo de información y comunicación ágil y directa entre los miembros del grupo, reforzando las habilidades de todos sus integrantes y mejorando los métodos de trabajo existentes. Pero, sobre todo, el trabajo en equipo aumenta la productividad empresarial y hace disminuir las cifras de absentismo laboral (PORRET GELABERT, 2007:85). La alarma de la desmotivación, principalmente de los compañeros de la persona que se ausenta, llega a su máximo índice de riesgo cuando las personas trabajadoras desconfían e infravaloran sus capacidades y tienen pocas expectativas de éxito dentro de sus organizaciones. Entonces se generan los patrones motivadores negativos y aparece la temida apatía en el trabajo, el abandono de tareas y el absentismo (VÉLAZ RIVAS, 1996:207). En estos casos, la cantidad y la calidad del rendimiento de la persona trabajadora pueden verse gravemente mermadas.

En este ámbito, BAGUER ALCALÁ (2009:47), apunta que no pueden existir organizaciones en las que la jornada laboral de las personas trabajadoras sea eterna, tediosa o atente contra la salud. Al pasar una gran parte de la vida en el entorno laboral, hay que lograr que este entorno sea atractivo y que la jornada laboral transcurra en un clima laboral física y psicológicamente sano, sensible y humano. El negocio, como el trabajo, ha de ser contagioso (PUNSET CASALS, 2012:39-50). De esta forma se pueden disminuir significativamente las cifras de absentismo laboral. Esta opinión no implica olvidar el costo de remplazo del personal que se ausenta por cualquier causa (VILLALBA MORENO, 2001:7).

En resumen, la solución al mejor control del absentismo laboral, desde esta perspectiva, reside en utilizar técnicas que faciliten y, a su vez, promuevan que la persona trabajadora acuda motivada a su puesto de trabajo, sin que nada, salvo su satisfacción y sentido de responsabilidad personal y profesional, le fuerce a ello.

4.1.9 El absentismo laboral: aproximación sindical/representación de la persona trabajadora ante la empresa.

Con las últimas reformas laborales[342] se ha pasado de un modelo de Derecho del Trabajo con reglas cerradas y rígidas a un nuevo modelo compuesto por normas más abiertas y flexibles (ESCUDERO RODRÍGUEZ y ALAMEDA CASTILLO, 2005:3) que han permitido ajustar y modelar el poder de dirección, con la cooperación, participación e intervención cada vez más activa de los representantes de las personas trabajadoras en las decisiones empresariales. Los sindicatos son agentes implicados también en la problemática del absentismo en las empresas.

El absentismo laboral justificado e injustificado, representa una situación negativa para la economía empresarial, sindical y para la propia persona trabajadora. Conscientes de ello y, protegidos por la LET, los representantes de los trabajadores, asumiendo su deber de colaboración ante los casos individuales y/o colectivos de absentismo laboral presentes en las empresas, deben estar debidamente informados[343]. Los sindicatos, no son únicamente una organización representativa de las personas trabajadoras, sino unos actores sociales que expresan la identidad social de las personas trabajadoras (GARCíA y SANGUINETI, 2002:15) y adquieren un papel importantísimo dentro del conjunto de agentes sociales que interactúan en las relaciones laborales. En este mismo sentido, BAYLOS

[342] La primera gran reforma laboral, tras la aprobación de la LET en 1980, fue la de 1984. Esta reforma tenía el doble objetivo de reducir la tasa de paro que, en esos momentos, alcanzaba el 24% y la tasa de temporalidad ya por encima del 30%. Existen corrientes de opinión que defienden que con la reforma laboral del año 1984, se germinó la problemática de la temporalidad laboral en España (CONDE-RUIZ, FELGUEROSO, GARCIA, 2010) dando paso a un mercado de trabajo que generó un gran volumen de empleos en épocas de bonanza, pero también de destruirlos en momentos de crisis. La segunda reforma fue la del año 1997, con la introducción de un nuevo contrato indefinido para trabajadores menores de 30 o mayores de 45 años, parados de larga duración y trabajadores minusválidos: el Contrato de Fomento a la Contratación Indefinida (CFCI). La reforma de 1997 se completó en el año 2001 con la eliminación de los salarios de tramitación en los procesos judiciales de los despidos (Ley 45/2002), lo que de facto supuso una reducción del coste de despido. Posteriormente llegó la reforma laboral de 2006 que comportó más bonificaciones y extensión del CFCI. Las tres últimas reformas laborales aprobadas en España, hasta diciembre de 2013, han sido la Ley 3/2012 (BOE de 11 de febrero de 2012), la Ley 14/2013 de apoyo a los emprendedores y su internacionalización. (BOE de 27 de septiembre de 2013) y el Real Decreto Ley 16/2013 (BOE de 21 de diciembre de 2013).

[343] El artículo 64.2.d) de la LET establece que *"el comité de empresa tendrá derecho a ser informado trimestralmente: "De las estadísticas sobre el índice de absentismo y las causas, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestralidad, los estudios periódicos o especiales del medio ambiente laboral y los mecanismos de prevención que se utilicen".*

GRAU (2002:15-25), hace referencia al rol de los sindicatos y plantea en tres grandes ejes su relevante relación con el sistema democrático: sin democracia no hay acción sindical; sin libre actuación del sindicalismo no hay democracia política; debe concebirse el rol del sindicato como elemento necesario de la democracia.

En España la legislación sobre sindicatos ha ejercido una fuerte influencia en la configuración del sistema de relaciones laborales (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:67). El sindicato, como institución, resulta imprescindible para el entendimiento de la realidad social, económica y política contemporánea, y también para el entendimiento del fenómeno del absentismo laboral. Los representantes de los trabajadores y los sindicatos más representativos de nuestro territorio, como defensores y promotores de los intereses económicos y sociales que les son propios (GARCíA y SANGUINETI, 2002:26 y MONTOYA MELGAR, 2009:109-150), defienden los convenios colectivos como el método más eficaz para tratar a fondo el absentismo laboral y toda la problemática que representa (DE LAS HERAS, 1982:191-199). Los resultados de un estudio de GARCÍA SERRANO y MALO (2004:145-160), sugieren que existe una influencia positiva de los convenios colectivos sobre el nivel de absentismo presente en las empresas, como resultado de la mayor protección de los derechos de los trabajadores.

La defensa e impulso de mejora de las relaciones laborales de los sindicatos y las asociaciones empresariales[344], queda plasmada en el artículo 7 de la CE[345]. El convenio colectivo[346] es una norma emanada de una fuente extra-estatal en la que el Estado le reconoce la facultad de crear

[344] Anteriormente, la Ley general de asociaciones de 1887 supuso el reconocimiento legal en España, de los sindicatos y asociaciones de profesionales (MARTÍN VALVERDE 2010:85).

[345] Artículo 7 CE: Los sindicatos de trabajadores y las asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales que les son propios. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la Ley. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.

[346] Los primeros antecedentes de la negociación colectiva se remontan a finales del S XVIII. Pacto salarial en la industria de la imprenta EEUU de 1795 (MONTOYA, 2009:157).

Derecho (MONTOYA MELGAR, 2009:156) y es el propio Estado quien reconoce la eficacia normativa de la negociación colectiva. El convenio colectivo no nace como una creación del legislador, sino como una necesidad y una expresión de poder de los grupos profesionales de la época. En nuestro Derecho, los primeros convenios colectivos germinaron en forma de pactos colectivos[347] de modelización de leyes reguladoras del trabajo (MONTOYA MELGAR, 2009:158). Tanto la CE (artículo 37.1)[348] como la LET (artículos 3.1.b, 82.1, 85.1, 86.3, etc.) reconocen los convenios colectivos como fruto de las negociaciones entre representantes de las personas trabajadoras y los empresarios.

Las personas trabajadoras y sus representantes sindicales tienen derecho[349] a ser informados y consultados por el empresario sobre aquellas cuestiones que puedan afectarles. Tal y como consta en el artículo 64 de la LET, en la definición o aplicación de los procedimientos de información y consulta, el empresario y el comité de empresa actuarán con espíritu de cooperación, en cumplimiento de sus derechos y obligaciones recíprocas, teniendo en cuenta tanto los intereses de la empresa como los de los trabajadores. Al tratarse de normas que regulan ampliamente las relaciones laborales, es en los convenios colectivos donde deben proponerse y encontrarse las soluciones a este fenómeno del absentismo.

En las diferentes corrientes de pensamiento económico internacional, no existe un consenso firme sobre la relación entre absentismo y nivel de sindicalización en la organización empresarial. Algunos estudiosos (ALLEN, 1981a:77-87; 1984:331-345), LEIGH (1981: 329-336) y CHAUDHURY et al.

---

[347] Pactos ya previstos en la Ley de Descanso Dominical de 1904, en el RD de 3 de abril de 1919 de trabajo nocturno industria panadera, etc.

[348] Este artículo dota a la Negociación Colectiva de un nuevo marco normativo que se construye sobre el dato esencial frente a los esquemas legales preexistentes de la consagración constitucional de la Autonomía Normativa de las organizaciones de Trabajadores y Empresarios.

[349] Artículo 64 de la LET: Derechos de información y consulta y competencias
d) De las estadísticas sobre el índice de absentismo y las causas, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestralidad, los estudios periódicos o especiales del medio ambiente laboral y los mecanismos de prevención que se utilicen.

(1992:615-635), defienden que las empresas en donde exista un fuerte grupo sindical presentan unos índices de absentismo laboral superiores a la media. En sentido contrario, los estudios realizados por WILSON y PEEL (1991:454-468) defienden, que la existencia de un fuerte grupo sindical dentro de la organización empresarial conllevan unos índices de absentismo laboral menor.

Los sindicatos siempre han defendido que el fenómeno del absentismo laboral no es más que la consecuencia de factores más relacionados con una mala política de empresa que con una actitud voluntaria o conductual de las personas trabajadoras. Las fuerzas sindicales reclaman constantemente que se abandonen las políticas de penalización por parte de la patronal en cuestiones de ausencias a los puestos de trabajo. Se debe partir del convencimiento que la solución al fenómeno del absentismo laboral, desde la perspectiva sindical y de la representación de los trabajadores, no pasa por criminalizar a una persona por el mero hecho de estar de baja, sino por hacer políticas preventivas eficientes de salud laboral que reduzcan los índices de absentismo laboral. Según UGT-MCA (2009:4), en la actualidad no se habla de las causas para poder acometer su reducción, no se distingue el absentismo controlable y reducible del que no lo es y se llegan a cuestionar derechos recogidos en los convenios o incluso en leyes generales para usarlo como elemento de confrontación.

La propuesta ofrecida, en muchas ocasiones, por los sindicatos consiste en incentivar a los trabajadores para reducir el absentismo. Desde la perspectiva sindical, los costes y las pérdidas económicas empresariales que comportan actitudes absentistas por parte de las personas trabajadoras se contraponen con los intereses de los representantes sindicales por la seguridad y salud de los trabajadores. Por consiguiente, ven estas ausencias como el resultado de un medio o entorno laboral nocivo y/o inadecuado.

En este punto, ya se puede afirmar que el absentismo no interesa ni beneficia a nadie. Empresa, sindicatos, sociedad y personas trabajadoras

deben colaborar para atajar sus causas con el fin de que se reduzca (UGT-MCA, 2009:4). Además, la coordinación entre agentes sociales es determinante para afrontar los problemas derivados de las causas mas extremas de absentismo laboral. Para los representantes sindicales también debe ser primordial asumir, no silenciar y denunciar la realidad de actos insolidarios perpetrados por algunas personas trabajadoras, ya que esta insolidaridad provoca importantes perdidas de productividad a las organizaciones y gastos a la Seguridad Social en forma de desviaciones de prestaciones económicas que se traducirán en incrementos de cotizaciones o en penalizaciones en futuras contrataciones de personal (RIBAYA MALLADA, 2006:30). Es evidente que tanto las personas trabajadoras como sindicatos y empresarios son conscientes de la necesidad de acometer políticas que reduzcan el absentismo laboral. A grandes rasgos, coinciden en la conveniencia de adoptar medidas que, a través de la sanción o de la motivación, ayuden a combatir y minimizar este fenómeno. Por ello se considera que: *"Las ausencias de los trabajadores a su trabajo pueden ser consecuencia del ejercicio de un derecho legal, convencional o contractualmente previsto o pueden, simplemente, producirse como una situación de hecho, susceptible incluso de ser sancionada"* (PEDRAJAS MORENO y SALA FRANCO, 2009: 1-101).

Sin embargo, la realidad demuestra que, si bien muchas empresas disponen de mecanismos de control y sanción, otras no cuentan con herramientas adecuadas para controlar el absentismo laboral (principalmente el absentismo injustificado), una problemática que para la mayoría sólo podrá solucionarse a través del diálogo y buenas dosis de confianza mutua entre la empresa y las personas trabajadoras o sus representantes.

4.1.10 El absentismo laboral desde la visión de la administración de la Seguridad Social.

El fenómeno social del absentismo laboral, por su alcance y creciente dimensión, afecta también de forma decisiva tanto a la gestión como a las arcas de la Seguridad Social. No podemos olvidar que, en muchas ocasiones, los servicios sanitarios de la Seguridad Social se ven desbordados por casos de incapacidades laborales, ya que el tiempo del que disponen los especialistas médicos para atender a los pacientes es significativamente limitado (DE LAS HERAS, 1982:191-199). Así es realmente difícil llevar a cabo con total garantía y eficacia médica el control de los partes de baja laborales que derivan de una enfermedad o lesión. La solución no puede ser exclusivamente coercitiva, aumentando los controles médicos,[350] sino que se ha de actuar también con herramientas de previsión y prevención médica en la raíz del problema, en el entorno en donde se origina, fundamentalmente en el ambiente del propio centro de trabajo de las organizaciones empresariales.

La Seguridad Social surgió como una respuesta del poder público a las necesidades más básicas de la población, creando un sistema de ayudas que complementa las rentas más humildes y contribuye a reforzar el tradicional ahorro individual, las contribuciones de la propia familia o el apoyo de entidades filantrópicas públicas o privadas. Su creación supuso en su momento un gran paso adelante en la prevención y cobertura de las carencias sociales, primero con la aparición de los seguros sociales obligatorios y después con la instauración del mismo Sistema de Seguridad Social y su acción protectora[351].

---

[350] Artículo 20.4 de la LET: El empresario podrá verificar el estado de enfermedad o accidente del trabajador que sea alegado por éste para justificar sus faltas de asistencia al trabajo, mediante reconocimiento a cargo de personal médico. La negativa del trabajador a dichos reconocimientos podrá determinar la suspensión de los derechos económicos que pudieran existir a cargo del empresario por dichas situaciones.

[351] Artículo 38.1 TRLGSS.

La OIT (2002:54) observa que países con una economía nacional relativamente abierta y una gran exposición a riesgos externos derivada especialmente de una importante variabilidad en los precios relativos a las importaciones y exportaciones, proporciona altos niveles de seguridad social. La mundialización y la seguridad social tienden así a fortalecerse mutuamente, contribuyendo a reforzar la confianza de los agentes sociales implicados con las prestaciones sociales. La Conferencia Internacional de Trabajo reconoció en la Declaración de Filadelfia de 1944 la obligación de la OIT de extender las medidas de seguridad social básicas que garantizasen los ingresos mínimos a quienes los necesitasen, que también debían tener acceso a la prestación de asistencia médica completa. El seguro social, según la Recomendación sobre seguridad en los medios de vida (1944), establece que se deberá proteger a todos los asalariados que estén expuestos a riesgos y a las personas trabajadoras independientes que estén a su cargo (OIT, 2002:65). En los artículos 22 y 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos[352] de 1948 se afirma que toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la Seguridad Social[353] y a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar y los servicios sociales necesarios[354].

Las prestaciones, son un conjunto de medidas técnicas o económicas (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:121) de las que dispone la Seguridad Social para

[352] El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos, cuyo texto completo figura en las páginas siguientes. Tras este acto histórico, la Asamblea pidió a todos los Países Miembros que publicaran el texto de la Declaración y dispusieran que fuera "distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios

[353] Artículo 22 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.
http://www.un.org/es/documents/udhr/.

[354] Artículo 25.1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. http://www.un.org/es/documents/udhr/.

prever, reparar o superar malas situaciones o estados de necesidad que pueden originar una pérdida de ingresos o un incremento de gastos en las personas que los sufren. Las prestaciones de la Seguridad Social son compensaciones, frente a un hecho que, por la actualización de una contingencia, genera un incremento de gastos o un defecto de ingresos.

La permanencia y existencia de un régimen público de Seguridad Social es un bien protegido y reconocido por la CE (artículos 41 y 43 CE)[355]. Concretamente, el artículo 41 CE articula un sistema global dual de protección social: el sistema público identificado con la Seguridad Social y el sistema privado (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:20). Ambos sistemas mantienen la autonomía propia. El régimen público (artículos 31 y 50 CE y PÉREZ DE LOS COBOS, 2008:34) debe ser sostenible mediante un sistema tributario justo, igualitario y progresivo.

La Administración de la Seguridad Social está sometida a la Ley y al Derecho (artículo 103 CE) y, a su vez, debe ceñirse a principios de eficacia, jerarquía, desconcentración y, según los artículos 57.2 y 58.2 del TRLGSS, estar sujeta a coordinación y descentralización (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:59). La gestión recaudatoria es competencia de la Tesorería General de la Seguridad Social bajo la dirección, vigilancia y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. En referencia a la incapacidad temporal, el nacimiento del derecho a percibir el subsidio[356] está contemplado en el artículo 131.1 TRLGSS y se ha de tener en cuenta que la pérdida o

[355] Artículo 41CE: Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

Artículo 43 CE.
1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.
2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

[356] A finales del S. XX, WEISS (1985:277-279) y COLES y TREBLE (1993:34-46) investigaron las consecuencias que tienen los subsidios por enfermedad y el salario en las ausencias por enfermedad.

suspensión de este derecho se determina en los supuestos contemplados en el artículo 132 TRLGSS[357].

El Derecho de las personas trabajadoras y no trabajadoras a la protección social se puede definir como el conjunto de normas y principios elaborados por el Estado con la finalidad de proteger, o por lo menos, de articular sistemas de protección frente a situaciones de necesidad (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:21). La protección social tiene al Estado del Bienestar como punto de partida (SUÁREZ CORUJO, 2006:1-141 y DÍEZ MERIEL et al., 2011:1-354) y, por tanto, acceder a un nivel suficiente y adecuado de protección social es un derecho fundamental de todas las personas. La protección social es un derecho reconocido por las normas Internacionales del trabajo y por las Naciones Unidas.

Según la OIT (1999b), la protección social[358] es un instrumento imprescindible para la promoción del bienestar del ser humano, el consenso social, para la estabilidad social y el desempeño económico, y contribuye significativamente en a la competitividad. En materia de protección social, la OIT ha establecido objetivos principales de protección social: Aumentar la eficacia y extensión de la cobertura de los sistemas de seguridad social, promover la protección de las personas trabajadoras promoviendo condiciones de trabajo decentes, salarios equitativos al tiempo de trabajo, promoción de la salud y de la seguridad en el trabajo.

En el concepto y en la configuración jurídica del Derecho Fundamental a la protección social, se incluyen los derechos constitucionales a la

[357] El derecho al subsidio por incapacidad temporal podrá ser denegado, anulado o suspendido:

a. Cuando el beneficiario haya actuado fraudulentamente para obtener o conservar dicha prestación.
b. Cuando el beneficiario trabaje por cuenta propia o ajena.

También podrá ser suspendido el derecho al subsidio cuando, sin causa razonable, el beneficiario rechace o abandone el tratamiento que le fuere indicado.

[358] La Protección Social es uno de los cuatro objetivos estratégicos del "Programa Trabajo Decente" de la OIT (1999b) que contiene principios fundamentales para el trabajo de la OIT. Desde su creación en 1919, la OIT promueve políticas y ofrece a los Estados miembros instrumentos y asistencia con el objetivo de mejorar y extender la cobertura de la protección social a todos los grupos sociales y a mejorar las condiciones y la seguridad laboral.

Seguridad Social, a la protección de la salud y a las prestaciones de asistencia sanitaria y servicios sociales (SÁNCHEZ URÁN, 2006: 249-296). La legislación española relativa a la Seguridad Social hace una clara clasificación de los sujetos comprendidos en el sistema, teniendo presente su nivel de protección y diferenciando un nivel contributivo o profesional y otro no contributivo o asistencial (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:51). En relación al primer caso y ajustado al conjunto de personas trabajadoras, estas políticas de protección y prevención social se inician en 1883 con la constitución de la Comisión de Reformas Sociales que se interesa especialmente por el bienestar de la clase obrera de la época y por la mejora de su entorno laboral. Posteriormente, en el año 1900 se crea el primer seguro social, la Ley de Accidentes de Trabajo, en la que ya aparece la responsabilidad objetiva del empresario frente a los accidentes laborales (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:79). A continuación, en 1908 aparece el Instituto Nacional de Previsión (INP), creado por Antonio Maura[359] y promulgado por Alfonso XIII por la Ley del 27 de febrero de 1908. El sistema sanitario español nació con la creación del INP, siendo la primera institución oficial encargada de la Seguridad Social y de la asistencia sanitaria en España.

Posteriormente a la inclusión en el ordenamiento jurídico de estas mejoras y reformas a favor de las personas trabajadoras, aparecen otros elementos de protección en forma de seguros sociales, entre los que destacan en el año 1919 el Retiro Obrero, en 1923 el Seguro Obligatorio de Maternidad, en 1931 el Seguro de Paro Forzoso y en 1942 el Seguro de Enfermedad. En los años posteriores al final de la II Guerra Mundial, concretamente en 1947, aparece el Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI). Más adelante surge la voluntad del legislador de integrar en un solo modelo la protección social y en 1963 aparece la Ley de Bases de la Seguridad Social, donde se contempla la definición de principios que acabaran plasmándose de forma definitiva en la Ley General de la Seguridad Social de 1966, vigente desde el 1 de enero de 1967.

[359] Antonio Maura (1853-1925) fue cinco veces presidente del Consejo de Ministros de España.

Los problemas financieros derivados del incremento de la acción protectora se intentaron corregir, sin mucho éxito, en 1972 con la Ley de Financiación y Perfeccionamiento de la Acción Protectora[360]. Así pues, hubo que esperar la llegada de la democracia en España, y la aprobación de la CE, para que el legislador estableciera una serie de importantes reformas en el sistema de la Seguridad Social. Posteriormente, en 1974 se publica el Decreto 2065/1974[361], de 30 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido del TRLGSS.

En 1978 se produce la primera de las grandes reformas en la Seguridad Social Española con la publicación del Real Decreto Ley 36/1978, de 16 de noviembre[362], que, en función de lo acordado en los Pactos de la Moncloa, crea un sistema de participación institucional de los agentes sociales, favoreciendo la transparencia y racionalización de la Seguridad Social, así como el establecimiento de un nuevo sistema de gestión realizado por diferentes organismos oficiales. Por una parte, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, que se encargó de la gestión de las prestaciones económicas del sistema. El Instituto Nacional de Salud asumió las prestaciones sanitarias. El Instituto Nacional de Servicios Sociales (posteriormente denominado Instituto de Mayores y Servicios Sociales) se encargó de la gestión de los servicios sociales, mientras que el Instituto Social de la Marina fue instaurado para la protección social a los trabajadores del mar. La Tesorería General de la Seguridad Social se consolidó como caja única del sistema, actuando bajo el principio de solidaridad financiera.

El sistema español de Seguridad Social queda sostenido y financiado por las cotizaciones de las personas trabajadoras y por las aportaciones monetarias de los empresarios (ÁLVAREZ y DE VAL, 2003:81). En el caso que estudiamos son los empresarios, en el Régimen General de la

[360] BOE de 22 de junio de 1972.

[361] BOE de 20 de julio de 1974.

[362] BOE de 18 de noviembre de 1978.

Seguridad Social, quienes asumen la obligación de cotizar (artículo 104 TRLGSS) por contingencias profesionales. La obligación de cotizar, por parte del empresario, nace en el mismo instante en que comienza la prestación de servicios.

Las medidas de mejora de la prestación social y la cobertura de nuevos colectivos de personas trabajadoras siguieron produciéndose en la década de los ochenta, lo que comportó un periodo de mayor estabilidad económica del la Seguridad Social. Sin embargo, los cambios que soporto el mercado de trabajo en la década de los noventa, la mayor movilidad de las personas trabajadoras y la incorporación exponencial de la mujer al mundo laboral, entre otras causas y progresos, hicieron necesaria una nueva adaptación de la protección social y del sistema de Seguridad Social. En 1995, con el apoyo de todas las fuerzas políticas y sociales, se ratificó el Pacto de Toledo, que constituyó la vía a seguir para lograr una efectiva estabilidad financiera y asegurar las prestaciones futuras de la Seguridad Social hacia las personas trabajadoras.

Desde 1990 hasta la fecha, otros ejemplos de mejoras en el ámbito de la Seguridad Social han sido, la implantación de las prestaciones no contributivas, la racionalización de la legislación de la Seguridad Social, la creación del Fondo de Reserva de la Seguridad Social y la potenciación de mecanismos de jubilación flexible y de incentivación de la prolongación de la vida laboral, sin olvidarnos de las medidas de mejora de la protección en los supuestos de menor cuantía de pensiones. Un ejemplo puede ser la publicación del Real Decreto Legislativo 1/1994[363], de 20 de junio, por el que se aprueba el TRLGSS.

El origen de la incapacidad laboral ofrece y admite muchas clasificaciones, entre ellas la baja no laboral (existe incapacidad pero no derivada del trabajo), la baja no laboral que se hace pasar como accidente de trabajo, la IT derivada de un accidente en el trabajo, la IT derivada de un accidente fuera del trabajo, pero dentro del horario laboral, la IT

[363] BOE de 29 de junio de 1994.

derivada de una enfermedad profesional, la IT derivada de una enfermedad común y la baja de personal autónomo (trabajadores por cuenta propia). Por lo que se refiere a la cuantía percibida en este tipo de incapacidades temporales, en caso de enfermedad común y accidente no laboral alcanza el 60% de la base reguladora desde el 4º día de la baja hasta el 20º inclusive y el 75% desde el día 21 en adelante. Cuando la IT es provocada por enfermedad profesional o accidente de trabajo, se percibe el 75% de la base reguladora desde el día siguiente a la baja en el trabajo.

De acuerdo con la información proporcionada a través de las aplicaciones CEPROSS[364] (Comunicación de Enfermedades Profesionales en la Seguridad Social) y PANOTRATSS (Comunicación de patologías no traumáticas causadas por el trabajo), en el año 2012 se han producido un total de 25.438 patologías causadas por el trabajo, 16.841 expedientes de enfermedades profesionales y 8.597 expedientes de patologías no traumáticas causadas o agravadas por el trabajo. Francia y España son los países con mayor número de enfermedades causadas por el trabajo declaradas (CEPROSS, 2013:6).

Dentro de la UE, los sistemas de prestaciones ante la IT son muy divergentes. En la mayoría de los países se prevé un periodo de espera de tres días, a partir del cual se abona un porcentaje del salario. Las empresas acostumbran a asumir el pago de los primeros días y, posteriormente, el Gobierno abona un subsidio por IT, el cual puede ser complementado por las propias firmas.

Un caso especial de sistema de prestación a las incapacidades temporales se encuentra en Estados Unidos. Según las cifras de AMNESTY INTERNATIONAL (2010:38) en Estados Unidos existen actualmente dos tipos de seguros de salud, los privados y los públicos. Esta cobertura social puede prestarse de forma directa por parte del empresario como empleador

[364] El observatorio de las enfermedades profesionales nace de la implantación de un nuevo cuadro de enfermedades profesionales en el Sistema de la Seguridad Social, según establece el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre. A su vez la Orden TAS/1/2007, de 2 de enero, establece un modelo de parte de enfermedad profesional, dicta normas para su elaboración y transmisión por medios electrónicos y crea el correspondiente fichero de datos personales.

de la persona trabajadora (el 58% de la población trabajadora tiene este seguro pagado por el empresario) o también puede contratarse personalmente (26 millones de personas trabajadoras se pagan personalmente su seguro). A través de programas administrados por fondos públicos aproximadamente 87 millones de personas reciben atención sanitaria financiada por el Gobierno, pero entre ellos sólo se encuentran mayores de 65 años con ingresos bajos y niños.

Volviendo a Europa, en la 89ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, celebrada en Ginebra en 2001, al tratarse los retos y perspectivas de la Seguridad Social se debatieron sus efectos sociales y económicos. Entre los efectos negativos se señaló que la existencia de la seguridad social reduce la competitividad internacional y disminuye la motivación de las personas trabajadoras para el trabajo y el ahorro, facilitando el retiro prematuro del mercado de trabajo. Las prestaciones pueden contribuir a que la población activa abandone su intención de seguir trabajando cuando hay posibilidad de jubilación anticipada. En contraposición, la protección social puede incitar a las personas trabajadoras a participar en la economía gracias al derecho a percibir pensiones y otras prestaciones sociales. En la misma reunión se defendió que la existencia de la seguridad social también provocaba efectos económicos beneficiosos, como obtener ingresos y aumentar el potencial productivo de las personas trabajadoras, aportando con esta protección social un sentimiento de seguridad en el empleo, promoviendo la cohesión social y asegurando los ingresos de los contribuyentes como miembros de la sociedad.

Otra labor del Estado y de la propia Administración de la Seguridad Social es la de lidiar con el absentismo laboral, combatiéndolo. La Seguridad Social precisa de reformas continuas y de la mejora de sus servicios sanitarios y de control, complementados a su vez por reformas en la medicina de empresa (DE LAS HERAS, 1982:191-199). Para solucionar la cuestión del absentismo no será suficiente con mantener o incrementar las

medidas coercitivas por parte de la empresa[365] y la Administración de la Seguridad Social, ni siquiera bastará con la amenaza del despido disciplinario derivado de faltas injustificadas[366]. Habrá que hallar soluciones eficientes y efectivas en origen y así evitar defraudaciones innecesarias. Según el informe de UGT-MCA (2009:1-61), España es el único país en el que se miden con el mismo rasero las horas de baja por falta de salud laboral, por enfermedad común[367], por ausencia no justificada o incluso por ausencia legalmente reconocida.

Por lo que respecta a la vigilancia de las bajas médicas, las vicisitudes normativas permiten concluir que se trata de una cuestión compleja que plantea muchas complicaciones de difícil resolución. Ya en 2005, la disposición adicional 48ª de la Ley 30/2005[368] de Presupuestos Generales del Estado de 29 diciembre, para 2006 ordenó modificar una serie de artículos con el objetivo de reducir a un año la duración máxima de la IT. Con ello, la determinación de alargar o no la concesión de este tipo de incapacidad correspondía al INSS, que también estaba facultado para abrir un expediente de incapacidad permanente o, por el contrario, emitir el alta médica. Las medidas no tuvieron el efecto esperado, por lo que la Ley 40/2007[369], de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, establece que, por lo general, la IT tiene de nuevo una duración máxima de un año, que puede prolongarse medio año más si se prevé que durante ese

---

[365] Artículo 20.3 de la LET: El empresario podrá adoptar las medidas de vigilancia y control que estime más oportunas para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana y teniendo en cuenta la capacidad real de los trabajadores disminuidos, en su caso.

[366] Artículo 54 de la LET. Despido disciplinario.
1. El contrato de trabajo podrá extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador.
2. Se considerarán incumplimientos contractuales:
a) Las faltas repetidas e injustificadas de asistencia o puntualidad al trabajo.

[367] En palabras del propio legislador (artículo 117.2 TRLGSS), se considerará que constituyen enfermedad común las alteraciones de la salud que no tengan la condición de accidentes de trabajo ni de enfermedades profesionales, conforme a lo dispuesto, respectivamente, en los apartados 2.e, f y g del artículos 115 y 116 TRLGSS.

[368] BOE de 30 de diciembre de 2005.

[369] BOE de 5 de diciembre de 2007.

período de tiempo la persona trabajadora puede recibir el alta médica. De todas formas, el INSS mantiene la opción de decretar la extinción de la IT a través de la correspondiente alta médica. También es preciso hacer referencia a la Ley 22/2013 en materia de IT (especialmente en el artículo 131.bis TRLGSS).

En estos casos, la persona interesada dispone de cuatro días naturales para expresar su disconformidad ante la inspección médica[370] del servicio público de salud, que cuenta con un plazo máximo de siete días naturales para manifestar su discrepancia con la decisión del INSS, aunque también puede confirmarla o, simplemente, no pronunciarse, lo que implicaría que el alta médica sería un hecho. Si la inspección médica se muestra contraria a la decisión del INSS, éste dispondrá de siete días naturales para emitir una nueva resolución, que será comunicada tanto a la persona interesada como a la propia inspección médica.

En relación a la protección social, TORTUERO PLAZA (2013:33-35), defiende que: *"El sistema de protección social constituye un factor de primer orden para atemperar los gravísimos efectos de la crisis, donde cada parcela de protección está cumpliendo su función social, desde la protección por desempleo hasta las pensiones, que dan cobertura no sólo a sus titulares, sino a los núcleos familiares dependientes. Afirmar que el sistema de pensiones tiene problemas no es nada nuevo. Las crisis económicas y sus efectos han sido y son un permanente "compañero de viaje". Pero hay que saber muy bien el "cuándo" y el "cómo" reformar el sistema de la seguridad social, y durante una crisis como la actual no parece el tiempo más adecuado para afrontar reformas superpuestas, o reducciones de las pensiones sobre pensiones ya reducidas".*

[370] En Europa, la inspección médica del trabajo surgió por vez primera en Bélgica en el año 1895 y tenia como principales competencias la elaboración de encuestas y exámenes sobre la salud, vigilancia de la salubridad de locales e industrias, la vigilancia de trabajos con menores y garantizar las bajas en el periodo post parto de las mujeres trabajadoras de la época (GIL, 2005:12). Esta intervención estatal en el control de las condiciones de salud y vigilancia se continúo extendiendo por otros países como Inglaterra (1898), Alemania (1905), Holanda (1912) e Italia (1914). También se extendió esta modalidad intervencionista de control por Estados Unidos, Massachussets (1905) y Nueva York (1907).

En resumen, como se ha comentado, ya desde el inicio de este capítulo, tanto la Administración, la Seguridad Social como la empresa deben disponer de herramientas eficientes y políticas eficaces de control de asistencia (LADEW, 2002:82) y de control del absentismo laboral y saber adaptarse al cambio y a la situación de crisis actual.

4.2.- ABSENTISMO LABORAL: TIPOS Y CAUSAS, LEGALMENTE COMPUTABLES.

4.2.1 Introducción y antecedentes.

La crisis económica que padecen muchos países de Europa, entre ellos España, desde 2007-08, también ha puesto de relieve las debilidades de nuestro modelo laboral. Esta situación ha provocado un alto nivel de precariedad en el mercado de trabajo y una celeridad en la destrucción de empleo sin precedentes. El presente entorno económico está llevando a las organizaciones empresariales a un camino de racionalización y de control económico interno, que deriva en la toma de decisiones correctivas (SANTIAGO, 2011:1). Frente a este escenario, el gobierno aprobó el RDL 3/2012[371], de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral[372] y posteriormente la Ley 3/2012[373] de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. Actualmente, la cifra de parados en nuestro país, se sitúa en más de 5,9 millones de personas. La tasa de paro supera el 25 %[374] de la población activa.

En 1997, la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo emitió un estudio sobre absentismo laboral. En ese estudio se anunciaba que, aunque la mayor parte de los Estados miembros de la Comunidad Económica Europea (en adelante CEE) habían transferido progresivamente la Directiva Marco Europea sobre la salud y la seguridad,

---

[371] BOE de 11 de febrero de 2012. Dicta este RDL 3/2012 que: la gravedad de la situación económica y del empleo descrita exige adoptar una reforma inmediata que proporcione a los operadores económicos y laborales un horizonte de seguridad jurídica y confianza en el que desenvolverse con certeza para conseguir recuperar el empleo.

[372] En la exposición de motivos del RDL 3/2012, se justifica la reforma laboral en base a que:*"la crisis económica ha puesto en evidencia la insostenibilidad del modelo laboral español. Los problemas del mercado de trabajo lejos de ser coyunturales son estructurales, afectan a los fundamentos mismos de nuestro modelo socio-laboral y requieren una reforma de envergadura que, pese a los cambios normativos experimentados en los últimos años, continúa siendo reclamada por todas las instituciones económicas mundiales y europeas que han analizado nuestra situación, por los mercados internacionales que contemplan la situación de nuestro mercado de trabajo con enorme desasosiego y, sobre todo, por los datos de nuestra realidad laboral, que esconden verdaderos dramas humanos."*

[373] BOE 7 de julio de 2012.

[374] Encuesta de Población Activa 2013, cuarto trimestre (http://www.ine.es).

la prevención de riesgos en el lugar de trabajo no se estaba implantado con suficiente eficiencia en la mayoría de los países de la CEE. Según la misma Fundación Europea, el absentismo laboral y sus causas deben de ocupar un lugar mas destacado en la lista de prioridades. Dicha atención debe ir más allá de las repercusiones financieras y económicas e incluir aspectos sanitarios, trabajadores sanos y lugares de trabajo seguros.

Para ser tan competitivos como otros países, España necesita ser más productiva, algo que no se consigue sin la complicidad de las personas trabajadoras, sin sus aportaciones técnicas ni su quehacer cotidiano. Para ello, evidentemente, es necesario que las personas trabajadoras acudan a su respectivo puesto de trabajo durante el tiempo previsto en su contrato y, más importante aún, que cumplan diligentemente con el objetivo que han convenido con la empresa.

En nuestro país no se dispone de datos comparativos sobre las tasas reales de absentismo laboral de las organizaciones empresariales, en términos de jornadas perdidas. Tampoco se disponen de datos que asocien las horas o jornadas perdidas con los costes directos e indirectos asociados al los mismos. Para combatir con éxito el absentismo laboral, dentro de las organizaciones empresariales, es preciso disponer de un exhaustivo conocimiento de todas y cada una de las causas que lo pueden ocasionar para posteriormente definir, con la máxima concreción posible, el tipo de absentismo del que se trata y poder actuar en consecuencia.

Los factores que influyen en el absentismo laboral son múltiples y de carácter diverso, tales como sociales, políticos y/o económicos. Desde la perspectiva económica, los problemas que genera el absentismo laboral en las organizaciones empresariales tienen relación directa con la oferta de trabajo (BROWN y SESSIONS, 1992:23-53; HEYWOOD y JIRJAHN, 2004:765-782). La mayor parte de estudios y trabajos de investigación sobre las causas y determinantes del absentismo laboral se han centrado en los perjuicios de índole económica que puede provocar que una persona

trabajadora no acuda a su puesto de trabajo (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:4).

La complejidad del absentismo laboral queda reflejada en el conjunto de causas y de sus variadas repercusiones, tanto sobre la propia persona trabajadora, como para la empresa y, en consecuencia, también para el conjunto de la sociedad (JIMÉNEZ GALINDO y ROMAY LÓPEZ, 2005:23). Existe una corriente de opinión cuya argumentación se centra en que cuando las condiciones de trabajo presentes en la organización son satisfactorias disminuye sensiblemente el absentismo laboral; por el contrario, si nos encontramos ante condiciones de trabajo frágiles, precarias o inestables aumenta sensiblemente el absentismo laboral. El bienestar laboral es una de las claves que condicionan la conducta y disposición de las personas trabajadoras hacia su trabajo (TORRES BARRERA et al., 2007:142-157). En muchas ocasiones el ambiente y entorno laboral, la comunicación dentro de la empresa, las recompensas económicas y sociales, la organización inteligente del trabajo, la participación individual y la responsabilidad colectiva, aportan la dosis diaria de motivación que hace que la balanza mental del personal marque la predisposición a trabajar feliz o infelizmente (WARR, 2007:1-568).

Todo esfuerzo empresarial que propicie una "*actitud adecuada*" de la persona trabajadora hacia su entorno laboral y su trabajo (integración, bienestar, satisfacción, motivación, estimulación, implicación, representatividad, etc.) es factible que redunde en un menor absentismo laboral. Por el contrario, también es previsible que todo esfuerzo empresarial que favorezca el deterioro de esta "*actitud adecuada*" de la persona trabajadora (falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, desmotivación, desigualdad, etc.), versus la organización empresarial, provocará un mayor absentismo laboral.

En consecuencia, podemos afirmar que la actitud de las personas trabajadoras en relación a su entorno empresarial también puede influir en el crecimiento o disminución de las ausencias al trabajo. A pesar de las

diferencias existentes entre las ausencias justificadas y las injustificadas, ambas comportan efectos parecidos, a menudo irrecuperables, para la actividad empresarial. Por lo tanto, estas ausencias, merecen la máxima atención por parte de los responsables de las empresas, que deben hacer lo posible para preverlas y controlarlas.

En este sentido, es preciso que las organizaciones empresariales conozcan, definan, valoren y midan los tipos y las causas que provocan el absentismo laboral entre su personal, para así poder minimizar y/o evitar sus consecuencias con la máxima eficacia posible. Por lo tanto, para llegar a tal fin, es preciso que las empresas dispongan de los mecanismos adecuados y objetivos de medición, valoración, control[375] y auditoria de sus índices de absentismo laboral, individual y colectivo.

Como se ha comentado en las líneas anteriores, el absentismo es una conducta muy común en nuestras organizaciones empresariales y es preciso que las empresas pongan todos los medios legales necesarios para detenerlo sin pagar un coste muy elevado. Un clima hostil en la organización empresarial tiene consecuencias directas en la salud emocional de sus personas trabajadoras, en su rendimiento y en el clima laboral (SANTIAGO, 2011:1). Aunque el absentismo laboral puede estar legalmente justificado, son conocidos los abusos y malas conductas de algunas personas trabajadoras en referencia a este tipo de ausencias. Conductas que, en muchas ocasiones, suponen una fuga por donde se escapa la productividad de las empresas, afectando a la organización desde su interior, aumentando los costes de la misma y promocionando, entre el personal, un mal clima laboral. El absentismo laboral es un fenómeno con importantes consecuencias económicas para las empresas y la economía española.

[375] Según el resumen de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo (1997:31), en la mayoría de países europeos los empresarios intentan reducir las cifras de absentismo laboral de sus organizaciones solo mediante endurecimientos en el control de las incapacidades laborales, formación, información, equipos de protección y gestión del estrés, no abordando causas relacionadas con los accidentes y las enfermedades.

Autores de otros países, como STEERS y RHODES (1984:391-407), después de una profunda revisión, identificaron 209 variables que causan el absentismo laboral. Éstas podían resumirse y agruparse en ocho categorías: actitudes de trabajo, factores económicos y de mercado, factores organizacionales, factores del medio laboral, satisfacción laboral, factores personales, factores externos como la temperatura, horas de sol y el cambio organizacional, entre otros.

El absentismo laboral también se ha relacionado con variables organizacionales como la productividad, la calidad, el esfuerzo de las personas trabajadoras (estimado por sus responsables) y el comportamiento interpersonal (VISWESVARAN, 2002:12-17).

Otros estudiosos del tema (UBEDA LÓPEZ, 1986:19) mencionaban como causas de absentismo laboral el absentismo lúdico (permisos, viajes, etc.), el absentismo social (huelgas, catástrofes, etc.) y el absentismo fraudulento (prolongación de las bajas o simulación de las mismas). A su vez, entre otras aportaciones, a la hora de clasificar las causas principales que computan como absentismo laboral, autores de formación psicológica (MOLINERA MATEOS, 2006:1-270), y economistas (RIBAYA MALLADA, 1996:20-70), proponen en sus estudios una larga clasificación de causas de absentismo laboral.

Estas causas, principalmente, las engloban en cinco grandes grupos. En primer lugar, el absentismo laboral derivado de la baja laboral por maternidad. En segundo lugar, consideran también las causas del absentismo laboral derivado de las incapacidades temporales. En este grupo, MOLINERA MATEOS (2006:1-270) engloba al conjunto de enfermedades comunes justificadas como baja de IT (enfermedad no derivada del trabajo), a las enfermedades profesionales justificadas con baja de incapacidad transitoria (enfermedad derivada del trabajo) y a los accidentes de trabajo con o sin baja laboral (ocurridos en el centro de trabajo o los accidentes "in itinere", ocurridos durante el trayecto de la persona trabajadora desde el domicilio habitual al trabajo y viceversa). En

tercer lugar, estos autores clasifican también como causas del absentismo laboral las causas derivadas de permisos y licencias legales retribuidas, debidamente justificadas (fallecimiento o enfermedad grave de familiares, licencias por matrimonio, consultas médicas, embarazo y natalidad, actividad sindical). En cuarto lugar, exponen las causas de absentismo laboral derivado de permisos y licencias no retribuidas para asuntos personales (permisos particulares de las personas trabajadoras, ausencias no autorizadas por la empresa y absentismo por conflictos laborales). Y por último, en quinto lugar, delimitan las causas voluntarias de absentismo laboral de origen psicológico, entre las que constan las faltas al trabajo por causas injustificadas. Otro sector de la doctrina (PEDRAJAS MORENO y SALA FRANCO, 2009:27-29), clasifican las ausencias en dos grupos: las ausencias legalmente computables y las ausencias legalmente no computables a efectos de absentismo laboral. Dentro de esta clasificación, mucho más próxima a esta tesis doctoral, se delimitan dos grandes grupos o tipos de ausencias: las faltas de asistencia injustificadas al trabajo y las ausencias justificadas al trabajo, de corta duración (MARTÍN y SABATÉ, 1983:9-10), por enfermedad o accidente no laboral (cuando la baja no haya sido acordada por los servicios sanitarios oficiales o tenga una duración de menos de veinte días consecutivos)[376]. Otros autores (RODRIGUEZ, SAMANIEGO y ORTIZ, 1996:1-50), exponen que las causas que generan que la persona trabajadora abandone, de una forma u otra, su puesto de trabajo son consecuencia de conductas rutinarias y competitivas, generadas por las contradicciones del propio sistema económico-social imperante, que no estimulan la experiencia de la persona trabajadora ni su implicación en la organización como agente creativo. Para RODRIGUEZ, SAMANIEGO y ORTIZ (1996:14-19), el absentismo laboral provocado por la rotación de personal, los retrasos, el bajo rendimiento laboral, la disminución en la calidad del trabajo y los accidentes laborales, constituyen las conductas principales de abandono del puesto de trabajo. Por su parte, RIBAYA MALLADA (1996:23) también considera que estas mismas conductas conducen a la emersión de problemas derivados de la falta de integración, despersonalización,

[376] STS de 24 de octubre de 2006 y STS de 23 de enero de 2007.

alienación y fracaso en las relaciones laborales entre la organización empresarial y las personas que trabajan en ella.

Por su parte, VAN DER MERWE y MILLER (1976:1-82), clasificaron tres categorías de absentismo laboral: absentismo por enfermedad, absentismo autorizado y absentismo no autorizado.

En consecuencia, y para evitar conductas absentistas serán los directivos y los responsables directivos de las empresas los que deben proteger y salvaguardar el nivel óptimo de satisfacción y motivación del personal a su cargo, innovando en nuevas formas de organización del trabajo más eficientes y a su vez empresarialmente más saludables. Este análisis puede contribuir a comprender y encontrar las pautas a seguir para solventar este problema social. El primer paso, y como punto de partida para encontrar tales pautas, pasa por conocer, de entre las cifras de personas trabajadoras de una organización, quién se ausenta. Investigar el por qué de sus causas y razones permitirá a la dirección de la empresa y a sus responsables directos reflexionar sobre el perfil de los puestos o sobre el tipo de patologías más comunes que provocan estas causas de absentismo para poder tomar las medidas más eficientes respecto a cada caso y causa. Con el fin de mejorar la salud de las personas trabajadoras, las personas responsables de la dirección y de los recursos humanos deben implicar a las personas a su cargo en todas las actividades relacionadas con la protección de la salud en el lugar de trabajo. El segundo paso a dar por parte de la organización que sea sensible al problema del absentismo laboral conlleva un estudio y diseño de medidas que minimicen o eviten el absentismo laboral y sus efectos negativos, para así encontrar respuesta a sus causas de origen y a sus tendencias dentro de la empresa.

Respecto a las nuevas formas organizacionales del trabajo, es destacable el cambio de rumbo de las innovaciones técnicas que en su momento aportaron el Taylorismo y el Fordismo. Son también destacables los efectos que generaron estas formas de ordenación del trabajo en los índices de absentismo laboral de la época. Como se ha comentado en el

capítulo anterior, el interés principal de los investigadores y estudiosos de la época, como Taylor y Fayol, mediante la aplicación del método científico, era lograr una innovación técnica que incrementara la productividad mediante una mayor eficacia en la producción que a su vez comportara una mejora salarial para las personas trabajadoras. Defendían el uso de la ciencia, la creación de armonía y cooperación de grupo para conseguir la producción empresarial máxima junto con el desarrollo de las personas trabajadoras. En este sentido, mientras la homogeneidad era la principal característica del trabajo "fordista", la heterogeneidad define el trabajo "postfordista". El "universo del trabajo" se enriquece. El trabajo varía porque las profesiones requeridas obligan a ejercer funciones más ricas, amplias y polivalentes. Además de fomentarse el trabajo en grupo, se reduce la dependencia organizativa y jerárquica y empieza a valorarse la capacidad de la persona trabajadora para adaptarse a los cambios e implicarse en el proyecto empresarial, de distinta forma a la que era habitual en la etapa del Taylorismo y Fordismo. Actualmente, la persona trabajadora debe ser proactiva, debe comprometer su inteligencia al servicio de la empresa (PÉREZ DE LOS COBOS, 2010: 441-452).

Las nuevas formas en la organización del trabajo han ido orientándose hacia el concepto del Ohnismo o sistema Toyota[377]. Como característica principal, el Onhismo innova en una visión distinta de la gestión del personal llevada a cabo hasta la fecha y propone, como mejora de satisfacción y motivación, que la persona trabajadora se identifique plenamente con la empresa como partícipe y coautor en la gestión de la misma, garantizando así la seguridad de su estatus y puesto de trabajo, mejorando los niveles de formación y proponiendo métodos de trabajo menos monótonos y repetitivos. Esta participación activa propone la promoción de la integración de las otras personas trabajadoras con el trabajo en grupo, mejorando así el estatus social dentro de la organización empresarial (movilidad promocional) y posibilitando que toda persona del grupo de trabajo se beneficie de las mejoras productivas que la organización vaya alcanzando (RIBAYA MALLADA, 1996:60-69).

[377] Aparecido en Japón a finales del siglo XX.

Otro rasgo distintivo de la vía japonesa, en comparación con la vía tayloriana, es la racionalización del trabajo (CORIAT, 2000:41), en la que se procede a la desespecialización de las personas trabajadoras para transformarlas en empleados "multifuncionales". Esta multifuncionalidad y mejora en las tareas, siguiendo también el discurso de RIBAYA MALLADA (1996:68), hace que la persona trabajadora esté más predispuesta hacia su tarea y disminuya el riesgo de actitudes absentistas, ya que se ve plenamente implicada en su empresa y en los resultados que ésta obtenga, derivados de estas mejoras en la organización.

En relación a las diferentes causas expuestas, originarias de las cifras de absentismo laboral, es preciso incidir de nuevo en la importancia de que toda organización disponga de herramientas eficaces para poder prever el fenómeno y las causas que puedan provocar absentismo laboral entre sus empleados. Según MOLINERA MATEOS (2006:31), la organización empresarial ha de poner especial énfasis en las nuevas causas derivadas de la falta de motivación y salud psicológica de las personas trabajadoras que en ella desarrollan su actividad laboral diaria. El concepto de salud, tiene cada vez más, implicaciones sociales y, hoy en día, ya ha superado el entorno propiamente sanitario (FLORES SANDÍ, 2006:30-34). El análisis exhaustivo de las causas generadoras de absentismo (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:1) supone la necesidad de poner especial énfasis en los incentivos que provocan que estas personas se ausenten de su lugar de trabajo.

4.2.2 Tratamiento jurídico de los tipos y causas, legalmente computables, a efectos de absentismo laboral.

Las razones por las cuales una persona trabajadora se ausenta de su lugar de trabajo pueden ser múltiples, por lo que es necesario tratar cada causa de forma diferenciada. Este punto abordará el estudio del tratamiento legal del absentismo laboral en nuestro país.

En España, los convenios colectivos generalmente no establecen cláusulas que, de forma concreta, incidan favorablemente en la reducción del absentismo laboral justificado e injustificado de la organización empresarial. En la mayoría de casos, el convenio colectivo se limita a exponer lo ya plasmado en el Acuerdo Marco Interconfederal o en el Acuerdo Económico y Social. Para combatir con éxito el absentismo laboral en las organizaciones empresariales se debe contar con información estadística real y contrastada que permita llevar a cabo una medición y valoración de su alcance, dentro de las empresas. Para ello es preciso conocer bien las causas que provocan el absentismo laboral justificado e injustificado.

Ciertamente, la normativa laboral española contempla diversos supuestos de ausencias justificadas del puesto de trabajo (artículos 23, 37 y 45 de la LET), pero ello no significa que no haya sido objeto de preocupación por parte del legislador el hecho de que, en algunas ocasiones, exista cierta reiteración en las ausencias de personas trabajadoras que pueden conllevar consecuencias negativas para la productividad de las empresas. Es por ello que la normativa vigente, paralelamente, facilita a las empresas mecanismos de protección frente a personas trabajadoras que incurren en reiteradas faltas de asistencia[378]. Faltas de asistencia que pueden llegar a suponer una alteración sustancial

[378] La STSJ de Extremadura, de 20 de enero de 1999, resolvió que las faltas de asistencia de las personas trabajadoras deberán ser probadas, de forma que el empresario no podrá resolver el contrato de trabajo si no prueba las faltas de asistencia.

del equilibrio del contrato de trabajo y de la relación laboral que de él se deriva.

Fundamentalmente, podemos señalar que son dos las vías legales por las que se intenta proteger y dotar de herramientas al empresario frente al absentismo laboral. En primer lugar, una vía más indirecta, que es la vía administrativa, basada en la disuasión, prevención y control administrativo, y en segundo lugar, una vía más directa, que incide directamente en la extinción del contrato de trabajo.

En la primera vía, se engloban las actuaciones de los inspectores de trabajo y, por otro lado, las tareas de vigilancia de la IT protegida que llevan a cabo las MATEPSS. En la actualidad, la importancia y eficacia de estos mecanismos de control es relativamente limitada, aunque cabe esperar que, después de los cambios introducidos por la reforma laboral acometida por la Ley 3/2012, en estos aspectos, aumente considerablemente la eficacia de los mismos, lo que dependerá, evidentemente, del despliegue reglamentario que se haga de las previsiones legales.

La segunda vía es mucho más directa e incide directamente sobre el contrato de trabajo. Consiste en la introducción, en el ordenamiento jurídico, de la posibilidad de que el empresario que se vé afectado por el absentismo de una persona trabajadora pueda prescindir de sus servicios. Ello se articula configurando dos mecanismos legales de despido de la persona trabajadora, dependiendo de la existencia o no de justificación de la conducta absentista. Estos dos mecanismos legales son el despido disciplinario, por faltas de asistencia reiteradas e injustificadas, y el despido objetivo, por faltas de asistencia reiteradas, sean o no justificadas.

El despido disciplinario es una sanción a la persona trabajadora por su incumplimiento injustificado, grave y culpable del contrato de trabajo[379].

[379] STSJ de Galicia de 14 de diciembre de 2013.

En este sentido, el artículos 54.2.a) de la LET establece como causa de despido disciplinario, explícitamente, las faltas repetidas e injustificadas de asistencia y puntualidad[380], de la persona trabajadora al trabajo. De la lectura de este artículo de la LET, se desprende que el despido, en estas circunstancias de repetición[381] e injustificación, está suficientemente motivado, ya que esta actitud de la persona trabajadora constituye un quebrantamiento grave y culpable de sus obligaciones contractuales, con lo que verá extinguido su contrato de trabajo sin derecho a indemnización alguna. Además del riesgo de ser despedidas, el absentismo laboral puede provocar a las personas trabajadoras otras pérdidas relacionadas con su comportamiento absentista, como la imposibilidad de promoción[382] dentro de la organización (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:4). Este derecho puede verse truncado por un despido derivado de faltas repetidas al trabajo, aún cuando estén justificadas, o bien por causas de falta de asistencia sin justificación (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:150).

La jurisprudencia limita el alcance de estos despidos disciplinarios atendiendo a la gravedad y reiteración de la conducta de la persona trabajadora[383].

---

[380] La STS de 29 de enero de 2001, Rec.1566/2000, entendió que una conducta repetida e injustificada, no sólo de faltas de asistencia sino también de puntualidad al trabajo, permitía al empresario extinguir el contrato de trabajo.

[381] La medida en que la repetición de faltas de asistencia determina la gravedad de la falta queda, en su concreción, a la voluntad de las partes, expresada a través del convenio colectivo aplicable o, en su defecto, a la valoración de los tribunales.

[382] El derecho a la promoción está establecido en el art 35.1 CE como derecho profesional. A su vez, la STS de 13 de diciembre de 1991 subraya el derecho a la promoción de las personas trabajadoras, a través de su trabajo, atendiendo a sus propios meritos y experiencia profesional.

[383] En esta línea, la STSJ Canarias, de 30 de abril de 2001, se pronuncia ante la repetición de las faltas de asistencia al trabajo. En esta sentencia se reclama contra la sentencia estimatoria de demanda sobre un despido improcedente por faltar, una persona trabajadora, a un inventario. El tribunal dictamina que la imposición de la sanción de despido por la ausencia en un día de inventario es contraria a lo dispuesto en el artículo 54.2.a de la LET, por cuanto dicha norma considera incumplimiento contractual grave y culpable justificativas del despido disciplinario las "faltas repetidas de asistencia al trabajo", lo que significa que una única ausencia, aunque sea el día de inventario, no puede justificar por sí misma un despido disciplinario al no tener carácter de "repetida". En otro caso, existe jurisprudencia relacionada que ha llegado a considerar injustificada, grave y culpable, y por tanto acreedora del despido disciplinario, la conducta de un trabajador que no acude a la empresa a causa de una baja médica plenamente justificada, pero que, sin embargo, no aportó los partes médicos a la empresa y, por tanto, ésta no era conocedora de aquella justificación.

El artículo 54.2.a) de la LET configura otro mecanismo de despido ante las ausencias de una persona trabajadora: el despido objetivo por ausencias del trabajador cuando, a su vez, existe en la organización un alto índice de faltas de asistencia intermitentes y de corta duración, aún cuando estén justificadas. La activación de esta causa de despido requiere que se cumplan principalmente dos condiciones: en primer lugar, que las ausencias de la persona trabajadora absentista coincidan, a su vez, con determinado índice de absentismo del resto de trabajadores (puesto que sólo en estos casos se considera que se está causando un perjuicio real a la empresa) y, en segundo lugar, que no estén expresamente en el listado de faltas excluidas *"ex lege"* del cómputo, ya que no todas las faltas de asistencia merecen la penalización de computar para la extinción del contrato[384].

El despido objetivo, a diferencia del despido disciplinario, desvincula la culpabilidad de la persona trabajadora de la causa de la baja y se configura como un mecanismo de protección de la empresa frente a unas circunstancias que afectan negativamente a su producción. Ello tiene un reflejo directo en las consecuencias que el despido objetivo tiene para la persona trabajadora: la extinción del contrato es indemnizada, en tanto en cuanto se está reparando el perjuicio que le supone dicha extinción por ausencias que muy probablemente sean justificadas, por cuanto que las no justificadas, aunque teóricamente nada impide basarse en ellas para acometer un despido objetivo, el tratamiento adecuado será en sede de derecho sancionador o disciplinario, que es una vía más directa y menos costosa para que la empresa pueda prescindir de los servicios de las personas trabajadoras.

El despido es la medida más estricta y severa que puede utilizar la empresa ante altas cifras de absentismo laboral en su organización. La función principal de esta medida es provocar, a la persona trabajadora

[384] En este sentido, según STS de 26 de julio de 2005, debe existir en todo caso una intermitencia o interrupción en las faltas de asistencia, de manera que una sola falta de asistencia menor de veinte días (cumpliendo los demás requisitos) no constituye el supuesto de hecho de la causa de despido objetivo del artículo 52 d) de la LET. Asimismo, se requiere de interrupción entre una ausencia y otras, no pudiéndose computar ausencias consecutivas superiores en su conjunto a veinte días aunque obedezcan a distintas causas.

absentista, efectos rectificadores de conducta y comportamiento (BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS, 2000:4) frente a sus ausencias al trabajo. Estos mismos autores entienden que la probabilidad de que una persona trabajadora sea despedida por faltar al trabajo depende de tres condicionantes. El primero es el tipo de contrato que tengan firmado con su organización. En principio, se puede prever que aquellas personas trabajadoras potencialmente absentistas, con un contrato temporal, deben estar más preocupadas, a causa de su temporalidad, que los que tengan un contrato fijo. El segundo condicionante sería el poder de protección que ejercen el sindicato o los representantes de las personas trabajadoras en estas cuestiones de despido. El tercer y último condicionante o factor añadido sería la solvencia financiera de la empresa, ya que es más probable que las organizaciones con poca liquidez financiera opten, frente a los costes derivados del despido, por pensarlo dos veces a la hora de prescindir de una persona de su organización.

Es de suponer que, cuando a la organización empresarial las cifras de absentismo le generen elevados costes, la penalización que repercutirá en las personas trabajadoras absentistas será mayor, lo que conllevará, también según opinión de BAYO MORIONES y HUERTA ARRIBAS (2000:9), que las personas trabajadoras de la empresa estén más preocupadas por la cuestión de sus faltas de asistencia al trabajo y que este hecho provoque, previsiblemente una disminución teórica del absentismo en la organización.

En este sentido, la formulación concreta de causas objetivas de extinción del contrato establecidas en el artículo 52d) de la LET ha suscitado múltiples problemas de interpretación a causa de su compleja redacción, especialmente la interpretación conjunta que debe darse a los dos párrafos del apartado d), por motivo de la remisión que en el segundo se efectúa al primero y su consecuencia inmediata, cual es el concepto de absentismo total de la plantilla. Las extinciones de contrato previstas en artículo 52.d) de la LET, según MORÓN PRIETO (2011:1), son un instrumento creado para frenar la baja productividad provocada por la morbilidad excesiva, y actúan también como un dispositivo de reacción frente a fraudes encubiertos en

incapacidades y bajas de corta duración difícilmente detectables por parte de la empresa. En su origen, dicho artículo ya establecía en su primer párrafo, como causas objetivas de la extinción del contrato, las faltas de asistencia al trabajo, aun justificadas pero intermitentes, que alcancen el 20% de las jornadas hábiles en dos meses consecutivos, o el 25% en cuatro meses discontinuos dentro de un periodo de doce meses[385]. El tipo de faltas de asistencia computables para la extinción del contrato viene definido de forma negativa en el párrafo segundo.

En cambio, quedan expresamente excluidas como faltas de asistencia las ausencias debidas a huelga legal por el tiempo de duración de la misma, el ejercicio de actividades de representación legal de los trabajadores, el accidente de trabajo, la maternidad, el riesgo durante el embarazo y la lactancia. Las enfermedades causadas por embarazo, parto o lactancia, la paternidad, las licencias y vacaciones[386], las enfermedades o accidentes no laborales, cuando la baja haya sido acordada por los servicios sanitarios oficiales y tenga una duración de más de veinte días consecutivos, o bien las faltas motivadas por la situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda. Por lo tanto, se puede afirmar y así se defiende en esta tesis, que las demás faltas de asistencia son computables como absentismo laboral y pueden comportar, si se cumplen los requisitos legales, la extinción del contrato por la vía del despido objetivo.

En el caso del absentismo laboral derivado de incapacidades temporales protegidas, como se verá en los próximos apartados de este capítulo, se deben computar las faltas de asistencia derivadas de bajas inferiores a veinte días, aunque sean derivadas de un mismo proceso patológico y que en conjunto superen los veinte días. La doctrina tuvo presente este criterio y dictaminó[387], que cuando el proceso de enfermedad

[385] STSJ de Aragón de 9 de junio de 2003.

[386] STS de 24 de octubre de 2006.

[387] STSJ de Cataluña de 7 de diciembre de 1992.

es único y respondiendo las dolencias sufridas a la misma tipología, la existencia de diversos partes de baja y alta no es suficiente para considerar que se trata de un proceso ininterrumpido. Posteriormente, el argumento utilizado por el Tribunal Supremo es que los días de baja deben ser consecutivos[388], condición que no se cumple si las bajas son intermitentes, por más que sean debidas a una misma enfermedad. Los períodos de imputación tienen carácter conjunto, de manera que el porcentaje de ausencias, que legitima el despido, ha de concurrir en el conjunto de los meses examinados, siendo indiferente que en alguno de ellos no se alcance[389]. El plazo de referencia de los dos meses consecutivos o cuatro discontinuos[390] debe computarse de fecha a fecha y no como meses naturales (como sostenían algunos Tribunales Superiores de Justicia), habida cuenta que no existe en la legislación laboral actual ningún artículo que establezca la forma de cómputo, de modo que debe acudirse a lo dispuesto en el artículo 5 del CC[391].

Una vez delimitadas las faltas de asistencia computables a los efectos de poder acometer un despido objetivo, se debe tener en cuenta de nuevo el reciente cambio legislativo provocado por la Ley 3/2012. Hasta la entrada en vigor de la Ley 3/2012, las faltas de asistencia y los índices de absentismo individual de las personas trabajadoras debían compararse con los índices de absentismo total de la plantilla, mientras que la referencia para el cálculo del absentismo debía ser el centro de trabajo y no la empresa en su totalidad. Este índice de absentismo total comparativo debía de ser superior al 2,5% en el mismo periodo de tiempo, después que la disposición adicional 20º[392] de la Ley 35/2010, de 17 de septiembre[393], de

---

[388] STS de 24 de octubre de 2006 y STS 27 de noviembre de 2008.

[389] STS de 5 de octubre de 2005.

[390] La LET toma en consideración períodos de 2 o 4 meses, y a aquellos se refiere este porcentaje. Según STS de 5 de octubre de 2005, el que no se tenga en cuenta un solo mes y que el período se prolongue a 2 o 4 meses tiene por objeto el dejar patente una inasistencia persistente de la persona trabajadora.

[391] STS de 9 de diciembre de 2010.

[392] Disposición adicional vigésima Ley 35/2010. Faltas de asistencia al trabajo.

medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo, rebajó la cifra de absentismo laboral global de referencia de un 5% a un 2,5%.

Es este sentido, el RDL 3/2012 dió una nueva vuelta de tuerca al tema del absentismo, en aras a conseguir una mayor aplicación del despido objetivo por dicha causa, eliminando el controvertido requisito de la exigencia simultánea de un determinado índice de absentismo en la plantilla, que no solo había generado múltiples dudas interpretativas en cuanto a las ausencias computables en el índice de absentismo global de la plantilla, sino una inseguridad jurídica y dificultad considerable a la persona trabajadora afectada por dicho despido objetivo, puesto que no estaba a su alcance conocer el parámetro global de absentismo de la empresa, hasta después de haber interpuesto la demanda y en fase probatoria.

Sin embargo, habida cuenta la reciente Ley 3/2012 es preceptivo hacer una referencia histórica al régimen anterior y a la exigencia de un determinado índice de absentismo global de la plantilla. Hasta la entrada en vigor de la Ley 3/2012, la doctrina y la jurisprudencia se habían mostrado tradicionalmente divididas en cuanto a la interpretación de dicho artículo 52 de la LET, especialmente en la forma de cómputo del absentismo global de

---

La letra d) del artículo 52 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, queda redactada en los siguientes términos:

d. Por faltas de asistencia al trabajo, aún justificadas pero intermitentes, que alcancen el 20 % de las jornadas hábiles en dos meses consecutivos, o el 25 % en cuatro meses discontinuos dentro de un periodo de doce meses, siempre que el índice de absentismo total de la plantilla del centro de trabajo supere el 2,5 % en los mismos periodos de tiempo.

No se computarán como faltas de asistencia, a los efectos del párrafo anterior, las ausencias debidas a huelga legal por el tiempo de duración de la misma, el ejercicio de actividades de representación legal de los trabajadores, accidente de trabajo, maternidad, riesgo durante el embarazo y la lactancia, enfermedades causadas por embarazo, parto o lactancia, paternidad, licencias y vacaciones, enfermedad o accidente no laboral cuando la baja haya sido acordada por los servicios sanitarios oficiales y tenga una duración de más de veinte días consecutivos, ni las motivadas por la situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de Salud, según proceda.

[393] BOE de 18 de septiembre de 2010.

la plantilla. Sin embargo, la jurisprudencia[394] se ha ocupado de unificar algunas de las polémicas suscitadas en su aplicación práctica y pacificar los criterios interpretativos.

Cabe destacar de dichas sentencias que, si bien el Tribunal Supremo, hasta la fecha se inclina por la aplicación de las mismas reglas de cómputo y las mismas exclusiones a las faltas de asistencia al trabajo y al absentismo total de la plantilla, sostiene simultáneamente que *"se trata de dos conceptos que no son iguales",* es decir, que son conceptos dispares. Ahora bien, tampoco efectúa la tarea de delimitarlos conceptualmente más allá de manifestar la aplicabilidad de las mismas excepciones y reglas a unas y otras ausencias porque ambos son conceptos que "*guardan entre sí una indiscutible proximidad y paralelismo, pues los dos se asientan en las ausencias laborales de los trabajadores*".

Parte de la doctrina mantiene que podría llegarse a la misma conclusión que el Tribunal Supremo, de identidad de reglas de cómputo y excepciones tanto a faltas de asistencia como a absentismo de la plantilla, bajo el prisma de considerar que faltas de asistencia y absentismo de la plantilla no son conceptos diferentes sino que en realidad responden a un único concepto, aunque contemplado desde diversos puntos de vista: el primero, desde una perspectiva individual (de la persona trabajadora a la que se quiere despedir objetivamente), y el segundo desde un punto de vista colectivo (del total de la plantilla a la cual pertenece la persona trabajadora).

[394] El TS, mediante la STS de 23 de enero de 2007 dictada en unificación de doctrina y, posteriormente, reiterando la misma argumentación, la STS de 18 de septiembre de 2007, entendió que rigen para el cálculo del porcentaje de absentismo general las mismas reglas que las utilizadas para el cálculo de las ausencias del trabajador, computando y excluyendo las mismas causas y en las mismas circunstancias, de modo que la remisión que el segundo párrafo efectúa al primero es una remisión genérica tanto a las faltas de asistencia como al absentismo total de la plantilla, al haberse efectuado ésta sin ningún tipo de diferenciación. La STS de 23 de enero de 2007 no considera iguales los conceptos de "faltas de asistencia al trabajo de la persona trabajadora" e "índice de absentismo total de la plantilla", pero si determina que guardan una indiscutible proximidad y paralelismo. De modo que las faltas excluidas del cómputo en el artículo 52.d), segundo párrafo de la LET, hay que referirlas tanto al cómputo de las faltas de asistencia del trabajador, como al cálculo del índice de absentismo laboral de la plantilla.

Hay determinadas sentencias[395] que sostienen que es innecesario que en la carta de extinción se concrete el índice de absentismo general, ya que se trata de una obligación "*ex lege*", que el empresario ha de probar en el acto del juicio. En conclusión, se puede afirmar que, tras un vaivén jurisprudencial, ha triunfado, finalmente, la tesis de que el índice de absentismo debe ser calculado, a los efectos del despido objetivo, de idéntica manera a las faltas de asistencia en cuanto a exclusiones y reglas, sobre la tesis, que en su momento llegó a ser mayoritaria, de un absentismo calculado como las suma de las inasistencias genéricas de la totalidad de la plantilla sin tomar en consideración las causas concretas que lo ocasionaron.

En resumen, se puede concluir que el punto de partida de la figura del despido objetivo por faltas de asistencia pivota sobre dos elementos: la existencia de ausencias del trabajador, dentro de las cuales hay que ver cuáles computan por su duración y causa y cuáles se excluyen, y en segundo lugar, la concurrencia de un determinado nivel de absentismo en el centro de trabajo, dentro del cual, también hay que ver cómo se computa, y con cual debe compararse el del trabajador al que se quiere despedir.

Por consiguiente, de la STS de 23 de enero de 2007, se desprende que todas las demás causas no contempladas en ella pueden ser consideradas como faltas de asistencia causantes de absentismo laboral y computable para la extinción del contrato.

A continuación, en el presente capítulo, se estudiarán principalmente, como causas de absentismo laboral, por su especial relación con el estudio de las consecuencias del malestar laboral, la incapacidad transitoria por contingencia común menor o igual a veinte días y las faltas al trabajo por causas injustificadas. También se incluirá, en este conjunto de causas, al absentismo presencial, como una nueva causa de absentismo laboral, considerándolo también como una falta de asistencia al trabajo de la persona trabajadora. En este sentido, CLEMENTE LÓPEZ (2011:145):

[395] SSTSJ de Cataluña de 2 de noviembre de 1994 y de 16 de marzo de 1995.

"Dentro del absentismo presencial se puede incluir también el absentismo individual o subjetivo, que hace referencia a la tensión que sufre el individuo que le impide estar concentrado y rendir en su trabajo. Este absentismo no es intencionado y es de carácter transitorio. Un buen conocimiento de los empleados que permitiera identificar las situaciones que les provocan estrés ayudaría a reducir este tipo de absentismo".

Como se expondrá más adelante, en relación a este último tipo, aunque la persona trabajadora esté físicamente en su lugar de trabajo, puede llegar a ausentarse psíquicamente de él.

4.2.2.1) Incapacidad laboral[396] temporal por contingencias comunes de duración menor o igual a veinte días.

Están incluidos en este apartado de la tesis y en este grupo de estudio las causas derivadas de enfermedades y accidentes no laborales, cuando la baja haya sido acordada por los servicios sanitarios oficiales y tenga una duración igual o inferior a veinte días consecutivos, entendiendo estos días consecutivos como días naturales, no laborales[397].

El resultado del absentismo laboral en términos de productividad, gastos económicos y sanitarios e impacto social y personal, ha llevado a la OMS a calificar la ausencia laboral como un *"problema creciente de salud pública"* (De VICENTE, MAGÁN, BERDULLAS y ELENA, 2009:3-6).

En opinión de BLASCO DE LUNA (2013:7) hay que considerar: *"…la incapacidad temporal como una de las principales manifestaciones del absentismo de nuestro país"*.

Durante la vigencia de la relación laboral y del contrato de trabajo, entre personas trabajadoras y empresarios aparecen frecuentemente situaciones que provocan una paralización transitoria en el proceso de estas relaciones laborales. Son las bajas por incapacidad laboral[398] protegida. Estas situaciones temporales, que impiden el desarrollo normal de la relación laboral, pueden afectar no sólo a la prestación de la persona

[396] STSJ Madrid de 28 de junio de 2004. Tendrán la consideración de situaciones determinantes de incapacidad laboral: las debidas a enfermedad común o profesional y a accidente, sea o no de trabajo, mientras el trabajador reciba asistencia sanitaria de la Seguridad Social y esté impedido para el trabajo, con una duración máxima de doce meses, prorrogables por otros seis cuando se presuma que durante ellos pueda el trabajador ser dado de alta médica por curación.

[397] A su vez, la STS de 24 de octubre de 2006, establece que en caso que una persona trabajadora, debido a la misma enfermedad y de forma no consecutiva, haya estado de baja en varios periodos de menos de veinte días, se debe calcular a estos efectos aunque la suma de todos los periodos supere los veinte días.

[398] La prestación económica por incapacidad temporal trata de cubrir la falta de ingresos que se produce cuando el trabajador, debido a una enfermedad o accidente, está imposibilitado temporalmente para trabajar y precisa asistencia sanitaria de la Seguridad Social.
http://www.seg-social.es

trabajadora, sino también a la del empresario o a la de ambas a la vez (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:716).

Es constante, en el ámbito empresarial, organizacional y productivo, la preocupación por reducir las cifras de absentismo laboral en general, pero especialmente la preocupación se centra en las causas derivadas de la IT y del absentismo injustificado (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66). Estas incidencias, habitualmente son transitorias y se presupone que, una vez solucionadas, la persona trabajadora pueda renovar su actividad laboral con normalidad. En este sentido, respecto a la temporalidad de estas situaciones que frenan la relación laboral, MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA (2010:716-717) defiende que nuestro ordenamiento jurídico descarta la extinción del contrato de trabajo y opta, en algunos casos, por su suspensión temporal[399] (artículo 45 de la LET), al ser más favorable a la estabilidad del empleo y más conforme a los intereses empresariales.

También según datos de la OMS, los trastornos mentales y los problemas derivados de la ansiedad, la depresión y el estrés constituyen las principales causas de incapacidad laboral temporal y permanente en los países desarrollados. De acuerdo con un reciente informe elaborado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA), entre el 50% y el 60% de las ausencias al trabajo que se producen al año están ocasionadas por situaciones de estrés (De VICENTE, MAGÁN, BERDULLAS y ELENA, 2009:3-6).

Las consecuencias derivadas de la incapacidad laboral temporal, en la mayoria de los casos, trascienden el ámbito del propio trabajador y de la Administración Pública, afectando significativamente a la organización de la empresa, en donde la persona trabajadora presta sus servicios. La

[399] Supone la suspensión del contrato de trabajo mientras el empleado necesite asistencia sanitaria y no pueda desarrollar su labor profesional, con una duración máxima de 12 meses con posibilidad de prórroga. Si el detonante de la suspensión es una enfermedad común, la empresa, si no se acuerda lo contrario en el Convenio Colectivo o en un acuerdo de empresa, debe abonar la prestación del 4º al 15º día, mientras que a partir del 16º será asumida por el INSS o la Mutua colaboradora; de todas formas, la empresa seguirá abonando el coste de la cotización del trabajador.

repercusión y persistencia de las bajas por enfermedad provocan, consecuentemente, indudables efectos sobre el mercado de trabajo. Cuando la referencia es a los fenómenos de salud en la empresa, verificados a través de los correspondientes indicadores de los niveles de morbilidad y siniestralidad laboral, uno de los aspectos más relevantes es el análisis del absentismo laboral (FERNÁNDEZ JIMÉNEZ y HERRERO GARCÍA, 2003:4-10). Este fenómeno merece una investigación exhaustiva, ya que se trata de un problema de salud con grandes consecuencias socioeconómicas (UBALDE LÓPEZ, 2011:3).

A efectos prácticos, la enfermedad se convierte en una incapacidad protegida que impide en muchas ocasiones desarrollar, a la persona trabajadora, su actividad laboral ordinaria. En este sentido, las incapacidades, al venir acompañadas de síntomas, lesiones, síndromes o dolencias que disminuyen el grado de salud de la persona trabajadora, conducen a una inactividad y a una baja laboral (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:5). Hay quien afirma que ausentarse del trabajo a causa de algún dolor o afección es una decisión que implica también aspectos biológicos y valoraciones subjetivas sobre la percepción del estado de salud de la persona trabajadora. También hay quien mantiene que no todas las personas sienten o reaccionan de la misma manera ante la misma situación. En realidad, resulta imposible catalogar todas las ausencias causadas por enfermedad común como IT, al tratarse más bien de aparentes incapacidades que en ocasiones ocultan un estado a veces fraudulento propiciado por la propia persona trabajadora o por el propio empresario (ÁLVAREZ GARCÍA, 1999:1-133).

El INSS (2103:5) define la IT como: *"la situación del trabajador que se encuentra temporalmente impedido para el trabajo y recibe asistencia sanitaria de la Seguridad Social".*

Según definen LLERGO, ÀLVAREZ, VAQUERO y LACHICA (2005:27-37): *"la incapacidad temporal es una situación de infortunio derivada de la alteración de la salud que incapacita temporal y absolutamente para el*

trabajo habitual o que impide al trabajador el desarrollo de una actividad productiva, cualquiera que fuese su causa".

La IT es un avance social y una herramienta a favor de la recuperación de la persona trabajadora, si se utiliza bien (PASTRANA JIMÉNEZ, 2002:174). Como se puede comprobar, la IT de la persona trabajadora es un fenómeno complicado, lleno de matices, que incluye tanto la enfermedad como sus consecuencias (TORRES BARRERA et al., 2007:147-153). El artículo 45.1c de la LET incluye, entre otras, a la IT como una de las causas que impide a la persona trabajadora desarrollar temporalmente[400] y con normalidad su trabajo habitual. La paralización temporal de la relación laboral, en algunas ocasiones, puede ser prevista pero en muchas otras ocasiones, como es el caso de la incapacidad laboral imprevista, ésta se produce de forma repentina e inesperada (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:716-717).

Una vez identificado el problema causante de las ausencias al trabajo por causas médicas, que impiden el desarrollo normal de la relación laboral, y constatada su gravedad, la organización empresarial deberá hacer todo lo posible para resolverlo o, cuanto menos, reducirlo. Para ello, deberá abordarlo desde una perspectiva que permita mejorar la actitud de sus empleados y asegure la sostenibilidad de la empresa[401] (HERNÁNDEZ e IBORRA, 2005:1-10). Solamente una actuación integral y la unión de esfuerzos entre las entidades públicas, las entidades colaboradoras, los empresarios, las patronales, las personas trabajadoras y sus representantes como partes implicadas en el fenómeno del absentismo, logrará encontrar una solución efectiva al absentismo justificado e injustificado (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66). A este respecto, HUGO DURAN (2007:1) sostiene que las empresas que desarrollan políticas y estrategias encaminadas a

[400] La situación de incapacidad temporal puede mantenerse hasta 365 días, prorrogables por otros 180 días más, cuando se presuponga la paoibilidad de curación y alta médica de la persona trabajadora dentro de este periodo (MARTÍN VALVERDE, 2010:719).

[401] PricewaterhouseCoopers. Editorial Borrmart.

mejorar el bienestar integral de sus trabajadores y a conciliar el mundo laboral con el familiar, mejoran notablemente la calidad de vida (ABBEY y ANDREWS, 1985:1-34) de los trabajadores, y también el ambiente laboral y, como consecuencia de ello, la productividad.

En este sentido, VERA CALZARETTA (2007:3) insiste en que las acciones de prevención se limitan casi siempre a las grandes empresas, ya que las demás no disponen de los recursos necesarios ni del apoyo del gobierno para llevarlas a cabo.

El absentismo por causa médica se ha definido por la OIT[402] como "*el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo trabajador*". La baja laboral se produce cuando la persona trabajadora sana, debido a una enfermedad común o profesional o a un accidente, sea éste de trabajo o no, sufre lesiones que le incapacitan para la realización de su trabajo habitual, recibiendo para su curación y recuperación laboral asistencia sanitaria (TOROLLO GONZÁLEZ, 2004:102). Para la sociedad en general es de gran importancia que las personas trabajadoras puedan ir a su lugar de trabajo en buen estado de salud hasta llegar a la edad de jubilación, contribuyendo de esta forma al incremento del Producto Nacional Bruto (FUNDACIÓN EUROPEA, 1997:10).

Como ya se ha puesto de manifiesto, de la baja laboral emerge una prestación económica por IT[403] que comporta, a la persona trabajadora, una prestación dineraria que cubre sus ingresos durante el periodo en el que está imposibilitada temporalmente para trabajar (ROMAY-SANTÍN, 2003,13). El artículo 128 del TRLGSS) define la IT por Contingencias Comunes (a partir de ahora ITCC) como: "*la situación en la que se halla el trabajador que, a causa de una enfermedad común o un accidente laboral,*

[402] Oficina Internacional del Trabajo (España). Enciclopedia dc Salud. Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. 199 1: 5-l I (Torno 1).

[403] En el ámbito laboral, la IT se tipifica como supuesto suspensivo del contrato de trabajo, conforme al artículo 45.1 c) de la LET. Causa de suspensión que se produce con reserva de puesto de trabajo, esto es, con derecho del trabajador a la reincorporación al puesto de trabajo que desempeñaba con anterioridad a la IT (TOROLLO GONZÁLEZ, 2004:1-120).

está impedido para el trabajo y requiere la asistencia sanitaria de la Seguridad Social" (CALVO BONACHO, 2009:12).

También podemos definir la IT como la situación de incapacidad de asistencia al trabajo, de la persona trabajadora, en la que concurren los requisitos de justificación formal adecuada y justificación material (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66).

El absentismo laboral derivado de incapacidades temporales parece ser un problema persistente y es difícil juzgar las tendencias, sobre todo cuando se trata de ausencias de poca duración (DANATRO, 1997:101-109). Este investigador introdujo en su definición la diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realmente realizado por la persona trabajadora, defendiendo la idea de que el absentismo laboral no debe hacer referencia en exclusiva a jornadas completas, sino al tiempo de trabajo perdido por la personas trabajadora cuando se suponía que debería estar en su puesto de trabajo. Según algunos responsables de recursos humanos, la enfermedad de corta duración también es el motivo más frecuente de absentismo laboral (EGARSAT, 2005:5-43).

La buena salud de la población es fundamental para el bienestar humano y para un desarrollo socio-económico sostenible. El absentismo laboral por enfermedades de corta duración está en gran medida influenciado por factores sociales (GRAY y FOWLER 1989:166). Las personas consideran la salud como una de sus mayores prioridades, situándose en la mayoría de los países muy cerca de los considerados principales problemas sociales relacionados con la economía: desempleo, salarios bajos y el elevado coste de vida (OMS, 2010a:1-22). En este sentido GONZÁLEZ GARCÍA (2002:185) destaca que: *"El impacto social del desempleo durante la crisis económica de los años 30 fue tan enorme y el psicológico, tan profundo, que se convirtió en un problema sanitario de primera magnitud (diversos estudios pusieron de relieve sus dañinas consecuencias para la salud). A partir de la crisis de los 80, las investigaciones científicas han mostrado con claridad cómo la salud de los*

desempleados es peor que los que trabajan (mueren antes, enferman más, tienen problemas psicológicos, estilos de vida más perjudiciales y su calidad de vida es peor). También se sabe que la desprotección social empeora la salud (existe un riesgo cinco veces mayor de padecer un peor estado mental que los que trabajan, los que tienen seguro de desempleo sólo dos veces superior). Dicho de otro modo: la protección social mitiga los efectos perjudiciales del desempleo mientras que su ausencia daña la salud".

Las enfermedades crónicas son objeto de estudio, cada vez con mayor frecuencia, por parte de los investigadores de orientación cualitativa (MERCADO, ALCÁNTARA et al., 2002: 461-471).Las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta que provocan en muchas ocasiones frecuentes bajas laborales de corta y larga duración. El Informe de la OMS[404] (2012 y 2013:1) sobre la salud en el mundo prevé examinar el impacto de las investigaciones sanitarias llevadas a cabo por los máximos expertos en la materia. Los continuos esfuerzos, en el campo de la salud pública llevados a cabo a nivel internacional, pretenden alentar las iniciativas de investigación y de aplicación práctica de conocimientos para fomentar comportamientos saludables entra la población.

Las cotas alcanzadas por el absentismo laboral en nuestro país abren un nuevo capítulo en el antiguo debate sobre la pérdida de jornadas de trabajo. Existen corrientes de opinión que defienden que las ausencias injustificadas al trabajo, o bien las faltas justificadas de poca duración (habitualmente por enfermedad), van en detrimento de la productividad empresarial. De hecho, la baja laboral es prácticamente el único sistema que permite que el paciente tenga tiempo para realizar pruebas diagnósticas, ejecutar alguna terapia o simplemente hacer rehabilitación (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:16). Por ello, la organización del sistema

[404] La OMS propone en este informe lo que los países pueden hacer para modificar sus sistemas de financiación para alcanzar cuanto antes el objetivo de cobertura sanitaria universal.

sanitario es determinante para justificar la existencia o la duración de la baja.

En ciertos casos, la baja laboral aleja al paciente del ambiente en el trabajo cuando se considera que éste le perjudica o no le resulta conveniente. En España se sigue trabajando para hallar nuevos modelos que permitan gestionar con más eficacia las ITCC, con el objetivo de optimizar el procedimiento y disminuir el elevado coste económico que representa esta prestación social (CALVO BONACHO, 2009:11). Es por ello que cada vez existe mayor unanimidad en la demanda de acciones globales enérgicas para disminuir el absentismo laboral en nuestro país (DURÁN, 2008:1).

Las cifras son reveladoras, España acumula cada año casi cinco millones de bajas laborales por enfermedad o accidentes, lo que representa según datos del Ministerio de Trabajo, un gasto también al alza que supera los 8.000 millones de euros en 2012[405]. Según los datos, del año 2007 al 2010, que contiene la Encuesta de coyuntura laboral del Ministerio de Trabajo e Inmigración[406] el número de horas no trabajadas por causa médica (IT) y absentismo injustificado es una constante que se mantiene. Asimismo, es preciso dejar constancia de otra cifra reciente, relacionada con las IT: los Presupuestos Generales del Estado para 2013 en que los subsidios por IT son la partida cuantitativamente más importante alcanzando 5.830,59 millones de euros, lo que supone un crecimiento de un 0,5 por ciento, coherente con la política de contención del gasto en esta prestación. A estos costes, debe añadirse el importe de la prestación sanitaria, la merma de la productividad y los perjuicios humanos y familiares derivados de la incapacidad laboral del empleado.

La mayor o menor duración de los procesos de IT depende en primera instancia del dictamen médico y de la gravedad del cuadro clínico,

[405] www.ine.es y OECD HEATH DATA 2012.

[406] Encuesta de coyuntura laboral del Ministerio de Trabajo e Inmigración de 2007, 2008, 2009 y 2010 www.mtin.es/estadisticas/ecl/.

pero también está condicionada por otra serie de factores. Podemos distinguir tres tipos de factores: sociodemográficos (sexo, edad, estado civil y nivel de estudios), sociolaborales (régimen de Seguridad Social, grado de satisfacción en el trabajo, horario y tipo de trabajo) y sociosanitarios (el médico, el modelo de atención primaria y los posibles problemas para acceder a una atención especializada) (CALVO BONACHO, 2009:13-14).

4.2.2.1.1 Sistemas de control y vigilancia de las ausencias al trabajo por incapacidad temporal protegida.

El control del absentismo en las organizaciones empresariales, concretamente en el caso del absentismo derivado de las incapacidades temporales de corta duración, se debe realizar utilizando mecanismos de regulación y colaboración, entre sistema sanitario, la organización empresarial y el propio titular de la prestación. Respecto a las actuales acciones de control de las ausencias por IT, existe una corriente de opinión que entiende que el empresario sólo debe colaborar en la gestión del control del estado de la salud de la persona trabajadora y no debe asumir competencias de las entidades que intervienen en el proceso de gestión y control de la IT protegida (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66). Las estrategias de gestión de la salud deben estar orientadas a la reducción de la incidencia de nuevas bajas laborales y a la disminución de su duración (LARRAYA, 2011:1). En este sentido, SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA (2005:8), afirman que: *"No es nuevo decir que la incapacidad temporal, al igual que otras contingencias de la Seguridad Social, tiene una ordenación sumamente compleja, caótica y desordena, que dificulta su comprensión y aplicación, situándonos en un espacio de inseguridad jurídica difícilmente justificable"*.

Expertos como VIDAL (2006:1-5), son de la opinión que establecer mecanismos eficaces de control de las bajas por IT, como causa principal del absentismo laboral en nuestro país, es ineludible. En su opinión, al ser la IT uno de los principales motivos del absentismo laboral en nuestro país, el control debe ser asumido por las MATEPSS y por la propia Administración, como gestores de las bajas y por ser quienes disponen de los instrumentos de control eficaces que garanticen que las prestaciones económicas derivadas de la IT sean percibidas única y exclusivamente por sus legítimos destinatarios y por el tiempo estrictamente necesario. Según DURÁN (2008:1), el uso abusivo de las bajas por IT de corta duración está favorecido por la carencia de un método de control adecuado y efectivo.

Las modificaciones procedimentales que, respecto a la vigilancia y seguimiento de la IT, el legislador ha ido introduciendo paulatinamente con las últimas reformas, tienen como objetivo principal una mejora sustancial del control de las mismas, encaminadas a reducir el nivel de fraude en lo concerniente a la ausencia de justificación material de la situación protegida de IT (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66).

Como ya se ha puesto de manifiesto, la ordenación y el control de la IT plantean una problemática muy compleja, derivada de una ordenación caótica que complica enormemente su comprensión y crea una inseguridad jurídica indefendible e incomprensible (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:8). Si obviamos los casos protegidos por la ley, la persona trabajadora puede ausentarse del trabajo por otras razones, justificables o no desde el punto de vista social y humano, que no están previstas en la legislación y generalmente se encuadran dentro del absentismo. Las empresas castigan estas actitudes con sanciones disciplinarias que reducen la permanencia del empleado en la empresa y limitan sus opciones de promoción. A falta de sistemas de control adecuados, estas penalizaciones ejercen cierto efecto disuasorio para los empleados, que en ocasiones intentan camuflar su absentismo con alguna excusa que encaje con los motivos legalmente aceptados (ÁLVAREZ GARCÍA, 1999:1-133). En este sentido, el término *"absentismo medicalizado"* (NOVA MELLE, 1996:231-239) hace referencia a los casos injustificados e impropios de IT, pero en ocasiones legitimados, a través de la baja laboral.

Según defienden GERVÁS, RUIZ, PÉREZ (2006:48), el cometido de ajustar la situación del trabajador enfermo a su trabajo habitual corresponde, en general, al medico de cabecera, que debe tomar tres decisiones consecutivas: recomendar la baja, su duración y su intensidad. Por lo que se refiere a la intensidad, debe prestarse especial atención al dictamen del servicio médico del trabajo, que permitirá resolver si conviene o no una baja parcial en el puesto de trabajo habitual o en otro. Si dicho servicio médico no existe, la decisión debería compartirse con el empresario

y con los sindicatos[407]. En esos casos, el médico de cabecera actúa como asesor o consultor, ya que la decisión final depende de las posibilidades que existen en la práctica. La intensidad aclarará si la baja será a tiempo completo o parcial y, en este último caso, si el trabajo se desarrollará en el lugar habitual o en otro distinto. Por complicado que sea fijar normas sobre la duración y la intensidad de la baja, ésta siempre debe condicionarse a la situación y evolución del paciente (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006: 48).

En otro ámbito, el médico asistencial debe valorar aspectos médico-legales relativos a las incapacidades laborales. Se trata de una obligación contemplada por el propio sistema sanitario español, que explicita que el facultativo responsable de la asistencia médica de un paciente decide también si éste se encuentra en condiciones de trabajar (MARTÍ et al., 2006: 671–675). En este sentido, el certificado médico que acredita la baja laboral atestigua también que se trata de un "enfermo verdadero". Y es que la baja no es únicamente una cuestión económica o administrativa, sino que reviste una gran importancia social. Una vez el enfermo ha sido reconocido como tal tiene derecho a ausentarse del trabajo y percibir una prestación económica. El hecho de estar de baja médica comporta una serie de ventajas e inconvenientes que deben sopesarse frente a la situación de "no baja" y esta cuestión debería considerarse una actividad terapéutica más, entre enfermo y médico, ciñéndose a lo rigurosamente necesario por cuestiones puramente médicas (GERVÁS, RUIZ, PÉREZ y 2006:30-31).

El sistema sanitario anota y acredita legalmente la relación entre la enfermedad y la incapacidad-baja con un certificado firmado por el médico que promueve unas prestaciones sociales de atención sanitaria y subvención económica hasta que se haya rehabilitado el trabajador enfermo (GERVÁS, RUIZ, PÉREZ, 2006:5). La acreditación del inicio, mantenimiento o extinción de estas situaciones de IT viene dada por la expedición de los partes de baja laboral, confirmación de la incapacidad y parte de alta

[407] En este ámbito, destaca MARTÍN VALVERDE (2010:49) que en la actualidad los sistemas productivos presentan dos rasgos especialmente característicos: el primero es la generalización del trabajo libre y por cuenta ajena. En segundo lugar, la aparición de los representantes profesionales de carácter sindical, que asumen una buena parte de la labor de regulación y establecimiento de las condiciones del trabajo.

laboral respectivamente[408]. La obligación fundamental de la persona trabajadora es informar inmediatamente a su empresa de los partes de baja, confirmación de baja o de alta, ya que se trata de actos que constatan la baja laboral o su finalización y, en consecuencia, comportan la suspensión o reanudación del contrato de trabajo (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:35). Con la expedición del parte médico se consigue el derecho a la prestación económica, que se renueva con los partes de confirmación o continuación y se extingue con el parte de alta (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005: 18).

Respecto al absentismo y su necesidad de control médico, UBEDA LÓPEZ (1986:21) escriben: *"En relación con la salud psico-física del trabajador debemos tener en cuenta los factores anteriormente mencionados, y que se puede influir en ellos mediante los reconocimientos preventivos de ingreso, los reconocimientos periódicos y conocer que estos exámenes médicos deben ir siempre orientados a saber perfectamente la aptitud psicofísica del trabajador, en relación al puesto de trabajo. Pero son las condiciones del mercado de trabajo, crisis económicas, situaciones políticas, y protección social, las que más influyen sobre el absentismo".*

El absentismo laboral no es sólo un indicador de enfermedad, sino que en muchos casos es la respuesta a la insatisfacción de la persona trabajadora en su lugar de trabajo (DANATRO, 1997:101-109), por lo tanto veremos diferentes escenarios en esta tesis doctoral.

Hubo, en los años ochenta, una corriente de opinión (UBEDA LÓPEZ, 1986:21) que defendía que cuando los índices de absentismo se disparan las causas son siempre socio-económicas y no médicas. Según estos estudiosos, a mayor protección social y demanda de trabajo, mayor es el

[408] Según TOROLLO GONZÁLEZ (2004:1-100): "*La gestión de la prestación de la IT comprende los actos de nacimiento, mantenimiento y extinción del derecho que conforman el ciclo vital de la contingencia. La primera fase, pasa por la declaración del derecho al subsidio, previo examen de la concurrencia de los hechos que constituyen su situación legal y de los requisitos que condicionan el nacimiento del derecho a la prestación. Las que siguen a este acto de apertura son las funciones de denegación, suspensión, anulación o extinción del derecho a la misma*."

absentismo. En contraposición (MOLINA ARAGONÉS, 2010:209), afirma que la demanda no parece una variable relacionada o que influencie el absentismo laboral; en cambio, el control sí que se encuentra asociado a éste de manera reiterada y consistente.

En la actualidad, las bajas laborales que derivan de una incapacidad de origen no laboral son un grupo de accidentes y/o enfermedades que están siendo especialmente observadas por la ley, como puede comprobarse en la Ley 35/2010[409], de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo, en la ya reciente Ley 3/2012, en las negociaciones colectivas y también por los tribunales[410], sobre todo cuando estas bajas por enfermedad de origen no laboral son causa de despido de la persona trabajadora (MORÓN PRIETO, 2011:2).

En muchas ocasiones, la capacidad de trabajo sólo se pierde parcialmente, por lo que no tiene demasiado sentido faltar sistemáticamente al puesto de trabajo. La terapéutica debe ajustarse a la necesidad. Independientemente de cualquier otra consideración, la baja laboral debería ser vista siempre como un instrumento clínico terapéutico, eficaz para mejorar la recuperación de la salud a costa de un gasto y de unos efectos secundarios que apelan al sentido común del médico. Siempre que sea posible, el "todo o nada" debe dar paso a una solución intermedia, como por ejemplo una actividad restringida o una jornada parcial o total en otro puesto de trabajo. La finalidad no debe ser otra que ofrecer el reposo adecuado durante los días o las horas necesarias, contemplando las actividades que se pueden realizar o que se deben evitar y evitando los abusos por exceso o por defecto con independencia de su repercusión económica (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006, 40-41).

[409] BOE de 18 de setiembre de 2010.

[410] Como se determina la STSJ Cataluña de 27 de octubre de 2000, es la empresa quien tiene la carga de la prueba y es la empresa quien ha de probar el absentismo alegado. El plazo de prescripción para que el empresario alegue esta causa extintiva del contrato es de un año desde la ultima falta de asistencia que se contabilice (TSJ Baleares de 15 de enero de 1999).

La baja por enfermedad presenta componentes psicológicos, biológicos, culturales y sociales que se ponen de manifiesto en el encuentro entre el facultativo y el paciente. En términos generales, la respuesta terapéutica debe ser graduada y flexible, intentando siempre que sea posible mantener al paciente en su lugar de trabajo en condiciones compatibles con su incapacidad (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:57). Independientemente de las causas que la provocan, el alta médica supone que el trabajador ha recuperado las competencias necesarias para llevar a cabo las ocupaciones fundamentales de su actividad. Por lo tanto, una vez emitido el alta, el trabajador debe reincorporarse a su quehacer, dejando automáticamente de recibir la prestación económica de IT (TOROLLO GONZÁLEZ, 2004:112).

El Instituto Nacional de Seguridad Social, como Entidad Gestora de la Seguridad Social dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, gestiona y controla la prestación de IT. Asimismo, y en virtud de las distintas normas de transferencia, las Comunidades Autónomas son competentes para prestar la asistencia sanitaria de la Seguridad Social mediante los médicos de su Servicio Público de Salud. Anteriormente al año 2008, el Ministerio de Trabajo solo tenia datos de las bajas laborales de duración superior a los 15 días, al ser la empresa quien se hacía cargo, estos primeros 14 días, del pago de las prestaciones a la Seguridad Social. La respuesta de algunas personas trabajadoras ante el control de su incapacidad fue optar por solicitar permisos sucesivos de duración menor a los 15 días (FERRO, 2010:211). Este abuso reiterado, que el Ministerio de Trabajo detectó en relación a algunas incapacidades laborales y a sus correspondientes bajas (FERRO, 2010:211), provocó que el propio Ministerio de Trabajo dotara a los médicos de un programa de detección de bajas periódicas y sucesivas de sus pacientes, para un mejor conocimiento y control.

Tanto la Administración central como las Comunidades Autónomas están interesadas en investigar el buen funcionamiento de la prestación de IT y establecer los controles pertinentes sobre la misma (SEMPERE

NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:44). Uno de los aspectos más llamativos de la Ley 35/2010 fue, su disposición adicional decimonovena, punto cinco, y que modificó el RDL 1/1994[411], por el que establece que el INSS e ISM, a través de los Inspectores Médicos adscritos a dichas entidades, ejercerán las mismas competencias que la Inspección de Servicios Sanitarios de la Seguridad Social a efectos del alta médica en la IT[412]. La integración, entendida como coordinación[413] de médicos o servicios médicos de distintos niveles, es absolutamente necesaria (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:42).

En general, en España, el encargado de prescribir la baja laboral por enfermedad común es el médico de atención primaria, que también determina cuál es el momento más indicado para la reincorporación al puesto de trabajo. Según la reciente revisión del concepto de discapacidad, la incapacidad laboral es un estado dinámico que surge de la interacción entre el estado de salud y el bienestar de un trabajador y sus características laborales y personales. Por lo tanto, reincorporarse al trabajo tras un episodio de IT es un proceso complejo condicionado no sólo por la edad y el sexo, sino también por la actividad económica y la Comunidad Autónoma (BENAVIDES, 2007:2). No hay ningún criterio fijo para establecer la duración de la IT, que debe ser decidida por el médico de acuerdo con su criterio y experiencia, influenciada por factores como la situación laboral, la antigüedad en el puesto o los informes de especialistas. (CALVO BONACHO, 2009:12). Otros autores (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:26) mantienen que la duración de la incapacidad laboral puede considerarse, hasta cierto punto, una cuestión individual, puesto que depende de cada paciente y de su evolución. Sin embargo, tampoco tendría sentido sin el médico, que

[411] BOE de 29 de junio de 1994.

[412] Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública. *"Otro efecto de la Reforma laboral: El recorte de la prestación por IT y la privatización de su gestión"*. Mayo 2011.

[413] Existe un proyecto piloto puesto en marcha en Navarra que establece que: *"en la primera visita al médico de atención primaria el paciente recibe tanto el parte de baja como el de alta, con la finalidad de evitar las visitas innecesarias para recibir el parte semanal de confirmación de baja. Este sistema previsiblemente permitirá reducir en un 43% el tiempo que los médicos dedican al trámite administrativo de las bajas laborales".*

adquiere un papel muy relevante que puede serlo aún más en función de su formación, sus rutinas y su conocimiento del paciente. Según ROYO BARDONADA (1999:1-235), la duración de los procesos de IT depende en primera instancia del diagnóstico y la gravedad del cuadro clínico, pero también está condicionada por una serie de factores sociodemográficos (edad, sexo, estado civil y nivel de estudios), sociolaborales (horario y tipo de trabajo o de contrato, grado de satisfacción en el trabajo, régimen de seguridad social) y sociosanitarios (tipo de modelo de atención primaria, características del médico y problemas de acceso a la atención especializada).

Para TORTUERO PLAZA (2006:43): *"La reforma de la incapacidad temporal, a pesar de haber sido la contingencia estrella de los últimos años, sigue siendo una reforma inacabada. La explosión reformista (Ley de Seguridad Social, decretos, ordenes, creación del INSS de cuerpos facultativos, participación de las Mutuas, etc., etc.), esa avalancha de acontecimientos buscando el control de la incapacidad temporal, ha ido por un camino, no sé si equivocado, pero al menos no del todo correcto, porque si analizamos el origen del problema y vemos el resultado final de las reformas, la conclusión es que el problema originario sigue sin resolverse"*. Así pues, el control de las bajas por enfermedad no debe estar reñida con la adopción de mecanismos de protección social que aseguren la inserción laboral de las personas trabajadoras (DURÁN, 2008:1). El objetivo no es otro que conseguir una gestión eficaz de la contingencia protegida, basada en una supervisión permanente de los casos de absentismo (TOROLLO GONZÁLEZ, 2004:98).

4.2.2.1.2 Tratamiento jurídico de las incapacidades temporales protegidas.

En relación a las competencias relativas a la regulación jurídicas[414] de la IT, cabe señalar que el artículo 149.1.17ª CE establece la competencia exclusiva del Estado en materia de legislación básica y régimen económico de la Seguridad Social, sin perjuicio de que sus servicios sean ejecutados por las Comunidades Autónomas. El Tribunal Constitucional[415], ha clarificado en un doble sentido el concepto de "*legislación básica*" en materia de Seguridad Social (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:127). Por una parte, dicha legislación no engloba únicamente la acción normativa de rango legal, sino también los reglamentos ejecutivos o de desarrollo. Por la otra, el término "*básico*" hace referencia a su carácter primordial, entendiéndose pues en sentido legislativo y no como una referencia a las leyes de base del artículo 150. 1 CE; por consiguiente, las Comunidades Autónomas pueden aprobar regulaciones normativas no básicas en el ámbito de la Seguridad Social y la Sanidad. Por lo tanto, SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA (2005:128), la competencia exclusiva del Estado no se limita al ámbito legislativo en sentido material, sino que también concierne, en lo necesario, al ejecutivo[416].

El contenido constitucional de la atención sanitaria engloba todas las acciones individuales o colectivas (artículo 45.1 CE) de carácter preventivo y reparador a través de los servicios y prestaciones necesarias (artículo 43.2 CE), comprendiendo los instrumentos de recuperación o rehabilitación (artículo 49 CE) y también los que fomenten la educación sanitaria (artículo 43.3 CE). Aunque la CE hace referencia a la legislación básica, ésta no sólo incluye la ley, sino también el reglamento que permitirá adaptar y

[414] Sobre el régimen jurídico de la incapacidad temporal ver, MARTÍN VALVERDE (1994:601 y ss) y TORTUERO PLAZA y SÁNCHEZ-URÁN (1996:29-49).

[415] SSTC de 4 de mayo de 1982 de 19 de octubre de 1989 y de 26 de junio de 1995.

[416] STC de 28 de noviembre de 1996.

desarrollar los postulados básicos. Se contempla que dentro de la legislación básica, y tan sólo para ciertos supuestos, el Estado pueda ejercer competencias de ejecución[417], cuando son imprescindibles para garantizar el interés general (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:143).

El régimen jurídico que regula las contingencias comunes es diferente del que regula las contingencias profesionales, pese a que el legislador ha deseado la unificación en el nivel de protección que deriva de estas contingencias. La intensidad de protección de la contingencia profesional frente a la contingencia común queda manifestada en el significativo número de litigios que llegan a la jurisdicción social pretendiendo obtener una calificación de carácter profesional (accidente o enfermedad profesional), ya que las consecuencias económicas de un reconocimiento profesional frente a uno común son mucho más favorables para la persona trabajadora (DE LA PUEBLA y MERCADER, 2007:59).

La STS de 8 de octubre de 1997, sostenía que quien declaraba la condición de contingencia y reconocía el derecho a una protección, correspondía a la entidad, pública o colaboradora, que hubiera asumido la cobertura de la contingencia. Sigue la sentencia exponiendo que la asunción del coste de estas prestaciones determina la competencia para el reconocimiento del derecho y, consecuentemente, la responsabilidad del pago de la contingencia (DE LA PUEBLA y MERCADER, 2007:61-62). Posteriormente, esta interpretación fue alterada por STS de 26 de enero de 1998, al plantearse un conflicto cuando la entidad gestora de una contingencia común declaró el carácter profesional de la contingencia, declarando la competencia del INSS, como principal entidad gestora, evaluadora y calificadora de incapacidades laborales, con facultad para determinar que MATEPSS se responsabiliza de la obligación de la prestación

[417] STC de 7 de abril de 1983.

y que esta facultad le confiere una capacidad de decisión superior al de las MATEPSS, en su condición de meras entidades colaboradoras[418]

Anteriormente, la IT propició una intensa labor reformista respecto a la cuantía de la prestación, que ha dado lugar a una serie de cambios legislativos que básicamente perseguían una mayor eficacia en el control de la prestación (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:14). En el año 1966, el Decreto 3158/66[419] reguló la cuantía de la prestación en el 75% de la base reguladora. Posteriormente, la Ley 24/72[420] recortó la duración de la IT al establecerla en 12 más 6 meses. El RD 53/1980[421] recortó dicha cuantía desde el 4º hasta el 20º día, al reducir la prestación al 60% frente al 75% anterior (Orden 13 de octubre de 1967[422]). La implantación de la Directiva Marco de la Unión Europea sobre Seguridad y Salud en el Lugar de Trabajo de 1989 (Directiva 89/391/CE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la Seguridad y de la Salud de los trabajadores en el trabajo) constituye una de las principales estrategias europeas para acometer el problema de la incapacidad laboral evitable (ROMAY SANTÍN, 2003,13).

El continuo y preocupante aumento del gasto público en gestión y control de incapacidades laborales protegidas ha originado que las principales reformas de los últimos años hayan ido encaminadas a mejorar los mecanismos de control, bajo la suposición de que un mayor control permitirá disminuir el gasto (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:10). Entre finales de los años 80 y

[418] STS de 27 de enero de 1998.

[419] BOE del 30 de diciembre de 1966.

[420] BOE del 22 de junio de 1972.

[421] BOE del 16 enero de 1980.

[422] En la Orden de 13 de octubre de 1967, capítulo IV, se establecen normas para aplicar y desarrollar la prestación de capacidad laboral transitoria. Ya contemplaba mecanismos de control que fueron reformados en primera instancia por la Orden de 21 de marzo de 1974 y, posteriormente, por la de 6 de abril de 1983, que incide en el control de la situación de incapacidad laboral transitoria en el marco de la Seguridad Social (SEMPERE NAVARRO, 2005:18).

principios de los noventa, durante el Gobierno socialista, en España se instauró definitivamente el Estado del Bienestar. No fue nada fácil, puesto que la crisis económica[423] de inicios de la década de los noventa, especialmente entre 1993 y 1995, obligó a disminuir la prestación. Hubo que esperar a 1996 para rebasar los máximos históricos de 1992 (ROMAY SANTÍN, 2003,21). A pesar de ello, la política encaminada a reducir el déficit público para alcanzar los objetivos de la entrada en la moneda única y la lucha contra el fraude en la prestación, posibilitaron una relativa estabilidad del gasto entre 1996 y1999.

Ya en el año 1992, el Real Decreto Ley 5/92[424] de medidas presupuestarias urgentes, establecen que del 4º al 15º día la prestación pasa a ser responsabilidad del empresario. La Ley 22/1993[425], de 29 de diciembre, en su disposición adicional undécima, autorizó a las MATEPSS a colaborar en la gestión de la prestación económica de IT[426], permitiendo su cobertura para los trabajadores autónomos a su voluntad. Posteriormente, a consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 42/94[427] de medidas fiscales, administrativas y de orden social (a partir de ahora LMFASOS), redujo el período máximo de baja laboral previo a la evaluación de la incapacidad permanente de seis a dos años y medio, despareció la Invalidez Provisional y la baja por maternidad se diferenció de la IT. Esta norma LMFASOS reformó profundamente la IT y respondía al objetivo global de

[423] La situación de una crisis económica puede producir efectos en la actitud y conducta de las personas trabajadoras. El despido, junto con el hecho de que quedarse sin empleo, no solo afectará a los costes que soportará la persona trabajadora despedida, sino que la probabilidad, que tendrá ésta de encontrar un nuevo empleo en épocas de recesión será más difícil que en épocas de bonanza económica (BAYO-HUERTA, 2000:7).

[424] BOE del 23 de julio de 1992.

[425] BOE de 31 de diciembre de 1993.

[426] Las consecuencias negativas de la situación de IT, que afectan tanto a nuestro sistema de Seguridad Social como a la empresa y los propios trabajadores, según CALVO BONACHO (2009:14), son mitigadas en parte por las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. En primer lugar, ayudan a minimizar el coste que supone la incapacidad temporal para nuestra partida presupuestaria y, en segunda instancia, aseguran la incorporación inmediata de los empleados con bajas simuladas o que se alargarían en exceso si no fueran controladas por los médicos de dichas entidades.

[427] BOE de 31 de diciembre de 1994. Corrección de errores en BOE de 16 de febrero de 1995.

reducción de costes del Sistema y, en particular, de minoración del gasto ocasionado por sus prestaciones económicas.

En el período comprendido entre 1995-2005 se aprueban unas medidas encaminadas a la contención del gasto y a la lucha contra el fraude. A continuación, la Ley de Acompañamiento de 1995 permite a las MATEPSS la gestión de la prestación económica de la IT por contingencias comunes. En el mismo año, el RD 1993/95[428] modifica el reglamento de colaboración de las MATEPSS. La Ley 66/1997[429] de 30 de diciembre, LMFAOS, convierte a las Mutuas en las únicas entidades competentes para gestionar la prestación de IT a los trabajadores autónomos de nueva incorporación. Posteriormente La Ley de Acompañamiento 1997 reconoce la competencia a las MATEPSS para proponer altas. Un año después, la ley de Acompañamiento de 1998 reconoce a los médicos-INSS la competencia para dar altas con efectos económicos; y a las MATEPSS a través del INSS.

El artículo 44 del Real Decreto Ley 6/2000[430], de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios, ha establecido la posibilidad de que los médicos de las Mutuas puedan expedir altas médicas en los procesos de IT derivada de contingencias comunes. A continuación, la Ley 24/2001[431], de 27 de diciembre, LMFAOS, redujo la cuantía de la prestación por IT en el supuesto de extinción del contrato de trabajo y limitó la cuantía por prestaciones económicas de la Seguridad Social, incluyendo la IT, a cargo de las entidades gestoras y colaboradores a dos veces y medio el Salario Mínimo Interprofesional. Inmediatamente, el Real Decreto 1251/2001[432], de 16 de noviembre, reconoció como nuevas situaciones protegidas independientes

[428] BOE de 12 de diciembre de 1995.

[429] BOE de 30 de diciembre de 1997.

[430] BOE de 24 de junio de 2000.

[431] BOE de 31 de diciembre de 2001.

[432] BOE de 17 de noviembre de 2001.

de la contingencia de IT las derivadas de la maternidad y del riesgo durante el embarazo. La Ley 53/2002[433], de 30 de diciembre, LMFAOS, en su disposición adicional trigésimo cuarta, extiende la acción protectora por riesgos profesionales a las personas trabajadoras por cuenta propia o autónomos. El Real Decreto Ley 2/2003[434], de Medidas de Reforma Económica, en su artículo octavo amplía la protección por IT para las personas trabajadoras autónomas. Un año después, la Orden 399/2004[435], de 12 de febrero, ordena que las empresas incorporadas al sistema de Remisión Electrónica de Datos (RED) utilicen dicho procedimiento informático para remitir a la entidad gestora o a la Mutua (de la misma forma en que se presentan los documentos de afiliación y cotización en la TGSS) las copias de los partes médicos de baja, confirmación de la baja y de alta que les presenten los trabajadores. El Real Decreto 428/2004[436], de 12 de marzo, en la modificación del artículo 80 del Reglamento de las Mutuas, reconoce a éstas el derecho a determinar la contingencia de la que deriva la IT , sin perjuicio del control sanitario de las altas y las bajas médicas por parte de los Servicios Públicos de Salud en los términos y con el alcance establecidos en el RD 575/1997[437].

A partir de 2005 se llevan a cabo nuevas reformas legislativas, como son la Ley 30/2005[438], la Ley 40/2007[439] y la Ley 26/2009[440], que van modificando la Ley 1/94[441] General de la Seguridad Social y que culminan tras la crisis económica, en septiembre de 2008, en un buen número de

[433] BOE de 31 de diciembre de 2002.

[434] BOE de 26 de abril de 2003.

[435] BOE de 23 de mayo de 2004.

[436] BOE de 30 de marzo de 2004.

[437] BOE de 24 de abril de 1997.

[438] BOE de 30 de diciembre de 2005.

[439] BOE de 5 de diciembre de 2007.

[440] BOE de 24 de diciembre de 2009.

[441] BOE de 29 de junio de 1994.

disposiciones laborales de emergencia; las más recientes, la Ley 10/2010[442], de 16 de junio, y la reciente Ley 3/2012, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo. Por su parte, la extensa reforma laboral efectuada en el año 2010 afectó principalmente a la regulación de las relaciones de trabajo (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:23). La Ley 10/2010 afectó al régimen jurídico laboral, poniendo énfasis especialmente en temas como incentivos, contratos temporales y formativos, modificaciones del contrato de trabajo, despidos económicos, representación de los trabajadores, negociación colectiva y la ordenación del tiempo de trabajo.

Destaca PÉREZ DE LOS COBOS (2010:448): *"Por lo pronto, se han enriquecido sustancialmente los contenidos de la negociación colectiva, en la que cobran especial relevancia la regulación de los aspectos cualitativos del trabajo (clasificación profesional, retribución flexible, movilidad y modificación sustancial del tiempo de trabajo, ordenación del tiempo de trabajo y descanso, formación y promoción profesional, seguridad y salud laborales, protección del ambiente de trabajo, políticas de igualdad y no discriminación, incorporación de nuevas tecnologías, etc.), frente a los meramente cuantitativos –fijación de la jornada y el salario–, hasta el punto de que se habla del papel "organizacional" de la negociación colectiva, de la necesidad de que ésta asuma y desempeñe su función de adaptación del factor trabajo a la organización del trabajo y viceversa".*

Igualmente la Ley 3/2012 contiene medidas incisivas y de aplicación inmediata, con el objeto de mejorar la Ley 10/2010 y establecer un marco claro que contribuya a la gestión eficaz de las relaciones laborales y que facilite la creación de puestos de trabajo, así como la estabilidad en el empleo. La primera semana de diciembre de 2013, el Gobierno se reunió para valorar un informe sobre la futura reforma de las MATEPSS, con el objetivo de incrementar, principalmente, la eficacia de éstas en la gestión del absentismo laboral y garantizar el uso pertinente y efectivo de los

[442] BOE de 29 de abril de 2010.

recursos públicos (recursos humanos y recursos económicos) que gestionan estas entidades públicas de salud.

4.2.2.1.3 Repercusión económica de las incapacidades temporales protegidas. Prestaciones.

Las incapacidades temporales protegidas, además de suponer un considerable gasto económico, derivado de la prestación económica que se obtiene durante el período de baja, también repercute negativamente en la eficiencia de las empresas, ya que resulta imposible prever cuánto tiempo se ausentará la persona trabajadora de su puesto. En la práctica, el cometido de la persona trabajadora ausente se queda muchas veces sin hacer y, suponiendo que se haga, lo más habitual es que la persona que lo reemplace tenga menos experiencia, lo que puede suponer un descenso en la producción (ROMAY SANTÍN, 2003,19). El uso de la IT también alcanza cotas importantes en regímenes especiales. En este sentido, aunque no forme parte del colectivo de personas trabajadoras tenidos en cuenta en esta tesis, los trabajadores autónomos y los empleados de hogar también constituyen dos buenos ejemplos de una situación en la que la contingencia asume funciones para las que no ha estado diseñada, dando cobertura a los primeros en períodos de baja actividad económica y cubriendo las carencias de renta de los segundos frente a la extinción del contrato (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:12).

Aunque es difícil acreditar y cuantificar, existen líneas de opinión y expertos en la materia (ROMAY SANTÍN, 2003,13) que aprecian indicios de que, en muchas ocasiones, la empresa también puede llegar a usar indebidamente a su favor la IT, recurriendo a este sistema para salvar períodos de escasa actividad económica o, directamente, para disminuir costes o afrontar despidos pactados y regulaciones de empleo. La falta de datos precisos acerca de la repercusión económica generada por estos abusos y comportamientos fraudulentos (ROMAY SANTÍN, 2003,13), tanto empresariales como de las personas trabajadoras, determina que los casos de absentismo laboral por IT injustificada generan una considerable proporción de gasto a través de salarios, horas extra y abono de las jornadas laborales perdidas por la IT protegida, así como una importante disminución del rendimiento productivo empresarial.

Es preciso recordar que, según la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo[443] (1997), tanto los gobiernos, como los empresarios, personas trabajadoras, compañías aseguradoras y la propia sociedad en todo su conjunto, soportan respectivamente parte de los costes que genera el absentismo laboral. Respecto al gasto que comporta el absentismo provocado por la IT, éste tiene graves consecuencias para la productividad y competitividad de las empresas, afectando también a sus formas de organización y gestión del personal (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:11). En consecuencia, el coste empresarial derivado de las bajas laborales por enfermedad es muy alto, ya que a los gastos de sustitución con nuevas contrataciones en la Seguridad Social hay que añadir el mantenimiento de las cotizaciones de la persona trabajadora enferma, los suplementos por convenio de los salarios reales y la pérdida de productividad derivada de la supuesta menor experiencia de los empleados que substituyen a los habituales. Dichos costes empresariales multiplican los costes directos generados por los días de baja de acuerdo con la base reguladora del trabajador, lo que permite estimar el gasto de la IT (CALVO BONACHO, 2009:2). A su vez, las personas trabajadoras, en la mayor parte de las ocasiones son personas dependientes de su salario, ven también reducidos sus ingresos cuando están inmersos en procesos de incapacidad laboral, teniendo que asumir también gastos extra por la compra de medicamentos y gastos para atención medica complementaria.

Expertos en la materia opinan que cuando una persona trabajadora está en situación de IT protegida es fácil presuponer que se han cumplido todas las justificaciones formales y materiales exigibles por las entidades competentes, como son la tramitación, la gestión y la situación de incapacidad protegida (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66), pero no siempre es así. La práctica demuestra, según la opinión de SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA (2005:5-11), que la IT

[443] Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la seguridad o salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

acaba siendo en muchas ocasiones una especie de "*refugio protegido*" para las personas trabajadoras, que acuden a él para resolver problemas que no se contemplan en la ordenación de la vida laboral. Se trata de situaciones personales, pero también familiares o laborales, que para ser solventadas requieren de un tiempo que ni siquiera está previsto. Todo ello motiva, que en ciertas ocasiones, algunas personas que trabajan en la organización empresarial busquen en la IT, el tiempo que necesitan para temas personales, y que además de una coartada, les proporcionan confidencialidad y protección jurídica y económica (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:11).

Dejando a parte los posibles casos de simulación[444], lo que realmente preocupa es que la propia persona trabajadora, en proceso de IT protegida, frecuentemente sufre también una perdida de bienestar, en forma de dolor y sufrimiento, en la mayoría de casos, económicamente no suficientemente compensada. Existe una línea de opinión cuya defensa que se centra en que no está suficientemente acreditado científicamente que la baja laboral tenga una ventaja global como instrumento terapéutico (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:25). Evidentemente, en ciertas ocasiones es imprescindible. Lo que no se puede saber es qué sucedería, por lo que se refiere a la salud, si no existiese la posibilidad de ausentarse del trabajo por enfermedad, si el trabajador no pudiera reposar alejado de su puesto de trabajo. Contra la opinión generalizada, lo cierto es que en algunos casos el descanso es claramente perjudicial. Por sentido común se acepta como ventajoso, pero hasta ahora no se ha demostrado que el reposo en la cama comporte ningún beneficio para la salud, más bien al contrario (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:25-27).

Durante el período de la prestación, el empleado debe recibir una prestación económica que supla su salario y una atención sanitaria que, en

[444] La simulación es el intento deliberado de mentir o engañar acerca de una enfermedad o discapacidad, exagerando la sintomatología, con el fin de obtener un beneficio personal, que generalmente suele ser de tipo económico o implica eximirse de deberes y obligaciones (GONZÁLEZ ORDI, 2011:1-5). La mentira tiene un importante papel como modulador de las interacciones sociales y forma parte de la cotidianidad de las relaciones entre personas (MARTÍNEZ SELVA, 2005:1-203).

la medida de lo posible, disminuya la duración de su baja[445]. Las eventualidades que ocasionan incapacidades temporales comunes suponen un alto coste social y económico.

Si se parte de la premisa que la inactividad propia de la baja laboral puede ser perniciosa para el enfermo, tendremos que admitir que el trabajo es beneficioso para la salud (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:40-41). Una línea doctrinal mantiene que trabajar forma parte de la manera de relacionarnos con el mundo e integrarnos en la sociedad. La baja laboral ayuda a recuperar la salud, pero estar sano depende de tener trabajo en un ambiente laboral seguro, de no estar expuesto a ninguna discriminación laboral o social, de la vivienda, de la educación, de la justicia y de muchos otros factores que no tienen nada que ver con el sistema sanitario. Al ser una parte de la terapéutica, la baja laboral debe dosificarse, con el objetivo de lograr su efecto con la mínima dosis necesaria.

La IT origina dos tipos de prestaciones: una de tipo económico (artículos 38.1.c y 131 del TRLGSS y el Reglamento de Accidentes de Trabajo de 1956) y otra de carácter asistencial médico (artículos 38 y 128 y ss. del TRLGSS). En ciertos casos, como ya se ha comentado, la enfermedad comporta la incapacidad de desarrollar las actividades de la vida cotidiana.

El sistema sanitario garantiza que el reposo necesario sea proporcional a la evolución de la enfermedad. Dicha garantía se registra a través de un certificado médico (parte de baja), firmado por el facultativo, que además de tener carácter legal conlleva el reconocimiento de determinadas prestaciones. Para asegurar el reposo inherente a la incapacidad laboral, existen formas de compensación económicas que permiten que el trabajador enfermo pueda subsistir dignamente durante su convalecencia y hasta su recuperación (GERVÁS, RUIZ y PÉREZ, 2006:7-8).

[445] Con el objetivo de establecer los tiempos estándar de duración de la incapacidad temporal, en España se han elaborado en los últimos años diversos manuales que acostumbran a utilizar métodos de consenso. Es el caso del Manual de gestión en incapacidad temporal del INSALUD y del Manual de estándares en incapacidad temporal del INSS (CALVO BONACHO, 2009:2).

Por lo que respecta a la prestación de asistencia sanitaria bajo los principios de eficacia y efectividad, procura restablecer la salud y propiciar la recuperación profesional del trabajador, con la intención de que recupere la capacidad indispensable para ejercer nuevamente su actividad laboral (TOROLLO GONZÁLEZ, 2004:102). En este sentido, se puede afirmar que, en el seno de la relación laboral, la situación de IT protegida repercute no solo en la persona trabajadora afectada, sino también en la empresa, en su producción y organización, por la no asistencia de la persona trabajadora a su puesto de trabajo. Además, como se ha comentado en capítulos anteriores, repercute también en el sistema de Seguridad Social (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66).

En referencia a la evolución de la IT en nuestro país, es necesario precisar al inicio de este apartado que dicha prestación de las personas trabajadoras ha sufrido progresivos recortes, reduciendo inicialmente la cuantía de la prestación o la duración de la misma con la finalidad de controlar el gasto, de manera que, hasta 1994, los recortes fueron principalmente económicos[446].

Como ya se ha comentado al principio del presente capítulo, los problemas más arraigados en el mercado laboral desde el año 2007, entre otros, han sido el alto nivel de desempleo, entre la población trabajadora que comenzó a repuntar con la eclosión financiera e implosión del sector inmobiliario, la temporalidad de los contratos de trabajo, la pérdida de renta y las debilidades del sistema productivo español. En los últimos años y, el contexto de una crisis económica mundial, estos problemas se han incrementado potencialmente, avivados por una continua caída en la actividad económica del país y por un sistema financiero que ha cerrado el flujo de crédito tanto a las organizaciones empresariales como a las propias familias.

[446] Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública. *"Otro efecto de la Reforma laboral: El recorte de la prestación por IT y la privatización de su gestión"*. Mayo 2011.

Con la entrada en vigor de la Ley 3/2012, el actual Gobierno pretende, entre otros objetivos, que en los próximos años haya un fuerte descenso en los índices de absentismo. La amenaza que provoca la extinción del contrato de trabajo en faltas de asistencia intermitentes ejerce una gran fuerza de control y vigilancia[447] de las bajas laborales y accidentes no laborales. Igualmente, hay que señalar que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, según el RD 138/2000[448], de 4 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y la Ley 42/1997[449], de 14 de noviembre, ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, tienen como misión la vigilancia y el cumplimiento de la normativa en el ámbito del Régimen económico de la Seguridad Social, en cuanto a sus recursos, sus prestaciones y mejoras, y a la colaboración en la gestión.

A modo de resumen, el esquema básico (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66) que se puede efectuar del tema de las incapacidades temporales protegidas que comportan absentismo laboral, en general, y específicamente las de duración menor o igual a 20 días, las reduce a tres: la IT con justificación formal y material (en este caso concurren simultáneamente en la situación de IT tanto los requisitos formales como justificantes materiales suficientes), IT con justificación formal y justificación material simulada (cuando no concurren simultáneamente en la situación de IT los justificantes materiales suficientes, abriendo serias dudas sobre la realidad de la incapacidad) e IT con justificación material e injustificación formal, total o parcial (en este caso la justificación formal o bien no existe o bien no es adecuada para generar, según nuestro ordenamiento jurídico una situación de IT protegida).

---

[447] Esta comprobación deriva de la facultad empresarial que permite al empresario, dentro de ciertos límites establecidos (prudencia, necesidad, confidencialidad, etc.) verificar el estado de salud de la persona trabajadora que se encuentra en situación de incapacidad laboral y con el contrato de trabajo suspendido por causa de enfermedad o accidente, ya sean éstos comunes o profesionales, con la finalidad de llevar a cabo la comprobación de la justificación o injustificación de las faltas de asistencia de la persona trabajadora a su servicio.

[448] BOE de 16 de febrero de 2000.

[449] BOE de 15 de noviembre de 1997.

4.2.2.2. Faltas al trabajo por causas injustificadas. Tratamiento jurídico.

El absentismo laboral, principalmente cuando no está justificado, también es un fenómeno sociológico directamente vinculado al malestar laboral y a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo, Se ha de tener presente que una de las causas directas del absentismo laboral en nuestras empresas son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve la persona trabajadora. En este sentido, CALDERÓN BAEZA (2006:4) destaca que: *"Si muchos individuos de la sociedad toman conciencia de que sus actos inciden directamente en cómo se desarrolla la sociedad para bien o para mal, en términos de juicios críticos y éticos, se darían cuenta que al no hacer algo al respecto, se están perjudicando a sí mismos, por lo cual deberían alinearse a la ética predominante como buena dentro del contexto cultural, sin perjudicar la libertad ética del resto, pero con conciencia social que son partícipes de sobrellevar el peso del crecimiento hacia un estado mejor de su propia sociedad y, en fin último, de forjar una mejor cultura para los hijos de sus hijos"*.

Los problemas de salud son uno de los motivos más corrientes por los que las personas trabajadoras faltan regularmente al trabajo. Las estrategias tradicionales de control del absentismo injustificado no son muy eficaces. La actitud del absentismo injustificado, en muchas ocasiones está desvalorada socialmente, al ser atacado y mermado el bien común de la prestación económica y asistencial.

Al margen de la enfermedad común y la IT protegida que de ella se deriva, se estima de indudable interés el análisis de otras variables extrapatológicas como justificantes del nivel absentismo de una población trabajadora (ROMAY SANTÍN, 2003,39). Se puede afirmar que las causas de las ausencias y absentismo laboral injustificadas vienen determinadas por una conducta, voluntaria o involuntaria, de la persona trabajadora, a no asistir a su puesto de trabajo. Esta conducta está vinculada a las actitudes y

características personales de cada persona trabajadora frente a su obligación contractual de asistir a su lugar de trabajo.

El beneficiario de la IT no percibe únicamente una prestación económica por la ausencia de recursos derivada de su imposibilidad de prestar servicios profesionales, sino que todo el período de baja computa como tiempo cotizado y permite cobrar las prestaciones económicas de la Seguridad Social (artículo 124.3 del TRLGSS). Así pues, el "beneficio" obtenido es suficiente como para que determinadas personas accedan injustificadamente a la IT o demoren su reincorporación al trabajo. Afirma GERVÁS, RUIZ y PÉREZ (2006:5), que en un tercio de los casos de incapacidad laboral se producen irregularidades, ya sea porque no existe una relación real entre la enfermedad y la incapacidad o porque el reposo aconsejado por el médico y la consiguiente baja laboral se prolongan de forma indebida. No hay que olvidar la existencia de casos en que se puede suspender la prestación o la persona trabajadora puede perder el derecho a su abono: por actuación fraudulenta si la persona trabajadora aparenta o simula haber sufrido un accidente o la existencia de una enfermedad, por cuestiones referidas a la afiliación, alta o cotización a los efectos de reconocimientos, o porque preexista la enfermedad u otro defecto congénito, que lo imposibilitan para el trabajo y que justifican la nulidad del alta, por continuar trabajando por cuenta propia o ajena, aun estando de baja laboral o bien por rechazar o abandonar el tratamiento que le han prescrito los médicos, sin causa razonable, según la normativa vigente[450].

Las ausencias injustificadas no sólo no producen, sino que también suponen un gasto de recursos, lo que duplica la pérdida económica, sin olvidar el desembolso que supone la asistencia sanitaria innecesaria. No es una situación exclusiva de España (ROMAY SANTÍN, 2003,14), puesto que, en mayor o menor grado, ocurre en todos los países de nuestro entorno, lo que justifica un análisis preciso y detallado de los recursos invertidos en IT en España y Europa.

[450] Si el trabajador no está de acuerdo con las pautas sanitarias marcadas por los responsables médicos del control de su incapacidad, deberá probar razonadamente su postura, generalmente mediante dictámenes médicos contradictorios.

Igual que en las otras causas que provocan el absentismo laboral, los casos de injustificación de la no asistencia de la persona trabajadora a su puesto de trabajo, también se debe considerar el gasto indirecto que debe asumir el empresario para relevar al trabajador, formar al nuevo personal y hacer frente a los gastos derivados de la producción. En función de la duración de la IT, la persona trabajadora ausente ve disminuidos sus ingresos, según UBALDE LÓPEZ (2011:3), entre un 25% y un 40%. Relacionar el derecho que tienen las personas trabajadoras a ausentarse de su lugar de trabajo, cuando están en situación de incapacidad y al mismo tiempo intentar evitar el abuso y la simulación de estas incapacidades, no es fácil (JIMÉNEZ GALINDO y ROMAY LÓPEZ, 2005:24). En estos casos puede suceder que la justificación formal de la IT exista, pero no así la justificación material de la misma que acredite o justifique suficientemente las dolencias aquejadas por la persona trabajadora, o bien que no exista ni la justificación formal ni material de la IT, produciéndose en este último caso un ejemplo claro de absentismo injustificado (JOVER RAMÍREZ, 2010:39-66). Frente a esta situación, FERRO (2010:211) también constata la respuesta de diferentes tribunales de justicia de nuestro país que se han pronunciado al respecto[451].

La mayor parte de las investigaciones realizadas sobre este fenómeno se apoyan en datos que no permiten distinguir de forma clara la diferenciación entre las conductas por absentismo injustificado de las ausencias por enfermedad común de corta duración. Ello implica que, aunque a nivel teórico se constata la existencia de incentivos para encubrir el absentismo con ausencias por enfermedad (BARMBY, SESSIONS y TREBLE, 1994:561-568), en la práctica todo se reduce a verificar la capacidad de control de la injustificación por parte de la empresa, que aporta nuevos elementos al análisis teórico. Y es que relacionar absentismo con actitud injustificada equivale a incluir estas actitudes en el terreno del

[451] STSJ de La Rioja, de 26 de enero de 2006, confirmando la procedencia de un despido de una persona trabajadora que simuló una incapacidad laboral.

abuso moral, que es justamente lo que ocurre cuando el empleado excusa su ausencia con problemas de salud simulados (ÁLVAREZ GARCÍA, 1999:128).

Así pues, el absentismo es, en cierta forma, una conducta derivada de las contradicciones del sistema económico-social, que en vez de propiciar una mayor implicación del trabajador y ofrecerle un margen de creatividad, le obligan a participar en una serie de prácticas repetitivas que en determinadas ocasiones pueden llegar a ser humillantes (RODRIGUEZ, SAMANIEGO, ORTIZ, 1996:3).

Las complicaciones para distinguir el absentismo injustificado voluntario de la auténtica ausencia por enfermedad conllevan que numerosos paises europeos[452] introduzcan cambios en la legislación aplicable también a este ámbito. Además de exigir más requisitos previos para acceder a la prestación, se traspasa a las empresas el coste económico del absentismo y de IT. Sin embargo, en el caso de España, la transferencia de la responsabilidad económica a los empresarios no va acompañada de la cesión de una mayor autoridad que permita controlar los comportamientos injustificados.

Los tribunales reconocen la función del empresario de corroborar el estado de salud del trabajador, entendiendo que no es incompatible con el control que corresponde a la Seguridad Social[453]. Pero hay que tener presente que, aunque las empresas instauren sistemas de control de las causas de absentismo injustificado, únicamente los médicos del sistema de la Seguridad Social pueden certificar la incapacidad laboral por enfermedad y proporcionar el documento que la acredita oficialmente (SEMPERE NAVARRO, TORTUERO PLAZA, MARTÍN JIMÉNEZ y GARCÍA VIÑA, 2005:22).

[452] Los gobiernos nacionales están interesados en mantener bajos índices de absentismo y así limitar los costes sociales y de atención sanitaria que comporta (Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, 1997:9).

[453] STSJ País Vasco de 24 de enero de 1994 y en STSJ de Andalucía de 12 de mayo del mismo año.

En contraposición ROMAY SANTÍN (2003:14), discuten la efectividad y los progresos alcanzados en los dispositivos de control de las empresas frente a esta causa de absentismo laboral injustificado, ya que mantienen que influyen de forma muy escasa en la reducción del absentismo laboral y las conductas absentistas inprocedentes e injustificadas. En cualquier caso, dentro de las ausencias injustificadas, la opinión mayoritaria tiende a catalogar como impropias, las actitudes de las personas trabajadoras que faltan al trabajo amparándose en problemas de salud inexistente, que en buena lógica pueden ser objeto de sanciones.

Por otra parte, ante la existencia de patologías psicoambientales que provocan importantes niveles de estrés y angustia en determinados sectores y estratos laborales, muchos médicos acaban concediendo bajas al entender que si "*apartan*" al paciente de la tensión y la ansiedad que sufre en el ambiente laboral, aunque sea por una corta temporada, también eliminarán los estímulos que ocasionan el estrés. Lo cierto es que estas ausencias comportarán una mejoría momentánea, ya que si bien no solucionarán el problema de fondo, sí que por lo menos reducirán los síntomas de agobio (RODRIGUEZ, SAMANIEGO, ORTIZ, 1996:3).

4.2.2.3 Absentismo presencial - Presentismo laboral.

4.2.2.3.1 Introducción y definiciones.

Históricamente, desde la perspectiva empresarial, el ser humano era un indicador económico más, cuando se trataba de alcanzar los objetivos empresariales. Con frecuencia, los responsables de las organizaciones se limitaban a valorar a las personas trabajadoras en función de la productividad que alcanzaban y de la eficacia que mostraban en sus tareas diarias. En consecuencia, la salud y el bienestar laboral de los empleados, en muchas ocasiones, no merecían ninguna atención especial, por parte de los responsables de las empresas, más allá de la obtención de fuerza de trabajo y mayor productividad. Todo ello ha cambiado notablemente en los últimos años, ya que las empresas cada vez más asiduamente, se preocupan por la calidad de vida y la salud laboral de sus personas trabajadoras. En buena parte, ello ha sido motivado (SALAZAR JARAMILLO, 2011:1-23) por la constatación de que las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los empleados son determinantes para la productividad y la eficiencia empresarial. En este sentido HUGO ROJAS (2007:64-68) defiende que: *"Este fenómeno ha sido cada vez más motivo de gran preocupación entre el mundo empresarial, de trabajadores, especialistas en salud ocupacional, responsables de gestión de RR.HH., organismos de seguridad ocupacional, universidades, etc. y que está presente cada vez más en la vida de trabajadores de diferentes actividades"*.

Las personas trabajadoras, salvo excepciones, desean presentarse diariamente en su puesto de trabajo y desarrollar sus tareas con total normalidad, pero como se ha señalado anteriormente, cuando las condiciones laborales, físicas y psíquicas, en las que se trabaja no son las idóneas, surge el malestar laboral, la inseguridad, el absentismo y consecuentemente el clima laboral reinante se convierte, en muchas ocasiones para algunos, en insoportable. Es en este instante cuando surgen los casos más preocupantes de absentismo laboral entre el personal, como

salida de emergencia para preservar su bienestar y para no deteriorar su salud mental (RODRIGUEZ, SAMANIEGO, ORTIZ, 1996:3).

Además del absentismo previsible y justificado y el imprevisible e injustificado, existe un tercer tipo especialmente perjudicial y nocivo para la empresa: el absentismo presencial o presentismo laboral[454] (DE ANTONIO GARCÍA, 2011:111-120). En este mismo sentido, ROJAS (2007:65) introduce nuevos elementos psicológicos a la conceptualización del presentismo, declarando otros factores que provocan este fenómeno: "*aspectos relacionados con la alta presión que sufren algunos empleados (atención al público, financieros, maquinaria de alto riesgo, servicios de urgencia o de cuidados intensivos, atención domiciliaria a pacientes terminales, aéreas educacionales especiales, etc.), a la insatisfacción salarial, al hecho de tener muy pocas o muchas horas de trabajo semanal y a aspectos culturales locales o regionales, como por ejemplo la costumbre de muchas jefaturas o gerencias de sobrevalorar la presencia del empleado en el trabajo*".

El presentismo laboral, es un fenómeno que surge en la sociedad y, por consiguiente, se manifiesta en el ámbito de la interacción social y, más concretamente, en el medio laboral. La presencia de personas trabajadoras, desempeñando sus funciones laborales en las organizaciones empresariales sin sentirse bien, no es ninguna novedad (EDELBERG, 2005:1-3). Se trata de una cuestión que cada vez suscita mayor preocupación en el mundo empresarial, pero también entre las propias personas trabajadoras, los especialistas en salud ocupacional y los responsables de gestión de los recursos humanos (ROJAS, 2007:1-65).

Las definiciones de absentismo presencial y de presentismo laboral, tienen el mismo significado. Al utilizar el término absentismo presencial o presentismo laboral, no se está hablando de una situación nueva para las

[454] En realidad, el presentismo, es una metáfora para decir que alguien *"está presente físicamente en el trabajo pero no mentalmente"*.

organizaciones, sino de un fenómeno que en realidad está presente desde hace mucho tiempo en ellas (HUGO y ROJAS, 2007:7-68). Incurren en él los empleados que acuden a trabajar, pero invierten parte de su jornada en ocupaciones que no tienen nada que ver con su quehacer profesional. Estas personas trabajadoras acuden a su puesto de trabajo, pero dedican una parte de su jornada laboral a fines no relacionados con sus tareas habituales, rindiendo voluntaria o involuntariamente, muy por debajo de sus posibilidades. En este sentido, DE ANTONIO GARCÍA (2011:111-120) también define el absentismo presencial como el "*síndrome de la silla caliente*": estar en el trabajo aparentando que se trabaja, una actitud, según este autor, cada vez más frecuente entre las personas trabajadoras que, en el actual contexto de crisis económica, temen perder su trabajo, si declaran que están enfermos. Para WIDERA, CHANG y CHEN (2010:1244-1247): *"Mientras que muchos empleadores han sido siempre conscientes de los costos debido al ausentismo, se observan cada vez más evidencia de que la presencia de empleados enfermos también puede resultar en costos significativos para la organización en forma de disminución de la productividad".*

Y este comportamiento de las personas trabajadoras que acuden a su puesto de trabajo y se dedican a otras actividades, no relacionadas con el mismo, también es llamado "*abstencionismo*" (SÁNCHEZ ROBLES, GUADA y GALLIFA, 2013:11). En estta línea de opinión GILBREATH y KARIMI, (2012:114) destacan que: *"… los empleados están en el trabajo, pero su energía cognitiva no se dedica a su trabajo (…) su atención se centra en otros lugares. En otros casos, no van a estar trabajando en absoluto. Así, a diferencia del absentismo (…) habrá distintos grados de presentismo".*

Uno de los factores que se considera principalmente causante del absentismo presencial es la falta de motivación de los trabajadores que, unido a un ambiente de trabajo nocivo, existencia de injusticias laborales, falta de expectativas y situaciones de inseguridad llevan a situaciones de presentismo difíciles de erradicar. Aunque existen numerosos estudios que defienden que en las épocas en que los países sufren un mayor nivel de

desempleo, las personas trabajadoras están menos predispuestas a ausentarse de su puesto de trabajo (MARKHAM, 1985: 228-234; BROWN y SESSIONS, 1999:23-53) y JOHANSSON y PALME, 1996:195-218).

Hablar de presentismo laboral es en realidad un neologismo que quiere expresar justo lo contrario del ausentismo y absentismo laboral. Según opinión de FLORES SANDÍ (2006:33-34), con este término se intenta describir la relación existente entre la enfermedad de la persona trabajadora y la perdida de productividad, que de esta falta de salud se deriva. Esta situación también puede presuponer que la presencia física del empleado en su puesto de trabajo coincida con una ausencia funcional derivada de una lesión, enfermedad (DEW, KEEFE y SMALL, 2005:2273-2282) o problema médico. Hay personas trabajadoras que asisten a su puesto de trabajo, pero en muchas ocasiones, debido a enfermedades u otras condiciones médicas, no se encuentran a pleno rendimiento y su productividad se ve mermada (SANDERSON, TILSE, NICHOLSON, OLDERBURG y GRAVES, 2007:65-74; PILETTE 2005:300-303; BURTON et al., 2005:769-770) y no cumplen eficazmente sus funciones en la empresa (FLORES SANDÍ, 2006:1). Las investigaciones sobre el presentismo han estado predominantemente relacionadas con el presentismo como consecuencia de problemas de salud. De hecho, algunos investigadores (HEMP, 2004: 49), se han referido al presentismo laboral como: *"el problema de los trabajadores de estar en el trabajo, pero, debido a una enfermedad u otras condiciones médicas, no en pleno funcionamiento".* Otros autores defienden que el presentismo está directamente relacionado con problemas de salud física y mental (ARONSSON y GUSTAFSSON 2005:502-509 y BURTON et al., 2005:769-777).

Realmente, la invención del concepto presentismo (*presenteeism*, en inglés) corresponde a COOPER (1994:1-5), que tuvo en cuenta las consecuencias que tiene para las empresas, el hecho de tener en la empresa trabajadores enfermos presentes (HUGO y ROJAS, 2007:7-68). En este sentido, COOPER (1994:1-5), investigó las consecuencias del trabajo excesivo y el sentimiento de inseguridad laboral resultado del reajuste y

estructuración de la década de los noventa en el Reino Unido (FLORES SANDÍ, 2006:30-34): altas tasas de desempleo, reestructuración en sectores públicos y privados, disminución del tamaño organizacional, reducción en el número de empleados públicos, el incremento en el numero de personas con contratos laborales temporales y reducción en la seguridad laboral).

El personal que destina parte de su tiempo de trabajo a distracciones, tareas no productivas (FLETEN et al., 2004:1 y PALPANT et al., 2006:1-6) o a problemas personales son más proclives a cometer errores que, lógicamente, van contra los intereses empresariales y la productividad. Las investigaciones sobre el presentismo tienden a conceder mayor importancia a la salud laboral, ya que se demuestra que el impacto de este fenómeno sobre el trabajador y la propia organización es cada vez más elevado (SALAZAR JARAMILLO, 2011:1-23). Aunque los estudios publicados a nivel internacional sobre este tema tienden a relacionarlo con problemas de salud, en términos generales también podemos vincularlo con los elementos psicobiológicos (LEVI, 1988:9) y biopsicosociales (VERA CALZARETTA, 2007:3), que influyen en la labor de las personas trabajadoras. Como se ha puesto de relieve, este fenómeno se vinculó con situaciones en las que el empleado se encontraba físicamente pero no mentalmente en su puesto de trabajo, debido a la existencia de enfermedades crónicas o incluso degenerativas que le impedían desarrollar correctamente su labor. Sin embargo, las investigaciones que se han llevado a cabo en los últimos años demuestran que no sólo existen factores biológicos o patológicos predisponentes, sino también de tipo psicológico, que en ciertos casos comportan un mayor impacto negativo para la organización, debido a su incidencia en la calidad de vida y en la producción y el desempeño en el trabajo (SALAZAR JARAMILLO, 2011:1-23).

Para algunos estudiosos del tema, reviste especial importancia el concepto de fatiga en el puesto de trabajo, ya que se trata de un fiable indicador de presentismo (JUÁREZ-GARCÍA, 2007:55-60). En este sentido (SALAZAR JARAMILLO, 2011:1-23), defiende la opinión de que el

presentismo laboral repercute en la salud laboral y la calidad de vida de los empleados, ya que comporta una pérdida de su rendimiento (UEGAKI et al., 2007:122-130) a causa de enfermedades médicas o de cuestiones psicológicas que limitan su efectividad y que posteriormente les causan más problemas relacionados con la salud (KOOPMAN et al., 2002: 14-20; DEWA, LESAGE, GOERING y CRAVEEN, 2004:12-25; DEW, KEEFE y SMALL, 2005:2273-2282; KIVIMÄKI et al., 2005:1; PILETTE 2005:300-303; YAMASSHITA y ARAKIDA, 2006:201-213).

Así pues, como resume a esta definición, el presentismo laboral o absentismo presencial se produce cuando los empleados se hallan físicamente en el trabajo pero trabajan poco o mal a consecuencia de alguna enfermedad o condición médica[455], o bien, sin tener previsiblemente ninguna afectación a su salud se decide por voluntad propia, *"estar pero no rendir".* En este sentido, DURÁN (2008:1) y SALAZAR JARAMILLO (2011:1-23) coinciden con dicha apreciación cuando señalan: "*alguna vez en su vida, cada trabajador experimenta una situación de salud o evento psicosocial anómalo que afecta su rendimiento laboral*".

Existe una estrecha relación entre el descenso de la productividad y los problemas de salud de las personas trabajadoras, pero lo cierto es que pueden existir muchos otros motivos: conflictos sociales o familiares, dificultades en el entorno laboral, incapacidad posterior a enfermedades crónicas, angustia por el cuidado de niños y ancianos, deficiencias del mercado laboral o incluso factores culturales locales o regionales. En los últimos años, sin embargo, se ha llegado a la conclusión de que el entorno laboral y psicoemocional también tienen mucha incidencia en la productividad de los empleados (HUGO y ROJAS, 2007:7-68). Es destacable que*: "El presentismo acarrea muchas consecuencias negativas para trabajadores y empresas: deterioro de la salud, pérdidas de bienestar,*

[455] En el cuestionario de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (2010) se hizo la siguiente pregunta: *"Durante los últimos 12 meses, ¿ha trabajado estando enfermo?"*, la respuesta fue positiva en el 40,7% de las personas trabajadoras entrevistadas. En la misma encuesta, el 46% de los mismos admite que se había ausentado del trabajo por motivos de salud en el transcurso del último año (GADEA y MORENO, 2011:6-7).

disminución del rendimiento, incremento de los fallos, más bajas y más largas a medio plazo" (GADEA y MORENO, 2011:6-7).

La falta de motivación de la persona trabajadora es también el origen del absentismo presencial. El esfuerzo y la existencia de estímulos contribuyen a la satisfacción del trabajador. Ello implica que los empleados muy motivados no sólo están contentos, sino que trabajan más y mejor (TORRES BARRERA et al., 2007:147-153). En 1958, HERZBERG, en su teoría de la higiene motivadora o "*teoría de los dos factores*", afirma que las personas están influenciadas por dos factores. El primer factor es la satisfacción como resultado de los factores de motivación (logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción) que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. En segundo lugar está la insatisfacción como resultado de los factores de higiene (sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación). Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero, por contrapartida, su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Por el contrario, en muchas otras ocasiones las personas trabajadoras no se arriesgan a estar de baja y temen perder su puesto de trabajo lo que hace que acudan a él desmotivados y conscientes que no están a pleno rendimiento físico o mental. Según FERNÁNDEZ GARCÍA (2011:34-39), el acoso se encuentra provocado por un sistema de empleo precario y nos encontramos ante un proceso de adaptación que no tiene como el eje de desarrollo la calidad de la vida laboral. El problema se agrava cuando a la falta de motivación sumamos, dentro de la organización, un deficiente clima laboral, insatisfacción laboral generalizada, injusticias laborales, falta de expectativas de promoción y situaciones de inseguridad laboral.

Así pues, los efectos sobre las personas trabajadoras que provocan los diferentes procesos empresariales actuales[456], conducen a que la "*inseguridad laboral*" se configure como un nuevo foco de riesgo y absentismo laboral (MORENO JIMÉNEZ y BÁEZ LEÓN, 2010:39). No todas las personas reaccionan ante la inseguridad laboral de la misma manera pero generalmente el temor de la persona trabajadora a perder su puesto de trabajo, empeora los niveles de satisfacción sobre otros aspectos de su vida, como la familia, la salud, la situación económica y el balance entre trabajo y tiempo libre (SORA, GONZÁLEZ MORALES, CABALLER y PEIRÓ, 2011: 820-831).

Algunas de las situaciones que ponen de relieve el presentismo son una mala administración del tiempo, la falta de concentración, la baja calidad de los resultados y las deficiencias del trabajo en equipo (JUÁREZ-GARCÍA, 2007:55-60). Se destaca que el presentismo laboral puede obedecer a una condición no saludable para la persona trabajadora o a factores externos ligados al entorno de trabajo, incluyendo su vida personal y las tensiones provocadas por el estrés (BEEHR y SCHULER, 1978:390-349; DOHRENWEND, 1978:1-14; MOHR y PUCK, 2007:25-35; GILBREATH y KARIMY, 2012:114-131), que repercuten en su rendimiento laboral. Los responsables del personal también pueden tener efectos sobre el grado de estrés experimentado empleados (YARKER, DONALDSON-FEILDER, LEWIS, y FLAXMAN, 2007:1-128). En este mismo sentido, ciertas patologías como el estrés, las alergias, las migrañas, la depresión, determinados dolores y enfermedades crónicas como la hipertensión, el colesterol alto o incluso la obesidad y el tabaquismo se asocian con más facilidad al presentismo, de manera que, a pesar de afectar a la salud, no son percibidas por los empleados como algo invalidante o que influya negativamente en su labor. Defiende HUGO DURÁN (2007:1) que: *"Los trastornos emocionales como el estrés, ansiedad, depresión también repercuten y no sólo en el trabajador afectado, sino que la mayoría de las veces en el resto del equipo que debe*

[456] Entre estos procesos se pueden encontrar las centralizaciones productivas y de personal, la deslocalización productiva de las empresas, compras y vendas de sociedades, fusiones, absorciones, etc.

lidiar con esas situaciones anómalas". En contraposición a esta idea, hay quien mantiene que la permanencia física de las personas trabajadoras en su puesto de trabajo no es, en muchas otras ocasiones, suficiente para justificar el trabajo que en él se desarrolla. Cuando existe un deterioro en las relaciones laborales, generado por los índices de absentismo dentro de las organizaciones, este menoscabo conduce a una serie de conflictos psicosociales que no sólo se ponen de manifiesto en el ámbito laboral, sino también en el social y económico. El gasto económico y sanitario que el absentismo laboral comporta para las finanzas públicas y empresariales es muy alto y, según opiniones expertas en la materia, las últimas medidas laborales adoptadas no parecen que conlleven a corto plazo el ahorro de miles de millones de euros anuales. Mientras los costes asociados con el absentismo laboral han sido ampliamente estudiados, los costes ocultos (KOOPMAN et al., 2002: 14-20, ARONSSON, GUSTAFSSON y DALLNER, 2005:502-509; FLORES SANDí, 2006:1) del absentismo presencial se han empezado a considerar, en el entorno laboral, desde hace poco tiempo. El coste del absentismo es obvio, el cien por cien de la productividad laboral se pierde cada día que la persona trabajadora no asiste a su lugar de trabajo. En cambio, los costes del presentismo laboral son costes más ocultos, ya que existe la presencia física de la persona trabajadora pero, en ciertas ocasiones y circunstancias, no está cumpliendo eficazmente su trabajo habitual (FLORES SANDÍ, 2006:30-34). Por su parte destaca ROJAS (2007:95) que: *"En términos generales, podemos decir que entre los problemas derivados del presentismo se encuentra el agravamiento de la calidad de vida y del nivel de salud, el incremento de los costos de atención médica, el incremento en la accidentabilidad laboral, y el deterioro de la calidad de productos y servicios".* Si obviamos el posible desprestigio que estas actitudes pueden acarrear a la imagen y productividad empresarial, es indiscutible que su uso con fines ajenos a la actividad laboral en tiempo y lugar de trabajo implicará pérdidas económicas para la empresa (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:3-6).

4.2.2.3.2 Absentismo por vía virtual, como tipo de absentismo presencial. Colisión de derechos protegidos. Control empresarial y límites del uso de programas informáticos, correo electrónico y acceso a Internet durante la jornada laboral.

La aparición en el ámbito laboral de las llamadas "nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones" (TIC), ha dado lugar a un conjunto de conflictos jurídicos que desde hace años genera una considerable casuística en la doctrina laboralista y en los tribunales. Si bien, inicialmente, la mayor parte de los conflictos laborales que desembocaban en los tribunales eran motivados por el uso personal del correo electrónico y por el límite en el control ejercido por el empresario, lo cierto es que en los últimos años estos casos han ido minimizándose, incrementándose la vigilancia del uso de estas nuevas tecnologías, a través de medios electrónicos cada vez mas sofisticados (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2006:1). Es a causa de estas nuevas tecnologías y herramientas informáticas, de las que disponen la inmensa mayoría de las personas trabajadoras en su puesto de trabajo, que se originan nuevas formas de presentismo laboral, haciendo más complicada su detección y control. En muchas ocasiones, el abuso, por parte de las personas trabajadoras, de los recursos informáticos, juegos o pasatiempos informáticos[457], uso del teléfono[458] de empresa para uso personal (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2006:5-7) que la empresa pone a su disposición, puede considerarse una nueva forma de absentismo presencial: "*el absentismo virtual*" (ORTEGA GIMÉNEZ y GONZÁLEZ MARTÍNEZ, 2009:1-6).

[457] STSJ Cataluña de 15 octubre 2003: en un caso en el que el trabajador pasaba una gran parte de su jornada jugando al solitario en su ordenador, se tiene en cuenta "*la consiguiente pérdida de concentración en las tareas que tiene asignadas*" a raíz de lo cual se produjeron numerosos retrasos en diversas actividades que eran responsabilidad del trabajador y que ocasionaron un coste económico a la empresa (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:5).

[458] Los pronunciamientos dictados sobre uso irregular de teléfonos móviles de empresa por parte de los empleados no abundan. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que los Tribunales aplican a la utilización del teléfono móvil las mismas reglas que al uso de herramientas informáticas, con lo que puede defenderse un cierto margen de tolerancia de utilización no abusiva (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:5-7).

En este sentido, *"Cuando la Sociedad de la información se introduce en el lugar de trabajo, surgen diversos problemas jurídicos, tan variados como complejos, todos ellos encaminados a enfrentar el derecho empresarial a limitar y controlar el uso de las TIC de la empresa con fines personales, y el derecho de los trabajadores al uso de las mismas con dichos fines. El empresario, hoy día, se ve obligado a ejercer un control y una vigilancia sobre sus trabajadores, con el fin de garantizar la seguridad de los datos de carácter personal que contienen los ficheros de su empresa y evitar un uso extralaboral de los medios informáticos–ordenador, Internet, correo electrónico, etc., propiedad de la empresa, puestos al servicio de los trabajadores para utilizarlos en el cumplimiento de la prestación laboral. Por el contrario, los trabajadores se muestran recelosos ante el ejercicio de ese control, lo aceptan con reticencias, tratando de proteger su intimidad* (ORTEGA GIMÉNEZ y GONZÁLEZ MARTÍNEZ, 2009:3).

Así como la introducción, en las organizaciones, de nuevas tecnologias puede generar estrés (SCHWARTZMANN, 2003:9-21), para algunas otras personas trabajadoras, disponer en el puesto de trabajo de un ordenador con conexión a Internet constituye una tentación irresistible. Todo ello nos conduce a plantear el problema de la prudencia y la sensatez en el uso de las herramientas informáticas, y a preguntarse con qué base temporal de la jornada laboral[459] hay qué medir este uso. En esta línea de opinión, ORTEGA GIMÉNEZ y GONZÁLEZ MARTÍNEZ (2009:4) defienden que: *"El uso irracional de los medios informáticos por parte de los trabajadores implica que la productividad del trabajador baja y, en consecuencia, la de la empresa baja también, produciéndose un incumplimiento contractual por parte del trabajador, como consecuencia de su disminución deliberada y reiterada en su rendimiento".*

La irrupción de las nuevas tecnologías en la sociedad, y en la mayor parte de las organizaciones, tiene una incidencia directa en los modos de

[459] La STSJ Madrid de 16 julio 2002, alude a la necesidad de conocer el "alcance" del uso indebido de Internet midiendo la duración de las conexiones: STSJ Cataluña de 5 marzo 2003 (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:5-7).

convivencia, relación, desarrollo y trabajo de los individuos y personas trabajadoras, en la complejidad de interacciones e interrelaciones que se producen en una sociedad cada vez más globalizada (AGUSTINA SANLLEHÍ, 2009:4). Hasta la fecha, muchas organizaciones se han limitado a reforzar los controles sanitarios, imponer multas más cuantiosas en caso de ausencia injustificada o implantar premios anti-absentismo, unas medidas que tal vez han ayudado a reducir la cifra de jornadas pérdidas pero que, a medio y largo plazo, no parecen suficientes para solucionar el problema.

El absentismo por via virtual, como tipo de absentismo presencial, emerge como una amenaza para la empresa. Las transformaciones aceleradas que está experimentando el mundo laboral a consecuencia de la globalización constituyen un caldo de cultivo para el fenómeno del absentismo presencial. Las personas trabajadoras están expuestas a cambios de diseño en las organizaciones, a la aparición de nuevas ocupaciones y modernas formas de organización del trabajo que requieren una serie de capacidades que deben demostrar, si quieren conservar su puesto de trabajo y empleo (VERA CALZARETTA, 2007:3). Al fin y al cabo, el presentismo puede reducirse a la evaluación del coste económico o productivo que se deriva de la indisposición de un empleado que acude a su puesto de trabajo. Al coste que representa, de por sí, la utilización de los medios informáticos, debe añadirse el tiempo que pierde el empleado durante su jornada laboral dedicándose a asuntos que nada tienen que ver con su quehacer profesional (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2006:3-6). Se trata, en definitiva, de calcular cuánto pierde una empresa por la lógica disminución de la eficacia de una persona trabajadora (HUGO y ROJAS, 2007:7-68).

Anteriormente, las actitudes no relacionadas con las tareas habituales eran más fáciles de detectar y, si era preciso reconducir, por el empresario. Leer diariamente la prensa, los viajes sucesivos al cuarto de baño, los minutos de tertulia en la máquina del café y más recientemente, salir fuera de las instalaciones de la empresa para fumar, son una muestra más de esa presencia ausente de las personas trabajadoras. Según un estudio

británico[460], las personas trabajadoras consumidores de tabaco son un 33% más propensos a faltar a su puesto de trabajo que el resto de la plantilla no fumadora. En este mismo sentido existen estudios (OCDE[461], 2013:1-2) que remarcan las importantes consecuencias de la obesidad respecto a la salud laboral de los empleados: *"En España, la tasa de obesidad en la población adulta basada en medidas reportadas de tamaño y peso se mantuvo en 16.6% en 2011, debajo de los Estados Unidos (28.5% en 2011), pero por encima de las tasas en Suiza (8.2%), Italia (10%) o en Francia (12.9%). El promedio de los 29 países de la OCDE con datos reportados fue del 15.0%. Está demostrado que la obesidad es un factor agravante para varios problemas de salud, como la diabetes y las enfermedades cardiovasculares, y presagia gastos de salud más elevados en el futuro".*De entrada, señala que los empleados obesos tienden a perder destrezas, se sienten más cansados y sufren problemas de autoestima. Indica también que el estrés, la ansiedad y la depresión pueden conducir a una disminución de la productividad. No obstante, recalca que estas situaciones que en principio afectan a un empleado pueden tener también consecuencias negativas para todo el grupo de trabajo[462].

La eficacia y la motivación de una persona trabajadora para realizar sus tareas o cumplir las metas marcadas (BATEMAN, SNELL y CEVALLOS ALMADA, 2001:1-685)[463] depende de su diligencia, pero, también de su habilidad (conocimientos y destrezas) para hacer el trabajo y de su capacidad para discernir qué se espera de ella (TORRES BARRERA et al.,

---

[460] Publicado en la revista "Addiction".

[461] La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos es una organización internacional intergubernamental que reúne a los países más industrializados de economía de mercado. En la OCDE, los representantes de los 30 países miembros se reúnen para intercambiar información y armonizar políticas con el objetivo de maximizar su crecimiento económico y coadyuvar a su desarrollo y al de los países no miembros.
http://www.oecd.org/els/health-systems/Briefing-Note-ESPANA-2013-in-Spanish.pdf
http://www.oecd.org/spain/

[462] DE ANTONIO GARCÍA (2011:111-120), hace una interesante referencia al concepto de "*procrastinación*" La procrastinación es un trastorno del comportamiento que afecta en mayor o menor medida a todas la personas. Estriba en posponer sistemáticamente tareas cruciales que son suplidas por otras menos importantes pero más placenteras para quien las ejecuta, confundiéndose frecuentemente con la pereza.

[463] Cuando la persona trabajadora se fija metas, aumenta su rendimiento.

2007:147-153). Es indiscutible que cuando una persona se fija metas, aumenta el rendimiento (LOCKE y LATHAM, 1985:205-222).

4.2.2.3.3 Control y tratamiento jurídico sobre el uso de herramientas informáticas.

La esencia marcadamente evolutiva de las nuevas tecnologías supone un reto permanente cuando se trata de visualizar la frontera que separa el uso personal de la vulneración de la buena fe contractual, lo que obliga a implantar en cualquier caso métodos de control efectivos[464] (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:7).

Actualmente, la globalización provoca una serie de cambios en el mundo laboral que, lógicamente, también afectan a los trabajadores. El rediseño de las organizaciones y la aparición de nuevas ocupaciones y nuevas formas de trabajo requieren también nuevos tipos de empleados, capaces de dar una réplica adecuada a las nuevas demandas. Sin duda, una de las soluciones más razonables para el fenómeno del presentismo, en general, pasa por mejorar las condiciones de trabajo y promover las organizaciones saludables. Es evidente que muchos empresarios podrían perseguir ante todo los resultados y la productividad sin importarles demasiado los costos en recursos humanos.

Por lo que respecta al ámbito específico del control de las personas trabajadoras en la empresa, se viene planteando en los últimos años un conjunto progresivo de conflictos ético-jurídicos (AGUSTINA SANLLEHÍ, 2009:5). Sin embargo, otros empresarios podrían apreciar por encima del control que legalmente pueden ejercer, que todo y la inversión realizada para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, convencidos de que cuanto mayor sea, más cómodos se sentirán y mejor rendirán. En opinión de AGUSTINA SANLLEHÍ (2009:3), la evolución del Derecho Penal contemporáneo no puede dejar de circunscribirse en las coordenadas que, desde la sociología política, social y laboral, vienen caracterizadas por la cultura del control, la irrupción de las nuevas tecnologías y el énfasis en la prevención a que conduce una "*sociedad de riesgos*" (BECK, 1993:19-40).

[464] El artículo 18.4 CE establece que la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

Otro de los factores causantes de esta problemática es el uso inadecuado de las herramientas tecnológicas que el empleado tiene a su alcance. Tratando de establecer unos límites para que un control del uso de estos instrumentos no vulnere los derechos fundamentales de los trabajadores, el Tribunal Constitucional ha establecido que la vulneración del derecho a la intimidad de la persona trabajadora sólo puede producirse de manera lícita si ésta es la única manera de conocer la conducta del trabajador, si no existe otro medio menos lesivo e igual de eficaz, si está justificada objetivamente y si no constituye una medida desproporcionada en relación con el fin que persigue. Pero para crear herramientas de control lícitas y eficaces hay que contar también con la opinión de las partes implicadas expresada a través de la negociación colectiva. Por su parte, las empresas pueden establecer normas de uso que limitaría su responsabilidad civil en conflictos causados por el mal uso de las nuevas tecnologías de la información llevados a cabo por sus empleados.

En este sentido, SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI (2007:1-30), alegan que las pautas legales, respecto del uso del correo electrónico e Internet son generales: por una parte el deber de buena fe que obliga a las personas trabajadoras a no utilizar los instrumentos de trabajo para fines extralaborales[465] y por otra el deber de obediencia. En este sentido, el artículo 20.2 de la LET exige la buena fe entre las partes, tanto a la persona trabajadora como al empresario.

Ante estas nuevas formas y causas de absentismo laboral, se defiende[466], que a nivel legal, y para frenar estas causas de absentismo

[465] La STSJ Cantabria de 13 noviembre 2002 y la STSJ Galicia de 4 octubre 2001 son una muestra de la vulneración detectada por el tribunal, a partir del perjuicio económico para la empresa en un supuesto de navegación extralaboral por Internet, de una persona trabajadora, durante dos horas diarias durante varios días. El tribunal entendió que se trataba de una transgresión de la buena fe contractual y, entre otros factores, se basó en la pérdida de tiempo de trabajo. Específicamente en lo que la persona trabajadora se refiere, les es exigible llevar a cabo el trabajo convenido de acuerdo con la buena fe que obliga a las relaciones contractuales (artículo 5.1.a de la LET). Sin olvidar lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que constituye la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, no existe actualmente legislación que regule el uso de Internet y correo electrónico dentro de la jornada laboral.

[466] Nuevas formas de absentismo y su tratamiento jurisprudencial. www.bufeteconesa.com (2011).

laboral sin incurrir en ningún delito o acto antijurídico, es importante que las organizaciones traten de fijar los límites del derecho de vigilancia y control ante este problema creciente, garantizando al tiempo los derechos fundamentales de los trabajadores y, más concretamente, el derecho a la intimidad. En este sentido, cada empresa puede regular el uso de los ordenadores a través de un protocolo de medios informáticos en el que se pueden fijar las prácticas permitidas y las prohibidas. A grandes rasgos, la actitud empresarial frente a esta cuestión se debate entre dos polos opuestos: prohibir cualquier uso que no tenga nada que ver con la actividad laboral de la persona trabajadora y tolerar usos particulares siempre que puedan considerarse razonables y no vayan en detrimento del trabajo.

De hecho, puede hablarse de una consolidación de la doctrina judicial[467] que entiende que la utilización de los medios de trabajo para fines particulares constituye una actuación abusiva, grave e ilegal, contraria a las exigencias del artículo 54.2 de la LET, en relación con el artículo 20 de la LET. Por lo tanto, recurrir a las herramientas informáticas para objetivos ajenos al trabajo, sin permiso de la empresa, supone en principio un quebrantamiento del deber de buena fe y una extralimitación de la persona trabajadora (SEMPERE y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:1-30). En la mayoría de las ocasiones, los tribunales admiten un cierto margen de tolerancia con estos comportamientos de las personas trabajadoras, moviendo los límites de la transgresión de la buena fe contractual más allá de lo que acostumbra a entenderse como un uso moderado de las herramientas informáticas. Ahora bien, el abuso en la utilización

---

[467] La STSJ de Cataluña de 14 de noviembre de 2000, declara procedente el despido de un trabajador tras demostrarse que, sin conocimiento ni autorización de la empresa, envió a través del correo electrónico que le había asignado la compañía hasta 140 mensajes a 298 destinatarios. Dichos mensajes, "*de naturaleza obscena, sexista y humorística y ajenos a la prestación de servicios, se remitieron en horario laboral; (...) la empresa demandada sólo permite utilizar el referido sistema de comunicación por motivos de trabajo*" (ORTEGA-GONZÁLEZ, 2009:1-6).

Igualmente la STSJ de Madrid de 30 octubre 2001 considera que "*el trabajador utilizó un medio de trabajo para fines privados (…), unos hechos que revisten la gravedad suficiente como para ser merecedores de la máxima sanción posible, el despido, al implicar un claro quebranto, sin posibilidad de grados, de la mutua y recíproca confianza entre las partes*" (SEMPERE NAVARRO y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:5-7).

extralaboral de dichas herramientas informáticas[468] puede comportar que una actividad tolerada hasta cierto límite por la empresa, pase a ser considerada, por la misma organización, una vulneración sancionable de la buena fe contractual.

La justicia, según SEMPERE y SAN MARTÍN MAZZUCCONI (2007:1-30) aspira siempre a alcanzar una proporcionalidad y adecuación absoluta entre la conducta infractora, el infractor y la sanción. Para ello valora las circunstancias de cada caso particular partiendo de la teoría gradualista[469], que propugna que el despido, dada su trascendencia, debe imponerse sólo en última instancia. El objetivo es calibrar en cada momento la gravedad de la infracción para determinar si merece ser castigada con el despido.

La empresa OPTENET[470], especialista en seguridad informática (2011), concluye de un estudio reciente que el 49% del uso de acho de banda en las empresas no guarda ninguna relación con la actividad de la organización empresarial. El uso de Internet en el entorno laboral enfrenta dos derechos legales fundamentales, la legalidad del uso para fines no empresariales y la legalidad de las medidas de control empresarial (ALAMEDA CASTILLO, 2005: 39-58).

Existen dos motivos que podrían legitimar el despido por el uso desproporcionado del correo electrónico e Internet, según MARCO y ESCAMILLA (2008:1-270): "*La trasgresión de la buena fe contractual, que*

[468] La STSJ de Madrid, de 12 de enero de 2010, no considera motivo de despido utilizar el portátil de la empresa para visitar páginas de contenido pornográfico, poniendo además en peligro la red informática de la empresa con un virus. En este caso, el virus no llegó a propagarse, por lo que la sentencia no considera grave el daño causado. Según la Ley, el despido disciplinario sólo tiene razón de ser si se ha producido una falta grave.

[469] la STSJ Andalucía de 13 de febrero 2004, cuando explone que: *"en estos supuestos de transgresión de la buena fe contractual por parte del trabajador resulta de difícil aplicación la teoría gradualista, pues en la pérdida de confianza de la empresa en el trabajador no cabe establecer grados, siendo intrascendente a estos efectos el mayor o menor importe de los daños o perjuicios sufridos por el demandado"*

[470] Artículo prensa *"Absentismo nada virtual"* de Ana Delgado. www.emprendedores.es

supone un abuso de confianza en el desempeño del trabajo, además de la desobediencia por parte del trabajador".

Esto se refiere principalmente al incumplimiento de las obligaciones de fidelidad, diligencia y lealtad, así como de aquellas obligaciones exigibles en cumplimiento de los intereses empresariales. No obstante, el empresario deberá emitir previamente órdenes, recepticias y claras, por medio de comunicaciones hacia los trabajadores, advirtiéndoles de que los equipos informáticos sólo pueden utilizarse para trabajar. En contraposición, cabe remarcar que otros Tribunales Superiores de Justicia[471] de distintas comunidades autónomas sí han estimado procedente el despido disciplinario de trabajadores que navegaban por Internet[472] durante su jornada laboral.

Por lo que se refiere al control del empresario sobre los trabajadores, la constitucionalidad de cualquier medida restrictiva de los derechos fundamentales dependerá de la estricta observancia del principio de proporcionalidad (ORTEGA GONZÁLEZ, 2009:1-6), que se basa en tres condicionantes. El primer condicionante es la finalidad (la medida debe ser idónea, susceptible de conseguir el objetivo propuesto), la segunda es la necesidad (la medida debe ser necesaria; las actividades de los trabajadores deben limitarse al mínimo posible, minimizando las injerencias) y la tercera y última la proporcionalidad (la medida debe ser

[471] La Sentencia del TSJ de Andalucía de 14 de septiembre de 2010, por ejemplo, confirma el despido de un vigilante de seguridad que usaba con fines lúdicos, entre ellos la visita de páginas pornográficas, desde el ordenador del gerente de la empresa. En este caso, la falta cometida se considera muy grave, ya que era el único vigilante del turno nocturno y su conducta suponía una transgresión de la buena fe contractual.

En la misma línea se sitúa otra sentencia del TSJ de la Comunidad Valenciana, de 28 de septiembre de 2010, basada en la doctrina ya utilizada por el TS (STS de 6 de octubre de 2011): los ordenadores son propiedad de la empresa, que puede controlar el uso que se les da siempre que se respete la dignidad de los empleados. En esta sentencia, el TS dictaminó que las empresas que controlan el uso de los equipos informáticos no vulneran el derecho a la intimidad de los trabajadores. Así, la prohibición de utilizar dichos equipos para fines particulares es legítima salvo cuando el convenio colectivo reconozca el "derecho a un uso personal". El TS también recuerda que la LET recoge en su artículo 20 el derecho de dirección del empresario, que tiene la titularidad del ordenador y puede obligar al empleado a "*realizar el trabajo convenido en el marco de diligencia y a someterse a las órdenes o instrucciones que se impartan dentro de tales facultades*".

[472] Sin embargo, dicha vigilancia puede llegar a ser muy complicada. Es el caso, por ejemplo, de los medios informáticos utilizados por los trabajadores, que posibilitan una presencia física que puede no ir acompañada de la actividad laboral pactada. De hecho, el abuso de Internet y otros medios electrónicos por parte de los empleados en el tiempo de trabajo tuvo que ser clarificado en primera instancia por vía jurisprudencial y posteriormente a través de los convenios colectivos (SECOT, 2008:1-2).

equilibrada, aportando más ventajas para el interés general que perjuicios sobre otros bienes o valores en conflicto). La proporcionalidad se logra cuando la medida, además de respetar los derechos fundamentales de las personas trabajadoras, es equilibrada y ponderada (SEMPERE y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:11-13). Asimismo, cualquier restricción de derechos de las personas trabajadoras debe cumplir otras condiciones: necesidad de justificación, que responda a razones objetivas que nada tengan que ver con las conveniencias del empresario. En este sentido, la decisión de realizar controles aleatorios en los correos electrónicos u ordenadores de las personas trabajadoras no tiene por qué responder forzosamente a una maniobra injustificada, siempre que la empresa exprese una sospecha razonable de que se están produciendo irregularidades, o justifique suficientemente la medida. La transgresión de la intimidad tiene lugar cuando el control se lleva a cabo sin ninguna razón objetiva que lo justifique (SEMPERE y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, 2007:11-15).

El uso con fines personales del ordenador y el correo electrónico se considera una conducta desobediente de la persona trabajadora, tipificada en el artículo 54 de la LET y sancionable en función de su grado de gravedad (SEMPERE y SAN MARTIN MAZZUCCONI, 2007:7-9). Los cambios, en este ámbito, han sido tan rápidos que muchas empresas ni siquiera habían previsto la posibilidad de que los empleados pudieran excederse en el uso de unas herramientas tan eficaces como, potencialmente, peligrosas desde el punto de vista del rendimiento El uso irracional de los medios informáticos por parte de los empleados repercute en un descenso de la productividad, que en realidad constituye un incumplimiento contractual por parte del trabajador, que disminuye su rendimiento de forma deliberada y reiterada (ORTEGA GONZÁLEZ, 2009:1-6). Si una persona trabajadora está, por ejemplo, de baja por enfermedad, su trabajo generalmente es asumido por otra persona o por un sustituto temporal, pero en el caso del presentismo laboral el rendimiento del trabajador disminuye muy lentamente, sin que nadie lo reemplace. Además, en muchas ocasiones el problema se agrava, cuando la persona trabajadora presentista empieza a

arrastrar, con su conducta, a otros compañeros de la organización (HUGO y ROJAS, 2007:7-68).

La confidencialidad del uso que los trabajadores realizan de los medios informáticos o, dicho de otra manera, la restricción de la capacidad de control empresarial, sólo tiene razón de ser, según el Tribunal Supremo, si se constata una "situación de tolerancia" por parte de la empresa. En cambio, si existe una prohibición expresa, clara y recepticia, por parte de la empresa hacia las personas trabajadoras, no cabe el derecho a la intimidad, ya que "si no hay derecho a utilizar el ordenador para fines personales, no habrá tampoco derecho a hacerlo en unas condiciones que impongan un respeto a la intimidad o al secreto de las comunicaciones". En consecuencia, los tribunales declaran a menudo lícitos los registros realizados en correos electrónicos si la empresa ha informado previamente a sus empleados, o si dichos empleados saben que los mensajes son controlados[473]. Ya por su parte, el Tribunal Supremo se pronunció sobre los límites al control empresarial en dos sentencias distintas[474]. En ellas se establece que los ordenadores son herramientas de trabajo de la empresa y que, por consiguiente, ésta puede controlarlos siempre que se lo comunique a los trabajadores y les explique cómo lo hará. También se señala que el historial de visitas o los rastros de navegación de archivos temporales que quedan en el disco duro del ordenador no constituyen una prueba para fundamentar un despido disciplinario, ya que vulneran la intimidad del trabajador. Por lo tanto, prohíbe registrar las visitas realizadas por Internet, reconociendo, eso sí, el perjuicio que el empleado causa a la empresa al navegar en horas de trabajo, puesto que transgrede la buena fe contractual. Así pues, el poder de control debe ser compatible con el respeto a la dignidad e intimidad del empleado. Ello implica respetar los límites marcados por la

[473] En la STSJ Madrid de 31 de enero de 2002, se entiende que la advertencia en la pantalla del ordenador según la cual se previene sobre la posibilidad de que la empresa controle el contenido del equipo, "*supone una autorización que por sí misma legitima la medida*", teniendo en cuenta que el trabajador no elevó en su momento queja o reivindicación alguna sobre tal método de advertencia. No en vano, el artículo 20.3 ET establece la potestad empresarial de adoptar las medidas de vigilancia y control que estime más oportunas para verificar el cumplimiento de las obligaciones y deberes laborales del empleado, siempre con el límite del respeto a su dignidad humana.

[474] STS de 26 de septiembre de 2007 y STS de 8 de marzo de 2011.

jurisprudencia, que pueden reducirse a dos puntos: comunicar debidamente y con claridad a los trabajadores que se controlará el uso de los ordenadores y asegurando que comprenden debidamente de qué forma se hará.

En cualquier caso, no hay que olvidar que esta problemática presenta dos vertientes distintas: las complicaciones que puede llevar una persona a su lugar de trabajo y las que son provocadas por la empresa. Se constata que las empresas que cuentan con buenas condiciones laborales facilitan la existencia de empleados con buena salud laboral, lo que les ayuda a no sufrir casos de presentismo (SALAZAR JARAMILLO, 2011:1-23).

Así pues, son algunas de las causas más comunes de absentismo presencial, consultar diferentes páginas web, chatear, leer periódicos digitales y usar el correo electrónico de empresa con fines personales y dentro de la jornada laboral. Sin embargo, para EDELBERG (2005:1-2), la irrupción de las nuevas tecnologías, especialmente del correo electrónico e Internet, en el ámbito empresarial ha generado un nuevo marco laboral que, por un lado, se caracteriza por las indudables ventajas que aporta al funcionamiento de las empresas, pero también por ciertos usos y comportamientos que resultan nocivos para sus intereses. En contraposición, a causa de las nuevas tecnologías, muchos buenos proyectos empresariales acaban fracasando por un mal manejo de las emociones en el ámbito laboral. Actualmente, la mayor parte de nuestros contactos profesionales se realizan vía virtual (email, SMS, whatsApp, etc.). En este sentido, la comunicación entre personas, que antes podía ser fluida al poder hablar cara a cara, actualmente se debilita y la situación se vuelve más compleja. Sin poder observar los gestos faciales, oír las entonaciones o fijarse en el lenguaje corporal del interlocutor, las confusiones y conflictos pueden aumentar considerablemente. Es preciso, necesario y conveniente que las organizaciones, desde sus diferentes departamentos, investiguen, estudien y tomen decisiones efectivas respecto al absentismo presencial y todas sus consecuencias. Por ello, lograr un mejor clima y ambiente laboral, dentro las organizaciones empresariales, tiene que ser un objetivo

alcanzable para solucionar el problema y reconducir ciertas actitudes nocivas. La pauta, es que hay que seguir trabajando en estrategias que contribuyan a paliar este fenómeno, en planes que fomenten la mejora de la calidad de vida de los empleados, en actuaciones que mejoren el bienestar y la salud laboral y, también, en todo lo que reduzca los factores que, fuera de la empresa, perjudican al empleado y pueden incrementar el presentismo laboral en la organización (SALAZAR JARAMILLO, 2011:1-23).

A modo de resumen, se puede afirmar que la mayoría de causas y consecuencias del absentismo laboral estudiadas (absentismo presencial incluido), son negativas para todos los agentes sociales, así como para la propia sociedad. Debilita nuestro sistema y reduce la competitividad de las empresas, además de alimentar una apatía cada vez más generalizada entre los trabajadores. Existe una conexión directa entre la tasa de absentismo y el compromiso de los profesionales, imprescindible este último para alcanzar la sostenibilidad, rentabilidad y competitividad en nuestra economía de mercado (HERNÁNDEZ e IBORRA, 2005:1-10).

4.3 Tratamiento del absentismo laboral en los convenios colectivos.

El convenio colectivo fija las condiciones de trabajo que deberán respetar los empresarios y las personas trabajadoras partícipes en la negociación. La parte obligacional establece los derechos y deberes de las partes representadas en el convenio. Una de las obligaciones más importantes que se recogen en el convenio es la del mantenimiento de la paz laboral por medio del respeto a los acuerdos recogidos en el convenio. Los convenios colectivos disponen de cláusulas normativas y cláusulas obligacionales. Las partes firmantes de un convenio colectivo son los empresarios y los sindicatos, que son parte contratante y sujeto obligado ante las cláusulas obligacionales del convenio. Por el contrario, ante las cláusulas normativas del convenio colectivo, el sujeto obligado es, además del empresario, las personas trabajadoras representadas por el sindicato firmante.

Del análisis de todos los convenios colectivos realizado se destaca que todos ellos hacen referencia a las faltas de puntualidad del personal y a las ausencias al trabajo, las graduaciones de lo que se consideran faltas, de las personas trabajadoras, así como las sanciones correspondientes a cada falta. Por ejemplo, dependiendo del modo en que se contabilizan las faltas de puntualidad, los distintos convenios colectivos las incluyen entre las faltas leves, graves o muy graves. Así, algunos convenios estipulan el tiempo de retraso necesario para considerarlo impuntualidad[475] mientras que otros sólo tratan de falta de puntualidad. Lo mismo ocurre con las ausencias al trabajo. Puesto que los convenios colectivos dividen las sanciones a aplicar dependiendo del grado de la falta, es necesario conocer si la falta es leve, grave o muy grave, para saber qué tipo de sanción le corresponde.

[475] Por ejemplo, el convenio colectivo estatal para las empresas de publicidad (BOE de 24 de febrero de 2010) establece que se produce una falta de impuntualidad si el retraso es mayor de 15 minutos, mientras que el convenio colectivo 2008-2010 de la industria textil y de la confección (BOE de 09 de octubre de 2008) no establece tiempo alguno para que un retraso se considere falta de impuntualidad, por lo que bajo este convenio cualquier retraso se contabiliza como falta mientras que en el convenio de publicidad si no sobrepasa los 15 minutos no se considera falta.

Por norma general los convenios colectivos establecen como sanciones: las amonestaciones, la suspensión de empleo y sueldo y el despido disciplinario[476]. Se contemplan, en algunos casos, otras sanciones como el traslado forzoso o la prohibición de ascenso[477]. En los acuerdos de negociación colectiva analizados no se contempla el descuento proporcional de salario como un tipo de sanción, pese a que se considera como tal en la clasificación de sanciones. Para una falta leve, como es un día de ausencia injustificada, en el plazo de un mes o tres faltas de puntualidad, la mayoría de los convenios colectivos establecen sanciones que van desde las amonestaciones hasta la suspensión de empleo y sueldo de uno o dos días[478]. Todos los convenios colectivos estudiados establecen para las faltas graves, como dos días de ausencia al trabajo en el plazo de un mes o más de tres faltas de puntualidad, la suspensión de empleo y sueldo de hasta 15 días. Para las faltas muy graves, como 10 faltas de puntualidad o 5 días de ausencias injustificadas en un mes, los convenios colectivos establecen diversas sanciones entre las que destacan la suspensión de empleo y sueldo de hasta 90 días, el traslado forzoso, la imposibilidad de ascenso y el despido disciplinario.

Queda patente, pues, que la impuntualidad y las ausencias injustificadas al trabajo son prácticas sancionables de lo que tanto empresario y trabajador deben estar informados, al igual que de las sanciones que les corresponden y que quedan recogidas en los Convenios Colectivos.

---

[476] Algunos de los que establecen este tipo de sanciones son el convenio colectivo estatal para las empresas de publicidad (BOE de 24 de febrero de 2010), el convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE de 4 de abril de 2009), el convenio colectivo estatal para peluquerías, institutos de belleza y gimnasios (BOE de 05 de diciembre de 2008) o el acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2010-2014 (BOE de 30 de setiembre de 2010).

[477] Añaden este tipo de sanciones, entre otros, el convenio colectivo de la banca (BOE de 16-08-2007), el convenio estatal para las empresas publicidad (BOE de 24 de febrero de 2010), que además establece la pérdida de categoría laboral para las faltas graves y muy graves y el convenio colectivo nacional de los Servicios de Prevención Ajenos (BOE de 11 de setiembre de 2008).

[478] Es el caso del convenio estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE de 4 de abril de 2009) que en su artículo 24 estipula que las faltas leves se sancionaran con una amonestación verbal o por escrito o bien suspensión de empleo y sueldo durante un día. Se considera falta leve en este convenio la comisión de 3 faltas de puntualidad en un mes o faltar al trabajo sin justificación durante un día.

Asimismo, aunque no con la denominación adoptada en este estudio, otros comportamientos sancionables que recogen muchos de los convenios colectivos estudiados son los relacionados con el absentismo presencial. Es el caso del convenio estatal para las empresas de publicidad[479] que establece como falta muy grave la disminución continuada y voluntaria en el rendimiento del trabajo normal o pactado[480]. Algunos convenios recogen, además, la utilización para fines no autorizados tanto del correo electrónico como de los sistemas de intranet y comunicación interna de la empresa[481] como una falta muy grave, puesto que como ya se ha analizado, la aparición del las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han propiciado conductas presentistas que obstaculizan la consecución de los objetivos empresariales marcados.

Como resumen del cuarto capítulo de esta tesis doctoral se puede afirmar que se cumple la quinta hipótesis, esto es, que el absentismo laboral con sus diversas causas y consecuencias, aún con todos los estudios nacionales e internacionales efectuados y las políticas nacionales e internacionales aplicadas hasta la fecha, continúa siendo un fenómeno sin resolver.

[479] BOE de 24 de febrero de 2010.

[480] Incluyen también esta falta muy grave el convenio colectivo de la industria textil y de la confeción y el convenio de peluquerías, institutos de belleza y gimnasios (BOE de 5 de diciembre de 2008).

[481] Entre ellos, el convenio colectivo de prensa diaria (BOE de 18 de diciembre de 2008), el convenio colectivo nacional de los Servicios de Prevención Ajenos (BOE de 11 de setiembre de 2008) y el acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería 2010-2014 (BOE de 30 de setiembre 2010).

5.- MODELOS DE PARTICIPACIÓN Y COGESTIÓN DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.

5.1 Europa y los modelos internacionales de participación.

En Europa, las relaciones laborales entre los diferentes agentes sociales se han institucionalizado gradualmente (CLAUWAERT, HOFFMANN, KIRTON-DARLING y MERMET, 2004: 293). La participación de las personas trabajadoras en la sociedad y en las organizaciones empresariales es un derecho democrático. Gracias a esta participación activa se logra reforzar la responsabilidad social y la responsabilidad social corporativa, lo que a su vez repercute favorablemente en paz social y laboral, mejorando las relaciones laborales de las personas trabajadoras, como personas integradas a la organización. El hecho de garantizar al personal un máximo de responsabilidad propia y libre determinación puede ayudar a reducir los índices de absentismo laboral.

Más de un siglo antes de su formación, la idea de la unión política de países del continente europeo venía siendo ya impulsada desde diferentes instancias. La UE surge de la evolución institucional experimentada en Europa después de la Segunda Guerra Mundial y partiendo de la formación de las Comunidades Europeas[482], con órganos únicos, resultado de una unificación institucional. Actualmente las competencias de las instituciones comunitarias en materia laboral y social son aún limitadas, debido principalmente a la falta de una política social clara en el momento de la formación de la CEE. Entre las actuales competencias, de las instituciones comunitarias, destacan la regulación básica de la libre circulación de personas trabajadoras, el establecimiento de medidas relativas a los controles en las fronteras exteriores, asilo e inmigración, disposiciones mínimas sobre condiciones y mejora del entorno de trabajo, información y consulta a las personas trabajadoras, integración de las personas excluidas

[482] Comunidad Europea del Carbón y del Acero (CECA), Comunidad Económica Europea (CEE) y Comunidad Europea de la Energía Atómica (CEEA ó EURATOM).

del mercado laboral, igualdad entre hombres y mujeres en el mercado laboral y al trato en el trabajo[483], toma de decisiones por unanimidad en los ámbitos de la Seguridad Social y protección social de las personas trabajadoras, representación y defensa colectiva de las personas trabajadoras y de los empresarios, incluida la cogestión y contribuciones financieras dirigidas al fomento y creación de empleo[484] (FERNÁNDEZ COSTALES, 2009: 137-145).

La Directiva del Consejo 89/391/CE del 12 de junio de 1989[485], relativa la introducción de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo es la legislación europea, en materia preventiva laboral, que prevé la participación de las personas trabajadoras en el ámbito de la salud y la seguridad, y establece para el personal de las empresas y sus representantes[486] los requisitos mínimos en materia de información y consulta.

---

[483] Artículo 137.1 TCEE.

[484] Artículo 137.3 TCEE.

[485] Directiva Marco sobre seguridad y salud.

[486] Artículo 3c) representante de los trabajadores con una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores: cualquier persona elegida, nombrada o designada, de conformidad con las legislaciones y / o los usos nacionales, como delegado de los trabajadores para los problemas de la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.
Artículo 7.5: En todos los casos: los trabajadores designados deberán tener la capacidad necesaria y disponer de los medios necesarios. Las personas o servicios exteriores consultados deben tener las aptitudes necesarias y disponer de los medios personales y profesionales necesarios, y los trabajadores designados y las personas o servicios exteriores consultados deberán constituir un número suficiente, para hacerse cargo de las actividades de protección y de prevención, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa y/o del establecimiento y/o de los riesgos a que están expuestos los trabajadores, así como su distribución en el conjunto de la empresa y / o del establecimiento.

Artículo 10.3: El empresario adoptará las medidas apropiadas para que los trabajadores que desempeñen una función específica en la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, o los representantes de los trabajadores que tengan una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, tengan acceso, para el cumplimiento de sus funciones y de conformidad con las legislaciones y/o los usos nacionales:

a) a la evaluación de los riesgos y las medidas de protección previstos en las letras a) y b) del apartado 1 del artículo 9;
b) a la lista y los informes previstos en las letras c) y d) del apartado 1 del artículo 9;
c) a la información procedente tanto de las actividades de protección y de prevención, así como de los servicios de inspección y organismos competentes para la seguridad y la salud.

Artículo 11.2: Los trabajadores o los representantes de los trabajadores que tengan una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, participarán de forma equilibrada, de conformidad con las legislaciones y / o los usos nacionales, o serán consultados previamente y a su debido tiempo por el empresario sobre:
a) cualquier acción que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad y la salud.

El deber de información y consulta de la empresa a las personas trabajadoras, sobre temas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo, es un principio consagrado, debido a la importancia que reviste este principio a la hora de evitar riesgos y encontrar soluciones eficaces a los problemas derivados de los riegos laborales. Por regla general, en las empresas en los que las personas trabajadoras contribuyen activamente en temas relacionados con la salud y en la seguridad empresarial, se consigue que los niveles de riesgo laboral, el absentismo laboral y las tasas de accidentes sean menores.

Igualmente, en las organizaciones empresariales saludables y participativas que prevengan a su personal de la exposición a los riesgos físicos y psíquicos, culpables en muchas ocasiones de altas cifras de absentismo laboral, una adecuada cogestión de la seguridad y la salud en los lugares de trabajo, facilita la acción preventiva de minimizar y evitar los riesgos laborales[487], creando con ello más estabilidad laboral y empleo. Unas condiciones de trabajo seguras constituyen un elemento esencial para una producción de bienes y una prestación de servicios de alta calidad (SEDLATSCHEK, 2012:4). Las organizaciones empresariales, que apuestan por una cultura y política preventiva[488] firme y que invierten suficientes

[487] Artículo 15 LPRL: Principios de la acción preventiva

1. El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

a) Evitar los riesgos.

b) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.

c) Combatir los riesgos en su origen.

d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

e) Tener en cuenta la evolución de la técnica.

f) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.

g) Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.

h) Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.

i) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

[488] Artículo 5 LPRL: Objetivos de la política

1. La política en materia de prevención tendrá por objeto la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.

recursos, para conseguir una mejora continua de su entorno psico-físico, pueden reducir eficazmente el absentismo laboral. Para ello, las empresas, deben implantar principalmente tres condiciones fundamentales. En primer lugar un firme compromiso por parte de la dirección de gestionar, prevenir y evitar los riesgos laborales. En segundo lugar, la necesidad de una total alineación de la estructura de mando con este compromiso y en tercer lugar, contar con los mecanismos y con la colaboración e implicación de todas las personas trabajadoras de la organización en la gestión de la prevención de riesgos. Los miembros de un equipo deben sentir que sus objetivos contribuyen al desarrollo de los objetivos de la empresa, así verán su trabajo y su remuneración justificadas (FERNÁNDEZ AGUADO, OSET FERNÁNDEZ, LÓPEZ HERNÁNDEZ y NAVARRO SAÍNZ, 2012:1-113).

Estas tres condiciones son inseparables, imprescindibles y necesarias, para alcanzar una gestión de la prevención eficaz (HERAS COBO, 2004:6) y, conseguir de esta manera evitar, las desfavorables consecuencias del absentismo laboral, derivado de la potencial nocividad del entorno psico-físico empresarial.

En el desarrollo de las relaciones laborales, el rol de las tres partes implicadas, el Estado, los empresarios y las personas trabajadoras (o sus representantes) ha habido tres grandes etapas que han revolucionado la manera de entender y normalizar dichas relaciones: la Constitución de la OIT (1919)[489], la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)[490] y la

---

[489] La OIT nació en 1919, como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, y reflejó la convicción general de que para alcanzar una paz universal y permanente. es esencial la justicia social. La Constitución de la OIT fue elaborada por una Comisión del Trabajo compuesta por representantes de gobiernos, empresarios y personas trabajadoras de nueve países: Bélgica, Cuba, Checoslovaquia, Francia, Italia, Japón, Polonia, Reino Unido y Estados Unidos.

[490] En el preámbulo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos dicta: "como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción".

Declaración de la OIT (1998:1-6) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo[491].

En los diferentes países que conforman actualmente Europa, la colaboración e implicación de las personas trabajadoras en la empresa se articula, en mayor o menor grado, a través de la participación[492] de éstas, en la gestión empresarial. Esta participación se puede definir como todo proceso que se realiza en el lugar de trabajo, y que permite que las personas trabajadoras ejerzan algún tipo de influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo y a sus condiciones laborales (ARRIGO, CASALI y OIT, 2010:174-179). Las acciones y decisiones de los agentes sociales, si son debidamente consensuadas y acertadas, son significativamente importantes para que la dinámica de la participación de las personas trabajadoras en las empresas sea aceptada y profundizada, con el menor grado de conflictividad posible (GIMÉNEZ, 1995:144).

El primer modelo de cogestión empresarial (Mitbestimmung), que se implantó en Europa, fue el modelo de la República Federal de Alemania. Como se detallará en un apartado posterior de esta tesis, el sistema de cogestión empresarial alemán llega a alcanzar a las decisiones económicas empresariales, lo que otros modelos, como el español, no han logrado aún.

A nivel europeo, la cogestión o la gestión empresarial compartida, está a debate. Pese a que, según diversos estudiosos (WEBER, 2011:3) y (GREIFENSTEIN, 2011:10), la cogestión fortalece la posición de las empresas en el mercado internacional, fomentando la integración de patronal y personas trabajadoras y promoviendo la innovación en todos los ámbitos de las empresas, en Europa impera la idea de que la cogestión no tiene una influencia decisiva en la dirección de una empresa. Aunque sí se

[491] La Declaración de la OIT es la expresión del compromiso de los gobiernos y de las organizaciones de empresarios y personas trabajadoras de respetar y defender los valores humanos fundamentales en el plano social y laboral.

[492] Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2012), la participación de las personas trabajadoras no es solo un derecho, sino que es fundamental para lograr que la gestión de la salud y la seguridad laboral de las organizaciones empresariales sea eficaz y eficiente.

considera que la cogestión permite a las personas trabajadoras acceder a información detallada del funcionamiento y de la gestión de la empresa así como tener influencia en la toma de decisiones relativas al entorno laboral.

Los agentes sociales que defienden el modelo alemán, afirman que mejora sustancialmente las condiciones de trabajo, y sirve a los representantes de las personas trabajadoras de la organización, sirve de instrumento de control del capital y del poder económico empresarial, desencadenando un modelo de democracia económica, principio esencial del Estado Social. Este modelo supone un elemento sustancial en el desarrollo de la personalidad del ser humano como persona trabajadora (MENDOZA NAVAS, 2002:22-23). Otros argumentos a favor de la cogestión se fundamentan en que la participación de las personas trabajadoras, en los órganos de gobierno de la empresa, compensa la posición de inferioridad en la que éstas se pueden encontrar con respecto al empresario. A su vez, esta corriente de opinión defiende que los modelos de cogestión y codecisión empresarial, facilitan la negociación y resolución de las cuestiones que afectan a las personas trabajadoras, y que contribuyen a un funcionamiento efectivo de los mecanismos de control interno de las organizaciones empresariales. En este sentido, VETTER (1976:24) destaca: *"La cogestión deberá evitar que la separación de funciones directivas y ejecutivas, la cual, según la experiencia es ineludible en organizaciones grandes con división de trabajo, llegue a perpetuarse en una contraposición entre dominio y dependencia. Y la cogestión deberá garantizar que el interés de las empresas y de la economía en general en el crecimiento económico, en invertir, innovar y racionalizar, pero también en el abastecimiento de bienes y en la calidad de éstos, no se imponga a costa de los trabajadores, sin cuyo trabajo no serían posibles estos éxitos".*

No obstante, también existen opiniones y razones en contra de la implantación de un sistema de cogestión en la empresa. Estas razones se basan, principalmente, en que debe producirse una coincidencia de intereses y una extrema colaboración entre el empresario y las personas trabajadoras, condiciones que por la propia naturaleza de la relación

laboral, resultan muy difíciles de cumplir (GARCÍA HUAROTO, 2007:169-179). La propia patronal alemana, en algún momento llegó a criticar el sistema de participación y cogestión, argumentando que es una forma de "expropiación" que atenta contra el derecho de propiedad establecido por su Constitución y desestabiliza la economía, incrementando el poder de la competencia y de los sindicatos (RUÍZ TAGLE, 1974:93-108).

En la segunda mitad del siglo XX, la participación de las personas trabajadoras en la gestión empresarial dejó de ser una idea limitada sólo a algunos países de Europa y pasó a expandirse al resto del mundo, transformándose en un tema a tener en cuenta en las relaciones laborales a nivel internacional (ARRIGO, CASALI y OIT, 2010:174-179). En ese momento, destacaban principalmente dos sistemas nacionales de participación en Europa: el sistema de cogestión alemán y el sistema de autogestión en Yugoslavia[493]. En algunos países de Asia, América y África la participación de las personas trabajadoras en la empresa se concretó en un sistema de cooperación entre los empleados y la gerencia de la empresa. Lo que se perseguía con estos modelos era el fomento de la interacción y que, empresarios y personas trabajadoras, dejaran de ser partes enfrentadas y aprendieran a cooperar en beneficio de la organización empresarial, con la repercusión que esto tendría para mejorar la economía del país.

En la misma época, en Estados Unidos, la participación de las personas trabajadoras en las organizaciones empresariales desembocó en nuevos tipos de relaciones de trabajo, basadas en maximizar la implicación de las partes interesadas. Los sindicatos, en Estados Unidos, por ejemplo, sostienen que algunos procesos participativos son en realidad perjudiciales para el bienestar de las personas trabajadoras, ya que facilitan que la gerencia aproveche el conocimiento de las personas trabajadoras y burlen

[493] El sistema de autogestión yugoslavo marcó un hito en su época comunista, con una amplia diversidad de elementos organizativos: una administración de cuadros relativamente estricta y una administración de cuadros del partido. Por otro lado, una democracia directa en las fábricas (control del partido y control del trabajo). En las plantas de producción, las decisiones se tomaban de forma independiente y los consejos obreros, aunque estuvieran bajo la atenta mirada del partido gobernante, eran soberanos.

las "protecciones" previstas en la representación colectiva (FANTASÍA, CLAWSON y GRAHAM, 1988:468-488 y BOLLE DE BAL, 1992b: 611-615).

Como se detallará en los siguientes apartados, la representación de las personas trabajadoras en las empresas europeas se realiza a través de diferentes canales, pero básicamente a través de comités de empresa y sindicatos (OTAEGUI ARRANZ, 2012:4). En los países que cuentan con formas dobles de representación, los sindicatos se dedican básicamente a la negociación colectiva y los comités de empresa a las actividades de información y consulta. Ambas formas de representación pueden encontrarse en todos los sectores.

Existen cuatro grupos de países teniendo en cuenta sus tipos de representación en la empresa. El primer grupo está formado por los países que tienen un único canal de representación: los comités de empresa[494]. Estos países son Austria, Alemania, Luxemburgo y los Países Bajos. El segundo lugar está ocupado por los países con dos canales de representación: comité de empresa y sindicatos, en los que el primero tiene un papel preferente. Forman parte de este grupo Bélgica, Francia e Italia[495]. El tercer tipo está compuesto por los países que tienen dos canales de representación, en los que los sindicatos tienen un papel predominante, como son Dinamarca, Finlandia, Portugal, y en cierta medida España. Finalmente, el grupo de países con el sindicato como único canal de representación esta formado por Suecia y Malta.

[494] Las competencias generales de este comité de empresa varían si existe o no acuerdo entre las partes negociadoras. En caso de acuerdo, las partes negociadoras del comité de empresa establecerán libremente el listado de materias sobre las que serán informados y consultados los integrantes de la instancia representativa transnacional y la intensidad de la interlocución, así como sobre el procedimiento y particularidades de los mecanismos previstos. En cambio, de acogerse a la regulación subsidiaria, y sin perjuicio de otras cuestiones que puedan plantearse, en la reunión anual se analizarán aquéllas relacionadas con la estructura de la empresa, su situación económica y financiera, la evolución probable de las actividades, la producción y las ventas, la situación y evolución probable del empleo, las inversiones, los cambios sustanciales que afecten a la organización, la introducción de nuevos métodos de trabajo o de producción, los traslados de producción, las fusiones, la reducción del tamaño o el cierre de empresas, centros de trabajo o partes importantes de éstos, y los despidos colectivos, también deberá ser informado con la debida antelación de aquellas circunstancias excepcionales que afecten considerablemente a los intereses de las personas trabajadoras, especialmente en los casos de traslados de empresas, de cierres de centros de trabajo o empresas o de despidos colectivos (artículo 18.3 Ley 10/1997).

[495] Añadiéndose a este grupo gracias a recientes normativas Estonia, Eslovaquia, Hungría, Rumania, Letonia, Polonia, el Reino Unido e Irlanda.

En países como Alemania u Holanda, aunque la fuerza sindical no ha sido tan elevada como en los países escandinavos, la legislación ha regulado la participación de las personas trabajadoras en las empresas y por ello los niveles participativos son significativamente aceptables. Por otra parte, en países como España, Portugal o Grecia, ni los sindicatos han impuesto cuotas importantes de participación, ni las empresas han optado por un modelo significativamente democrático de implicación de las personas trabajadoras, ni tampoco existe una legislación comprometida con la gestión conjunta (ALBALATE, 2001:102).

Para MARTÍN ARTILES (2002a:1-10 y 2002b:1-10), en Europa existen tres modelos de representación: el primer modelo es el pluralista voluntarista de los países anglosajones, caracterizado por la limitada intervención estatal en la economía. El segundo modelo de representación es el unitario, asentado en Alemania y los países escandinavos, en el que los sindicatos no representan tanto a las personas trabajadoras, ni a sus afiliados, sino que representan sobre todo al sindicato en sí. Y, finalmente, el modelo pluralista medio, que emerge en países como Francia, Italia o España.

Aunque en la mayoría de los países europeos la legislación contempla la formación de un comité de empresa a partir de un número mínimo de personas trabajadoras, no ocurre lo mismo en relación a la representación sindical. Los sindicatos en la mayoría de los países de la UE, desempeñan un papel central a veces en solitario, a veces de la mano de los comités de empresa. En los países donde el marco jurídico es más limitado, los sindicatos son el elemento primordial que asegura la representación efectiva de las personas trabajadoras. El papel de los organismos sindicales en cuanto a la cobertura y la eficacia de la negociación colectiva difieren de un Estado a otro.

Los sindicatos en Europa se estructuran, a nivel nacional, de muy diferentes formas: en siete países de Europa existe una única confederación sindical que agrupa a casi todos los afiliados: Austria, Irlanda, Letonia,

Eslovaquia Reino Unido, Alemania y Grecia. En cinco países del norte de Europa: Dinamarca, Finlandia, Noruega, Suecia y Estonia las confederaciones sindicales se organizan según la categoría profesional: personas trabajadoras de cuello azul o de cuello blanco. El método de organización más común en los países europeos es a través de varias confederaciones con ideologías políticas diversas. En Europa Occidental y países del área mediterránea, las diferencias entre confederaciones surgieron durante la Guerra Fría, mientras que en Europa Central y Oriental, lo hicieron durante el período comunista. En el seno de las confederaciones, los sindicatos han tendido a fusionarse. Así, algunos de los sindicatos más importantes de Europa provienen de la unión de sindicatos producida en los últimos diez años. En algunos países, las estructuras sindicales no parten de una confederación sindical si no que organizaciones sindicales de una empresa o centro de trabajo se unen a otros organismos parecidos de otras empresas formando federaciones que, a su vez, se unen a las confederaciones nacionales (OTAEGUI ARRANZ, 2012:8-12).

El sindicalismo europeo se caracteriza por su diversidad ideológica, organizativa y cultural derivadas del diferente desarrollo socioeconómico y del funcionamiento de las relaciones laborales en cada país (BOERI et al., 2001:1-320; LANGE y SCRUGGS, 1999:38-78; MEARDI, 2004:207-235; VISSER, 2006:39-49; WADDINGTON y HOFFMANN, 2000:27-79). Pese a ello, los objetivos principales de todos los sindicatos europeos son controlar el conflicto laboral y asegurar la gobernabilidad en las empresas (ROCA MARTÍNEZ, 2018:8-18). Coincide BENEYTO (2008:57-88), en que pese a la diversidad ideológica y cultural y a los diferentes contextos socioeconómicos e institucionales en los que se han desarrollado los diferentes movimientos sindicales europeos, existen pautas comunes ya que las relaciones entre gerencia y las personas trabajadoras parten de la misma asimetría en todos los países.

Todos los sindicatos, al igual que las organizaciones empresariales, participan en la negociación colectiva a la vez que presentan al Gobierno las necesidades económicas e industriales de las personas trabajadoras

(MEDINA IBORRA, 2009:20). Aunque su repercusión mediática e institucional es muy elevada, el sindicalismo europeo, desde 1980, ha ido perdiendo afiliación y por tanto poder de representación, de tal manera que, actualmente, en la UE sólo una cuarta parte de las personas trabajadoras pertenece a alguna organización sindical (KÖHLER, 2008:15). A fin de incrementar la sindicalización, en algunos países europeos[496] los sindicatos intentan atraer afiliados mediante servicios especiales como tarjetas de crédito, descuentos en planes de seguros, pólizas médicas y otros servicios (KÖHLER, 2008:19). A pesar de esto la fuerza sindical no consigue recuperarse. El sindicalismo español, como se analizará más adelante, es un caso especial tanto por su tardío reconocimiento legal como por su debilidad estructural. Aunque en los últimos años, los sindicatos han renovado estrategias para alcanzar un crecimiento en la afiliación y la representatividad (BENEYTO, 2008:57-88), las tasas de sindicación varían entre los diferentes países de la UE. En este sentido: *"Las tasas de sindicación varían ampliamente entre los países miembros de la UE, oscilando entre el 70% en Finlandia y Suecia hasta un 8% en Francia. Sin embargo, la tasa de sindicalización no es el único indicador de la capacidad de las organizaciones sindicales para movilizar a los trabajadores/as En los últimos años, ha habido una disminución del sindicalismo en la mayoría de los países, incluso en los países donde la tasa de sindicalización ha aumentado en términos absolutos"* (OTAEGUI ARRANZ, 2012:5).

En otro sentido, respecto a la negociación del convenio colectivo, la tendencia general indica que la negociación no se produce ya tanto a nivel sectorial como a nivel de empresa, siendo ésta el espacio específico de negociación. Aunque una amplia proporción cercana a dos tercios de las personas trabajadoras europeas está cubierta por convenios colectivos, cada vez más la negociación sectorial está siendo sustituida por acuerdos y convenios a nivel de empresa (OTAEGUI ARRANZ, 2012:15-19). La idea principal es que, tanto los sindicatos como las empresas europeas, cada vez con más frecuencia, optan por promover y acordar políticas de colaboración y participación del personal en las decisiones y en la gestión empresarial.

[496] Bélgica, Países Bajos, Dinamarca, Reino Unido e Italia.

Cualquier organización empresarial que pretenda evitar que esta situación de inestabilidad socio-económica influya negativamente en sus cifras de absentismo laboral debe esforzarse para que las condiciones de su entorno laboral, físico y psíquico, sean lo máximo de favorables. Un entorno laboral físico y psicológicamente favorable permite a las personas trabajadoras trabajar en un entorno laboral motivador donde pueden desarrollar su actividad diaria de forma segura y saludable, incrementando, gracias a estos beneficios, la productividad.

La actual realidad laboral, insertada en un proceso imparable de globalización, precisa urgentemente de respuestas normativas responsables, haciéndose imprescindible la instauración universal, en toda organización empresarial, de los denominados derechos humanos laborales (BAZ TEJEDOR, 2007:85-106). Es por esta razón, que desde las empresas modernas europeas se opta, cada vez con más frecuencia, por mejorar las vías de colaboración y participación del personal en las decisiones y en la gestión empresarial. En esta línea de opinión, BELLO KNOLL (2012:1-10), considera el modelo de cogestión empresarial como una clase de participación activa de las personas trabajadoras en la vida y quehacer diario de las organizaciones empresariales. Esta participación activa de las personas trabajadoras en las organizaciones empresariales, no sólo puede evitar conflictos y las peores consecuencias del absentismo laboral, sino que puede predisponer a una mejora significativa del clima laboral, que estimule al personal a trabajar más en equipo, hacia un objetivo común y, a favorecer a las empresas a ser más competitivas.

Uno de los objetivos principales que se pretende defender en esta tesis doctoral es que en las empresas, para minimizar los índices de absentismo laboral, deberían asegurar, en todos y cada uno de sus centros y lugares de trabajo, unas condiciones psico-físicas que no sean nocivas y abogar por condiciones laborales dignas, seguras y saludables para todo el personal. Este derecho a un entorno laboral saludable ha de implicar que las empresas favorezcan, aún más, una participación activa y responsable de las personas trabajadoras en las decisiones empresariales, referentes a la

seguridad y la salud laboral y al absentismo laboral. El diálogo social debe ser el principal medio entre empresa y personas trabajadoras a la hora de gestionar las condiciones laborales de éstas (SÁEZ LARA, 2005:315-342).

La gran mayoría de países industrializados, tienen en su legislación normas que regulan de alguna forma u otra la participación de las personas trabajadoras en las decisiones empresariales, a través de la negociación colectiva, participación en consejos de empresa, o mediante representantes en los órganos de dirección de la sociedad (GARCÍA HUAROTO, 2007:162) y son los centros de trabajo de las organizaciones empresariales las unidades clave para la constitución de estos órganos de representación de las personas trabajadoras (TENADILLOS ORMAETXEA, 2000:56).

5.1.1 Modelo de participación español. Marco jurídico español sobre la participación de las personas trabajadoras en las empresas.

La actual crisis económica que padece Europa, iniciada a partir de 2008, está suponiendo un reto para todos los sistemas europeos de relaciones laborales y un desafío para las instituciones y agentes sociales vinculados a dichos sistemas (OTAEGUI ARRANZ, 2012:3) y, esta situación, ha desencadenado dinámicas de distinta índole con respecto a la interacción entre el Estado, las empresas y los sindicatos (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:15-16).

Actualmente, las empresas se hallan sometidas a una creciente competencia internacional, a una mayor movilidad de los factores de producción, a la introducción de innovaciones tecnológicas y a una mayor heterogeneidad de la fuerza de trabajo. Estas condiciones determinan las decisiones gerenciales y obligan a las empresas a reestructurarse y a adaptar la organización del trabajo a las exigencias del mercado. Por esta razón, con las últimas reformas laborales, las empresas demandan a las personas trabajadoras, mayor flexibilidad en cuanto a sus condiciones laborales, y demandan a la Administración un marco legal más flexible, para la mejora en la contratación laboral. Este objetivo debería conseguirse sin que ninguna de las partes implicadas, empresa y personas trabajadoras, pierdan su estatus actual, pero como se ha podido comprobar con las reformas laborales de este último año, el objetivo deseado no se está consiguiendo y la participación de las personas trabajadoras, en mayoría de las decisiones empresariales, es muy débil. Lo mismo sucede en las decisiones que hacen referencia a las cifras de absentismo laboral, en las que en la mayoría de las ocasiones, los representantes del personal quedan excluidos.

La representación de las personas trabajadoras y su participación en la gestión de las empresas es una práctica común en el mercado laboral español (RODRÍGUEZ SAÑUDO, 2007:137-170), entendiendo por participación los medios de los que dispone la persona trabajadora para

tomar parte en algunas de las decisiones de la empresa[497] (MORENO y GARCÍA ROMERO, 2003:13-29). En España, la participación de las personas trabajadoras en la empresa hace referencia al conjunto de canales a través de los cuales las personas trabajadoras pueden intervenir en mayor o menor grado, bien directamente, bien indirectamente a través de sus representantes, en las decisiones y actuaciones que se tomen en la empresa (MARTÍNEZ BARROSO, 2001:34). Esta definición incluye una amplia gama de prácticas, como la consulta de las personas trabajadoras sobre aspectos referentes al proceso de producción o medio ambiente del centro de trabajo. Otra definición de participación podría ser el conjunto de medidas de que disponen las personas trabajadoras para influir explicativamente en las decisiones que adopta la empresa en la que desarrollan su labor (GALIANA y GARCÍA ROMERO, 2003:13-29).

En el caso español, el personal de la organización empresarial ostenta el derecho a recibir instrucciones claras y concisas acerca de sus labores y de las responsabilidades que asume con su trabajo, incluyendo el derecho a realizar propuestas de mejora, tanto directamente a la empresa como a través de sus representantes, relativas a su puesto y entorno de trabajo. La capacidad de las personas trabajadoras para el desempeño de tareas de mayor complejidad y responsabilidad, adquiridas a través de su participación en la toma de decisiones en la empresa, se ha elevado objetivamente, extendiéndose y cambiando las fronteras de su experiencia laboral con lo que un trato más participativo en las decisiones que les conciernen será potencialmente más favorable (POOLE, 1995:121). Además, en nuestro país, se hace necesario en los sistemas actuales de gestión y dirección de empresas que los representantes de las personas trabajadoras sean una parte implicada, de primer orden, en el diálogo con la empresa puesto que cualquier decisión empresarial les influye de forma directa o indirecta (UGT, 2011:27). Un modelo empresarial que mejore el diálogo, la cooperación y la participación de las personas trabajadoras y de

[497] La participación de las personas trabajadoras en la empresa queda remitida a la legislación ordinaria, que tendrá como límites los derechos de propiedad privada y de libertad de empresa reconocidos en los artículos 33 y 38 de la CE.

sus representantes, en su gestión diaria, minimizará, sin lugar a dudas, las causas y los efectos más nocivos del absentismo laboral.

La negociación de los convenios colectivos[498] y los acuerdos de empresa son otros de los instrumentos con los que las personas trabajadoras, pueden participar en la gestión empresarial y pueden servirse a fin de que dicha participación sea realmente efectiva. La negociación colectiva puede definirse como la secuencia de actividades de comunicación, presión y persuasión con el objetivo de regular algunas relaciones sociales o bien para designar un conjunto de convenios, pactos y acuerdos entre los representantes de las personas trabajadoras y los empresarios (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:343-344). Mejoras en la negociación colectiva y en la promoción de acuerdos de empresa específicos respecto al absentismo laboral, también pueden servir para minimizar los índices actuales. La negociación colectiva tiene como límite el "respecto a las leyes" ya que las partes negociadoras tienen plena libertad a para fijar el contenido de la negociación, tanto en materias de índole económica, laboral, sindical o cualquier otra que afecte a las condiciones de empleo y al ámbito de las relaciones individuales y colectivas de trabajo (GARCÍA BLASCO y DE VAL TENA, 2004:275).

La negociación de los convenios colectivos se concibe como una institución política destinada a regular las relaciones de poder entre las organizaciones empresariales y las personas trabajadoras, siendo su finalidad, desde esta perspectiva, garantizar lo que se ha denominado la paz laboral (artículo 82.2 de la LET). El Tribunal Constitucional reconoció a los convenios colectivos el máximo valor, el de norma jurídica con categoría de fuente del Derecho. En el mismo sentido, la jurisprudencia consideró el régimen jurídico de los convenios colectivos como supletorio, para llenar los vacíos existentes en la regulación de otros instrumentos colectivos laborales (OJEDA AVILÉS, 2003:686). La negociación colectiva significa, hoy en día,

[498] Artículo 37 CE: *"La Ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios".*

el medio de establecer la democracia industrial[499] como condición esencial para la democracia política (MERCADER UGUINA, 2004:116 y LAHERA SÁNCHEZ, 2004:1-144).

El papel predominante de la empresa en las relaciones laborales modernas resulta incuestionable. La propia empresa ha cambiado su modelo de organización para adaptarse a las condiciones impredecibles que marcan el rápido cambio económico y tecnológico. La negociación colectiva permite la conclusión de acuerdos más adecuados y adaptados a la situación económica y financiera de la empresa y a sus verdaderas necesidades (MERCADER UGUINA, 2004:133).

Por otra parte, los acuerdos de empresa, son también instrumentos eficaces para garantizar que las personas trabajadoras, participen en la gestión empresarial. Los acuerdos de empresa se diferencian de los convenios colectivos principalmente en dos aspectos: su contenido y su informalidad. En este mismo sentido, no todos los acuerdos de empresa, a los que alude la LET, tienen la misma naturaleza y régimen jurídico, pero sí tienen en común una serie de características que es preciso matizar: su carácter colectivo, al ser acuerdos alcanzados por los representantes de la empresa y las personas trabajadoras; su contenido sobre materias concretas; la informalidad de su procedimiento y su carácter subsidiario[500] (LÓPEZ-TARRUELLA MARTÍNEZ y VIQUERIA PÉREZ, 2006:244).

En nuestro país, en la última década, la puesta en marcha de políticas para ampliar la cogestión y participación de las personas trabajadoras en la

[499] Entendiendo como tal la participación de las personas trabajadoras en las decisiones y gestiones que realice la empresa para la buena marcha de la organización (URIARTE TORREALDAY, 2004:235). Este término estaba especialmente relacionado, a fines de los años 70, con las propuestas del Informe Bullock. Este Informe era un documento que proponía una forma de participación o control de las personas trabajadoras que abogaba por los derechos de representación sindical en los directorios de las grandes compañías, desarrollada en Reino Unido por la Comisión de Investigación de la Democracia Industrial. Antes y a partir de esa fecha ha sido utilizado libremente para describir varias formas de consulta, involucramiento y participación de las personas trabajadoras (ARRIGO, CASALI y OIT, 2010: 192-196).

[500] En la LET se hace referencia e a los acuerdos de empresa en defecto del convenio colectivo (artículos 22.1, 24.1, 29.1, 34.2, 34.3 y 67.1).

empresa se ha visto condicionada por la diferencia de opiniones respecto a como ampliar o limitar esta participación. En las últimas reformas de 2012 y 2013, ni sindicatos ni organizaciones patronales lograron acuerdos, por motivos contrapuestos, sobre las mejoras en la participación de las personas trabajadoras en la empresa. En algunas ocasiones los sindicatos defendieron que la participación sería una forma encubierta de integración y colaboracionismo entre patrón y personas trabajadoras, con lo que peligraría el objetivo sindical de la emancipación de las clases trabajadoras. En contra, para la patronal alcanzar un amplio sistema de cogestión vulneraba el derecho de propiedad del empresario sobre la empresa si las personas trabajadoras participaban en la organización de alguna forma distinta a la prestación de su trabajo (MONTOYA MELGAR, 2003:7-10). Actualmente, las posiciones de patronal y sindicatos parece que se van aproximado, pero aun no lo suficiente como para propiciar un acuerdo mínimo sobre mejoras en los órganos y procedimientos de representación y participación empresarial.

Principalmente, la participación de las personas trabajadoras en las empresas distingue en tres modelos, que pueden coexistir en el mismo lugar de trabajo (MARTÍNEZ BARROSO, 2001:39 y ARRIGO, CASALI y OIT, 2010:174-176). Estos modelos serían: la participación indirecta o representativa, la participación directa y la participación financiera.

Respecto al primer modelo, se entiende como participación indirecta, la llevada a cabo por los delegados del personal y los comités de empresa, como forma de representación unitaria y por otra parte, los sindicatos, como forma de representación sindical de las personas trabajadoras. Los delegados de personal[501] y comités de empresa[502] son órganos establecidos

[501] Los delegados de personal son una figura regulada en el artículo 62 de la LET. Representan los intereses de las personas trabajadoras en empresas de entre 10 y 50 personas trabajadoras. Si la empresa cuenta con más de 50 personas trabajadoras la representación la llevará a cabo el comité de empresa. A las empresas con 30 personas trabajadoras les corresponde un Delegado de Personal, a las de más de 30 y menos de 50 personas trabajadoras les corresponden tres. Puede escogerse un Delegado de Personal en centros de entre 6 y 10 personas trabajadoras, si lo decide por mayoría las personas trabajadoras. La elección será a través del voto libre, personal, secreto y directo. Los Delegados de Personal tendrán las mismas competencias que los Comités de Empresa: podrán emprender acciones judiciales y administrativas, celebrar convenios y tendrán el deber de sigilo profesional.

por ley, formados por personas trabajadoras que prestan servicio en la empresa o centro de trabajo. El personal de alta dirección, pese a estar formado por personas trabajadoras de la empresa, queda fuera del ámbito de la representación de éstas[503]. Los delegados de personal son los órganos de representación unitaria en las pequeñas empresas[504]. Por su parte, los comités de empresa son órganos colegiados de representación de las personas trabajadoras en empresas o centros de trabajo de 50 o más empleados[505]. En el modelo español, las funciones principales de los delegados de personal y del comité de empresa son analizar la información, recibida del empleador, referente a la situación actual de la empresa, las perspectivas de empleo, el balance y el resto de documentos a los que tienen acceso los accionistas de la empresa. Según el artículo 62.2 de la LET, todas las competencias de comités de empresa y delegados de personal se ordenan en: competencias de negociación; competencias de información y/o de consulta; competencias de vigilancia y control[506] y otras

---

[502] Los Comités aparecen en Europa, por primera vez, en el Reino Unido, Francia, Bélgica y Alemania en el S XIX como subcomités de fábrica, surgidos para resolver conflictos y evolucionando hasta la forma actual.

[503] STS de 15 de marzo de 1990.

[504] En concreto, el artículo 62.1 de la LET autoriza la elección de delegados en las empresas o establecimientos con un censo de personas trabajadoras entre 11 y 49, aunque permite que empresas con más de 5 personas trabajadoras cuenten con delegados, si así lo deciden éstos por mayoría. El número de delegados varía en función del tamaño de la empresa, eligiéndose 1 cuando la plantilla no supera los 30, y 3 en caso de hallarse entre 31 y el máximo de 49. Si en una empresa hubiera más de un delegado, estos deben actuar de forma conjunta y tomar sus decisiones por mayoría.

[505] Sus reuniones deben ser convocadas formalmente y las decisiones se adoptan en su seno por mayoría. Los miembros del comité y los delegados de personal tienen un estatuto especial de protección como representantes de las personas trabajadoras. Este estatuto incluye garantías como la de que el empleador no podrá despedirlo o sancionarlo por sus actividades como representante durante los 4 años de su mandato y hasta un año después. En el caso de que algún representante de las personas trabajadoras cometa alguna acción sancionable, el empleador deberá convocar una audiencia con el propio empleado y con el resto de representantes antes de resolver la situación. La ley prohíbe expresamente que la gerencia discrimine a los representantes de las personas trabajadoras a causa de sus funciones en el comité o como delegado de personal. Éstas tienen derecho a expresar sus opiniones acerca de los asuntos relacionados con sus funciones sin que puedan ser sancionados por ello. Entre los privilegios de los miembros del comité por causa de su función destacan la disponibilidad de cierto número de horas para ejercer su función (la LET fija una escala que va desde 15 horas en las empresas con menos de 100 personas trabajadoras, y hasta 40 horas en las empresas con más de 750 personas trabajadoras). Estas horas son remuneradas y pueden acumularse mediante el convenio colectivo. En cuanto a las obligaciones del comité de empresa, la LET establece la obligación de secreto sobre la información reservada proporcionada por el empleador que debe mantenerse durante todo el mandato de 4 años y después del mismo.

[506] Los representantes legales de las personas trabajadoras están expresamente facultados para vigilar la observancia de las normas vigentes en materia laboral, de seguridad social y de empleo, así como del resto de pactos, condiciones y usos de empresa en vigor, pudiendo formular, en su caso, las acciones

competencias y funciones[507]. El comité de empresa o en su caso el delegado de personal, además, colaborará con la gerencia para mejorar la productividad y velará para quese cumpla la legislación sobre trabajo, seguridad social y empleo. Tanto los comités de empresa como delegados representan a todas las personas trabajadoras de una empresa. Estos órganos de representación unitaria poseen variadas competencias[508], destacando entre ellas: la negociación de los convenios colectivos[509], antes mencionados, atribuciones referentes a conflictos colectivos, a vigilancia y control en el cumplimiento, por parte el empresario, de las normas vigentes en materia laboral, de empleo y de Seguridad Social, también las normas referentes condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como del respeto y aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el trabajo. El artículo 62 de la LET recoge, entre otras, como competencias del comité de empresa, el recibir información[510] sobre la situación y evolución del sector económico al que pertenezca la empresa. El comité de empresa, a su vez, ostenta el derecho de conocer la contabilidad, las cuentas de resultados, y demás documentos económicos que se den a conocer a los socios[511]. Especialmente importante para el tema que se está tratando son las competencias del comité de

legales oportunas ante el empresario y los organismos o tribunales competentes (artículo 65.1 de la LET)

[507] El empresario deberá informar a los representantes sobre absentismo laboral (artículo 64.1.8º de la LET), y sobre la prevención de riesgos laborales (artículo 64.1.8º de la LET y 18.1 LPRL).

[508] Según el artículo 62.2 de la LET, los comités de empresa y los delegados de personal gozan unitariamente de las siguientes competencias: competencias de negociación, competencias de información y/o de consulta y competencias de vigilancia y control.

[509] El convenio colectivo es el acuerdo escrito entre los representantes de las personas trabajadoras y empresarios de un sector concreto. Regula la ordenación de las relaciones laborales así como los derechos y obligaciones de las partes, relacionadas con las condiciones de empleo y trabajo (MARTÍN VALVERDE, RODRIGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:349).

[510] La calidad de la información que la empresa ofrece a la representación social, es un indicador indiscutible de su voluntad de establecer una relación de verdadero reconocimiento del lugar y la función de vertebración, que los representantes de las personas trabajadoras realizan en las empresas (UGT, 2011:11).

[511] Otros asuntos sobre los que debe ser informado el comité de empresa son los modelos de contratos de trabajo y finiquitos, las sanciones impuestas por faltas muy graves, la gestión de obras sociales y el establecimiento de medidas para mejorar la productividad. El comité de empresa debe poner en conocimiento de sus representados la información obtenida. Además deberán emitir informes para el empresario cuando éste deba tomar decisiones referentes a restricciones de plantilla, reducciones de jornada, traslado de las instalaciones o planes de clasificación profesional.

empresa referentes al acceso a las estadísticas sobre el índice de absentismo[512], accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, índices de siniestralidad y especialmente sobre el control del cumplimiento de las condiciones de trabajo, vigilancia y control de normas vigentes en prevención de riesgos laborales[513], y cumplimiento de la normativa laboral[514].

La representación sindical, por su parte, está formada por personas trabajadoras afiliadas al sindicato, de forma voluntaria. Esta representación ha estado a lo largo de la historia, significativamente enfrentada a la patronal debido a la divergencia de opiniones en la mayoría de aspectos relacionados con el entorno laboral y a que representan intereses, a primera vista, opuestos. Algunos autores definen a los sindicatos como organizaciones basadas en la solidaridad de sus afiliados que defienden los intereses de las personas trabajadoras en la empresa y en la sociedad (KÖLHER, 2008:60 y BLANCO BLANCO, 2004:93-115), en contraposición a la definición de organización empresarial, entendida como la institución que defiende los intereses de la patronal y que se encarga de negociar con el Gobierno las condiciones económicas para el desarrollo empresarial; participar en la negociación sobre salarios y condiciones laborales y promover la actividad económica (MEDINA IBORRA, 2009:20). Los sindicatos desde su origen, hacia finales del siglo XIX, hasta su consolidación en el capitalismo del siglo XX. Así surgieron, entre otros, en España la Unión General de Trabajadores (UGT) en 1888, en Alemania la Asociación General de Trabajadores Alemanes (1863), en Francia la Confédération Générale du Travail (CGT) en 1895 y en Estados Unidos el

[512] El empresario deberá informar a los representantes sobre el absentismo en la empresa (artículo 64.1.8.º de la LET), así como sobre distintos aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales (artículo 64.1.8.º de la LET y artículo 18.1 LPRL).

[513] Los representantes legales de las personas trabajadoras (artículo 64.1.9º a y b de la LET), están expresamente facultados para vigilar la observancia de las normas vigentes en materia laboral, de seguridad social y de empleo, así como del resto de pactos, condiciones y usos de empresa en vigor, pudiendo formular, en su caso, las acciones legales oportunas ante el empresario y los organismos o tribunales competentes (artículo 65.1 de la LET).

[514] Existen unos órganos específicos para la defensa de los derechos de las personas trabajadoras en el campo de la seguridad y salud laboral establecidos por PRRL. Estos órganos de representación son los trabajadores designados, los delegados de prevención y los comités de seguridad y salud laboral.

American Federation of Labor (AFL) en 1886. De esta forma los sindicatos se fueros transformando hasta convertirse actualmente en organizaciones, dirigidas por profesionales altamente cualificados, que defienden los intereses de las personas trabajadoras, siendo su principal objetivo la lucha por la mejora de las condiciones laborales, sociales y de salud de las personas trabajadoras a través de la acción colectiva. El capitalismo desarrollado en la mayoría de los países europeos se basa, en gran parte, en los logros conseguidos por los sindicatos (KÖHLER, 2008:9). Coincidiendo con lo anteriormente comentado, la organización sindical ha sido definida también, como una agrupación de personas trabajadoras por cuenta ajena, dedicadas al progreso económico y social de sus miembros a través de la mejora y mantenimiento de sus condiciones laborales conseguidas en la negociación colectiva (ALONSO OLEA, 1955:31 y 2000:19). Los sindicatos están regulados de forma especial ya que la sindicación es un derecho fundamental (FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, 2009:45-49). A diferencia de delegados de personal y comités de empresa, el sindicato se basa en la asociación y en la libertad de afiliación y por ello agrupan y representan únicamente a las personas trabajadoras afiliadas a él, con presencia en la empresa, son las llamadas secciones o representaciones sindicales de empresa[515]. Su función principal es reivindicativa[516], centrándose en la defensa de los intereses colectivos a través de la negociación colectiva y el derecho a la huelga. Los sindicatos son, al mismo tiempo, movimientos sociopolíticos y organizaciones burocráticas. Ello se traduce en que defienden los intereses de clase y a la vez trabajar por su supervivencia y desarrollo como organización. Al constituirse como intermediarios entre las personas trabajadoras y las instituciones políticas y económicas, los sindicatos deben combinar el papel

[515] Existen tantas secciones sindicales como sindicatos haya con presencia en la empresa, independientemente de su grado de representación.

[516] El artículo 10.3 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical (LOLS), confiere a los delegados sindicales de los sindicatos con presencia en el Comité, en empresas de más de 250 trabajadores, el derecho a recibir idéntica información y documentación que la empresa deba facilitar a los representantes unitarios, así como el de asistir, con voz pero sin voto, a las reuniones de los comités de empresa y órganos internos en materia de seguridad e higiene, y el de ser oídos por la empresa con carácter previo a la adopción de medidas de carácter colectivo que afecten a las personas trabajadoras en general y a los afiliados a su sindicato en particular, y especialmente en los despidos y sanciones de estos últimos.

de presión colectiva hacia arriba con el disciplinario hacia abajo. Esta dialéctica es la característica principal del sindicalismo en el sistema capitalista (KÖHLER, 2008:9). En opinión de CAÑIZARES MÁRQUEZ (2010a y 2010b:1-20), las sociedades con sindicatos fuertes generan más empleo y bienestar que otras con regímenes neoliberales y antisindicales. Paralelamente, y por contra, existe una opinión que sostiene la idea de que unos sindicatos potentes perjudican a la economía y al progreso social (KÖHLER, 2008:7). En nuestro país, destaca tambiénCAÑIZARES MÁRQUEZ (2010a y 2010b: 1-20), la baja tasa de afiliación sindical que se explica por una combinación de factores institucionales (la representación electoral y la eficacia automática de los convenios), estructurales (altas tasas de precariedad laboral, dominio de la pequeña empresa y desindustrialización) y político-organizativos (como la reducida presencia sindical en las empresas). El sindicalismo español pertenece a lo que se ha denominado el modelo latino, junto con Italia, Francia y Portugal, caracterizado por un plurisindicalismo[517] con varias confederaciones de diferente orientación; altos niveles de movilización, militancia y conflictividad, y bajos niveles de afiliación, además de poca regulación e institucionalización de las relaciones laborales. Esta tasa sindical tan baja puede deberse al sistema de relaciones laborales español que no favorece la afiliación. Una cultura social y civil poco asociacionista puede ser otro factor explicativo (KÖHLER, 2008:22). Pese a esto, la CE, en su artículo 7, define el papel del sindicato como defensor y promotor de los intereses económicos y sociales de las personas trabajadoras, dándole relevancia constitucional (KÖHLER, 2008:7). La presencia del sindicato en la empresa se garantiza a través del control sindical de las representaciones unitarias. Los obstáculos con los que se pudiera encontrar el sindicato, en el desarrollo de su actividad negociadora, se considerarían una infracción de las reglas sobre negociación colectiva, y un ataque a la libertad sindical porque, la libertad sindical se aplica a la

[517] Para CAÑIZARES MÁRQUEZ (2010:1-20) En España, el plurisindicalismo es realmente un "duopolio" con dos grandes sindicatos CCOO y UGT a nivel nacional y fuertes sindicatos nacionalistas en Euskadi (ELA-STV) y Galicia (GIG). CCOO es un sindicato de afiliación heterogénea, con sectores más combativos y conflictos internos intensos. Al contrario que en UGT, donde predomina un tipo de afiliado orientado a la moderación y la negociación (KÖHLER, 2008:32). CCOO, cerró el año 2012 con una afiliación media de 1.143.000 personas trabajadoras, lo que ha supuesto un descenso del 5% sobre el máximo alcanzado en 2009 (CCOO, 2013).

creación y afiliación a los sindicatos pero también a la negociación colectiva[518] (GARCÍA MURCIA, 2002: 2021-2040). Existen corrientes de opinión que defienden que la negociación centralizada en los sindicatos es perjudicial en una situación de crisis en la que las personas trabajadoras son presionadas para que acepten condiciones poco favorables, a fin de mantener el empleo. En tiempo de bonanza, la participación de los sindicatos en la negociación generaliza y consolida las condiciones favorables de empleo (KÖHLER, 2008:41).

En España, aún siendo un país con una alta tasa de conflictividad laboral, predominan la negociación y el diálogo social, dejando la presión directa mediante huelgas y movilizaciones como último recurso. El modelo de negociación y concertación en las relaciones laborales consigue altas tasas de cobertura a través de los convenios colectivos y reduce la conflictividad. En la última década, el modelo de negociación colectiva se ha basado en un convenio nacional y provincial por sector, y un convenio a nivel de la empresa. Los sindicatos mayoritarios han adoptado una estrategia de negociación que deja el conflicto como última posibilidad ante el fracaso de la negociación. Así, han contribuido a disminuir la conflictividad laboral y, al mismo tiempo, al enriquecimiento de la negociación colectiva. Como consecuencia del derecho fundamental a la actividad sindical regulado en el artículo 2 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical (en adelante, LOLS)[519], queda establecido que los miembros de un sindicato pueden crear una sección sindical de empresa que prolongue la acción de los sindicatos. Una de las formas de actividad sindical dentro de la empresa, consiste en que las personas trabajadoras afiliadas a un mismo sindicato puedan desarrollar acciones sindicales bajo las siglas de su organización sindical (DÍAZ RODRÍGUEZ, 2010:39-48). Son las personas trabajadoras quienes ejercitan su derecho a

[518] La STC de 26 de noviembre de 2000, se pronuncia de nuevo sobre la conexión entre libertad sindical y negociación colectiva. El TC entiende que aunque se trate de dos derechos diferenciados se puede encontrar un punto común entre ambos cristalizado en la participación del sindicato en la negociación colectiva.

[519] BOE de 8 de agosto de 1985.

constituir una sección sindical dentro de la empresa, no el sindicato aunque éste influya en sus afiliados para que la creen. El artículo 8 de la LOLS señala que las secciones sindicales pueden crearse en la empresa o centro de trabajo, si en la empresa hay más de un centro y pueden estar representadas por uno o varios delegados, portavoces o representantes. La Ley exige que para que pueda designarse delegado sindical el sindicato al que pertenezca tiene que estar presente en los órganos de representación unitaria[520]. Los delegados sindicales[521] han de ser elegidos por y entre los afiliados[522] garantizándose, así, que el delegado sindical será una persona trabajadora de la empresa en la que se ha constituido la sección sindical[523]. Asimismo, los sindicatos están expresamente legitimados para promover elecciones a delegados de personal y miembros de comités de empresa (artículo 67.1 de la LET), así como para presentar candidatos en dichas elecciones[524]. Los representantes sindicales de las personas trabajadoras son los interlocutores entre empresa y el resto de personas trabajadoras, por lo que se pueden ver presionados por ambas partes. Para evitar que el empresario vulnere los intereses de los representantes de las personas

[520] STS de 24 de noviembre de 1989.

[521] Los Delegados Sindicales deben recibir del empleador la misma información que el comité de empresa y los delegados de personal y deben contar con una plaza sin derecho a voto en las reuniones de dicho comité. Los Delegados Sindicales tienen las mismas garantías y obligaciones que los delegados de personal y los miembros del comité de empresa. La distribución de las funciones entre estos dos tipos de representación no siempre está legalmente definida por lo que será una cuestión de práctica decidir a cuál de ellos le tocará actuar en determinada situación. Por otra parte, el artículo 10.3 de la LOLS confiere a los delegados sindicales de los sindicatos con presencia en el Comité, en empresas de más de 250 personas trabajadoras, el derecho a recibir idéntica información y documentación que la empresa deba facilitar a los representantes unitarios, así como el de asistir, con voz pero sin voto, a las reuniones de los comités de empresa y órganos internos en materia de seguridad e higiene, y el de ser oídos por la empresa con carácter previo a la adopción de medidas que afecten a las personas trabajadoras en general y a los afiliados a su sindicato en particular, especialmente, en temas de despidos y sanciones de estos últimos.

[522] STS de 28 de febrero de 1996.

[523] Como miembros sindicales, pueden reunirse en asamblea, cobrar honorarios del sindicato y distribuir información del mismo. Las secciones de los sindicatos más representativos y los que han obtenido por lo menos una de las plazas en del comité de empresa contarán también con un tablero de anuncios para las comunicaciones del sindicato, un lugar adecuado para llevar a cabo sus actividades y el derecho a la negociación colectiva a nivel de empresa. En los centros de trabajo con más de 250 personas trabajadoras, la sección sindical de los sindicatos que haya obtenido al menos una de las plazas en el comité del centro de trabajo, puede nombrar un delegado sindical. Se pueden nombrar hasta 4 delegados en los centros de trabajo con un número mayor de personas trabajadoras.

[524] Artículo 2.2 de la LOLS y artículo 69.3 de la LET.

trabajadoras, la LET establece una serie de garantías[525]. Igualmente, a fin de evitar la vulneración de los intereses del empresariado, existen otras garantías[526], que afectan a los representantes sindicales. Los sindicatos, al defender los intereses de las personas trabajadoras, devienen un importante y necesario movimiento sociopolítico. Además, siendo intermediarios entre las personas trabajadoras y las instituciones políticas y económicas deben ejercer, dentro de unos límites disciplinarios, una presión colectiva a la organización empresarial. Si un sindicato no tiene poder de presión o no puede garantizar el cumplimiento de los pactos alcanzados, no podrá negociar con garantías suficientes de éxito, ni con la Administración ni con el empresariado (KÖHLER, 2008:9 y JEREZ MIR, 2008:291-318). El carácter de las relaciones laborables en este siglo, ha precisado que los sindicatos asuman nuevos retos para adaptarse a fenómenos como el de la desindicalización. Estas organizaciones se han visto forzadas a asumir nuevas competencias para dar respuesta a las nuevas estructuras sociales y a los nuevos movimientos de la ciudadanía. Las personas trabajadoras deben ser representadas y defendidas en muchos más aspectos que los relativos a la remuneración y a las condiciones de trabajo (DURÁN, 1988:885). Los sindicatos se han visto afectados, además, por la globalización de los mercados y las empresas lo que les ha obligado a convertirse en organizaciones transfronterizas ya que muchos de los acuerdos económicos que afectan a las empresas se toman a nivel

[525] Artículo 68 de la LET.

[526] En caso de ser sancionados por faltas muy graves hay que abrirles expediente contradictorio en el que serán oídos, además del interesado, el Comité de Empresa o los restantes delegados de personal, prioridad de permanencia en la empresa o centro de trabajo en el supuesto de extinción o suspensión del contrato por causas tecnológicas o económicas, no ser despedido ni sancionado por la actuación representativa, en el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente al fin de su mandato, salvo por las causas establecidas en la ley para el despido disciplinario, no ser discriminado en su promoción económica o profesionalmente. Derecho a expresar libremente su opinión en la esfera de su representación, así como poder de información sobre asuntos de su competencia con sus compañeros. En caso de despido improcedente, los representantes de las personas trabajadoras son quienes ejercen la opción entre volver a la empresa o ser indemnizados, al contrario de lo que ocurre con el resto de las personas trabajadoras, sobre cuya suerte decide el empresario. Pese a ello no hay que entender que dichos representantes no puedan ser sancionados si cometen una infracción grave. Así lo recoge la sentencia de la sala de lo social del TSJ de la Rioja, de 4 de febrero de 2010, en la que se analiza la suspensión de empleo y sueldo a un representante de las personas trabajadoras por la comisión de una falta laboral muy grave. El trabajador justificaba ciertas faltas de asistencia al trabajo imputando las mismas al crédito horario, cuando el verdadero motivo de su ausencia se debía a circunstancias ajenas al ejercicio de su actividad sindical. En esta sentencia se reconoce que la utilización del crédito horario para atender las necesidades individuales de los representantes de las personas trabajadoras se considera una conducta fraudulenta que puede ser objeto de sanción por parte de la empresa que no vulnera la garantía de inmunidad prevista en el artículo 68.c).

multinacional. Así las políticas sindicales han tenido que adaptarse a esta nueva realidad global (SASTRE IBARRECHE, 2003:70 y RODRÍGUEZ ESCANCIANO, 2009:111). En consecuencia, los sindicatos han de conocer las nuevas necesidades de las personas trabajadoras y reinventarse para poder seguir defendiendo los derechos alcanzados, hacerlos llegar a los nuevos empleados y mejorarlos flexibilizando las políticas a desarrollar para poder adaptarse a los nuevos tiempos sin la rigidez de décadas anteriores (FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, 2009:45-71). Comparte esta opinión KÖLHER (2008:15), que postula que los sindicatos deben transformarse o de lo contrario se arriesgan a desaparecer. A medida que las barreras territoriales, organizacionales y sobre todo las referentes a las condiciones laborales se desvanecen, la acción sindical pierde efectividad debido a que se rige por modelos ya obsoletos por lo que o bien se reorganizan y redefinen sus políticas de actuación o bien acabarán siendo *"organizaciones corporativistas de colectivos cada vez más reducidos"* (KÖLHER, 2008:15).

El segundo modelo, propuesto por ARRIGO, CASALI y OIT (2010:176-179), correspondería a la participación directa[527], entre personas trabajadoras y los representantes empresariales, de forma individualizada o a través de equipos. Las formas de participación directa se desarrollan en pequeños grupos y no están centralizadas. Este tipo de participación se ha extendido significativamente desde finales del siglo XX, entendiéndose esta participación como cualquier influencia que las personas trabajadoras puedan desarrollar en las decisiones que afectan al desempeño de su labor. De este modo, las personas trabajadoras pueden "participar" en las decisiones laborales aunque no exista un organismo que recoja la participación obrera en el centro de trabajo. La participación directa puede darse en decisiones sobre el trabajo diario o puede tener lugar fuera de este trabajo, como por ejemplo en un círculo de calidad voluntario. La participación directa también puede ser "consultiva" o "deliberativa". La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo

[527] Según dicta la STS de 12 de diciembre de 1990: *"El Comité de Empresa y los Delegados de Personal son órganos de representación directa de las personas trabajadoras en la empresa o centro de trabajo, pues sus miembros son elegidos directamente por esos trabajadores".*

(2010a:1-10), define la participación consultiva, como aquella en la que se anima a las personas trabajadoras para que opinen y propongan ideas, pero es la dirección de la empresa la que decide sobre lo propuesto. En otro sentido, la participación deliberativa sería aquella en la que las personas trabajadoras tienen poder de decisión, aunque limitado, sobre asuntos de la gerencia de la empresa.

El tercer modelo propuesto por ARRIGO, CASALI y OIT (2010:176-179), sería el de la participación de las personas trabajadoras en el área financiera empresarial. Este modelo se basa en que las personas trabajadoras posean acciones de la empresa y participen activamente en las decisiones que afecten a la economía empresarial, beneficiándose económicamente siempre que las decisiones adoptadas por las dos partes hayan sido acertadas y comporten beneficios para repartir.

Una vez analizados los anteriores tres modelos, se puede afirmar que la participación de las personas trabajadoras en la empresa se mueve entre la confrontación y la negociación y se articula a través de la representación unitaria y la sindical (MONTOYA MELGAR, 2003:7-10). La colaboración con la gerencia, para evitar el conflicto laboral y social, es el objetivo principal que persigue la participación de las personas trabajadoras en la gestión de la empresa. Esta colaboración también puede dar sus frutos minimizando las cifras de absentismo laboral dentro de la organización.

Es importante matizar que, hasta la fecha, ningún modelo de participación, ha alterado la estructura de poder y decisión dentro de la empresa, debido principalmente al corto alcance de dicha participación y a que, actualmente, la mayoría de órganos de participación suelen ser de carácter consultivo y no deliberativo. Estas causas impiden que las personas trabajadoras, a través de sus representantes, influyan significativamente en las decisiones de la gerencia. Por ello, la propuesta de mejoras en la participación de las personas trabajadoras en la gestión empresarial debe considerarse como un mecanismo eficaz, capaz de reforzar las posiciones de las personas trabajadoras dentro de la organización. Debe tenerse presente,

que el Derecho Comunitario aboga e impulsa una mayor implicación de las personas trabajadoras[528] en la gestión empresarial a través de la información, consulta, participación y cualquier otro mecanismo, mediante el cual, los representantes de las personas trabajadoras puedan influir de forma especifica en las decisiones empresariales[529].

En conclusión, la participación de las personas trabajadoras en la gestión empresarial debe ser una prioridad para las empresas que quieran gestionar eficazmente la prevención integral de riesgos y minimizar el absentismo laboral. Existe un enfoque psicosociológico o antropológico (BOLLE DE BAL, 1992a:603-610 y 1992b:611-615), respecto a la participación en la gestión empresarial de las personas trabajadoras que supone el desarrollo de una serie de interacciones sociales que implican subjetividad y creatividad, para resolver cuestiones relacionadas con el compromiso y la motivación de las personas trabajadoras. Dicha participación debe suponer una intervención activa en las decisiones que se tomen en la empresa puesto que éstas les pueden afectar tanto económicamente como en su calidad de vida. Pese a todo, no se puede olvidar que no todas las partes implicadas en el proceso consideran beneficiosa la participación de las personas trabajadoras en la toma de decisiones en el seno de la organización empresarial (GARCÍA HUAROTO, 2007:162). El modelo actual de producción y prestación de servicios de las empresas está condicionado por factores como la competencia internacional en los mercados, la mayor movilidad de los factores de producción o las innovaciones tecnológicas (SÁEZ LARA, 2005:315-342). Una realidad empresarial más diversificada necesita una acción sindical más eficaz en la defensa de los intereses de las personas trabajadoras. En este contexto, la

[528] Reglamento (CE) 2157/2001, de 8 de octubre de 2001, por el que se aprueba el Estatuto de la Sociedad Anónima Europea, la Directiva 2001/86/CE, de 8 de octubre de 2001.

[529] Ello se refleja en la Directiva 2001/86 CE, de 8 de octubre de 2001, que se refiere a la participación de las personas trabajadoras en las juntas directivas, que a su vez complementa el Estatuto de la Sociedad Anónima Europea con respecto a la implicación de las personas trabajadoras. El artículo 2 de la Directiva 2001/86 CE, define la participación como la influencia del organismo representante de las personas trabajadoras y/o los representantes de las personas trabajadoras en los asuntos de la compañía mediante el derecho a elegir algunos de los miembros de su organismo administrativo.

empresa debe adaptar la organización del trabajo[530] y flexibilizar las plantillas según las necesidades del mercado y las innovaciones introducidas, por lo que exigen la misma flexibilidad y adaptación a las personas trabajadoras en cuanto a sus condiciones laborales. Muchas empresas abogan, cada vez con más frecuencia, por un marco legal menos rígido y un modelo representativo y participativo, que se adapte a las necesidades empresariales, argumentando que el modelo de representación colectiva actual no se adapta a la realidad y no es suficientemente funcional. El modelo de representación colectiva en España, según SÁEZ LARA (2005:315-342) no se adapta suficientemente a la realidad empresarial, además de no ser funcional en cuanto al control de las decisiones empresariales por parte de comités de empresa y sindicatos. Habría que contar con una mayor diversidad de medios de acción sindical para que la defensa de los derechos de las personas trabajadoras fuera más efectiva, a la vez que deberían desarrollarse más competencias de participación en la gestión de las empresas.

La OIT[531], como organismo encargado de canalizar la internacionalización de la protección laboral, ha dictado diversos instrumentos jurídicos que han sido incluidos nuestro ordenamiento jurídico[532]. Por su parte, en el marco de la legislación ordinaria, el artículo 4.1.g) de la LET establece como uno de los derechos básicos de las personas trabajadoras el de participación en la empresa.

---

[530] En las empresas con una estructura tradicional, empieza a desaparecer el trabajo subordinado estable, donde todas las personas trabajadoras trabajan a la vez, en un mismo centro de trabajo y a las órdenes directas de la dirección, lo que supone un aumento del empleo temporal más difícil de sindicalizar (ALONSO OLEA, 2002:502).

[531] La OIT establece una diferencia significativa con las anteriores definiciones expuestas sobre la participación de las personas trabajadoras en la empresa. En dichas definiciones el término "participación de las personas trabajadoras", se refería a la participación en la gestión de las decisiones tomadas en la empresa pero no en su planificación (Convenio nº 113 de la OIT sobre la Consulta y la Colaboración entre la Autoridades Públicas y las organizaciones de Empleadores y de Personas trabajadoras a Nivel Industrial y Nacional). Para designar la participación de las personas trabajadoras en la empresa, la OIT propone que se utilice la fórmula "participación de las personas trabajadoras en las decisiones que se adoptan en las empresas" considerándola más precisa y restrictiva, porque deja claro que las personas trabajadoras participan en la toma de decisiones pero que no lo hacen en otros aspectos como los planes de resultados de las empresas.

[532] Convenio 135 de la OIT, relativo a la protección y facilidades que deben otorgarse a los representantes de las personas trabajadoras".

En este mismo sentido, el artículo 61 de la LET establece que: *"de conformidad con lo dispuesto en el* artículo *4 de esta Ley y sin perjuicio de otras formas de participación, las personas trabajadoras tienen derecho a participar en la empresa a través de los órganos de representación regulados en este Título"*.

El único precepto constitucional que hace referencia expresa a la participación de las personas trabajadoras es el artículo 129.2 CE, que establece que los poderes públicos *"promoverán eficazmente las diversas formas de participación en la empresa"*. Así pues, una primera característica del sistema español de participación de las personas trabajadoras en la gestión empresarial que se extrae del artículo 61 de la LET es que dicha participación debe realizarse a través de los órganos de representación (MORENO y GARCÍA ROMERO, 2003:13-29).

Las reformas laborales españolas de 1994 y 1997, fortalecieron la negociación colectiva y establecieron nuevas pautas para el diálogo social. Varias normas posteriores, como las leyes de prevención de riesgos laborales, de conciliación de la vida laboral y familiar o de igualdad de oportunidades, contribuyeron a afianzar la negociación colectiva. Los acuerdos interconfederales se firmaron por las principales organizaciones sindicales (CCOO, UGT, CEOE, CEPYME) con la patronal y el gobierno, con el fin de establecer un conjunto de criterios aplicables a la negociación colectiva, son otro de los instrumentos que consolidan la implicación de las personas trabajadoras en la dirección de las empresas. El primero de estos acuerdos fue negociado en 1997, y desde 2002, suelen renegociarse y actualizarse anualmente (KÖHLER, 2008:38).

La CE legitima los acuerdos alcanzados por empresarios y representantes de las personas trabajadoras, para que se conviertan en fuente de derechos y obligaciones para ambas partes[533]. Asimismo, los artículos 3.1º.c) y 5 de la LET establecen, además, que patronal y personas

[533] Artículo 37.1º CE.

trabajadoras pueden pactar condiciones más favorables para el empleado que las dispuestas por ley y por los convenios, sin que éstas puedan obviarse. La negociación colectiva viene definida en el art 37.1 CE donde se establece que: *"La Ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de las personas trabajadoras y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios"*. Teniendo en cuenta dicho artículo, la negociación colectiva puede definirse como el proceso de diálogo establecido entre empresario y representantes de las personas trabajadoras con el fin de llegar al establecimiento de un convenio colectivo (ARBONÉS LAPENA, 2013:1-3). Corroborando la anterior definición, el título III de la LET, en su artículo 82.1, define el convenio colectivo como el resultado de la negociación desarrollada por los representantes de las personas trabajadoras y de los empresarios, constituyendo la expresión del acuerdo libremente adoptado por ellos en virtud de su autonomía colectiva. Según definen MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, (2010.343-344): *"La negociación colectiva es en esencia un procedimiento de adopción de reglas y decisiones entre sujetos que representan a grupos con intereses interdependientes, pero en parte, divergentes. Este procedimiento se distingue por su carácter autónomo, bilateral (o a veces multilateral), y transaccional…".*

La reforma más profunda de la negociación colectiva se llevó a cabo con el Real Decreto Ley 7/2011 de 10 de Junio[534], de medidas urgentes para la regulación de la negociación colectiva, en el que se adoptó un modelo intervencionista que respeta los principios de la negociación y la autonomía colectivas. Posteriormente se volvió a reformar el proceso de la negociación colectiva a través del Real Decreto Ley 3/2012 y de la Ley 3/2012. Estas nuevas reformas, suponen un cambio legislativo que persigue, entre otras medidas[535], un cálculo a la baja de los salarios lo que aumentará la desigualdad social y, por tanto, agravará la crisis económica (ARBONÉS

[534] BOE de 11 de junio de 2011.

[535] Generalización de los convenios de empresa, fin de la ultra actividad, y reducciones en las reducciones de indemnizaciones.

LAPENA, 2013:1-5), para quien los cambios en la negociación colectiva se están llevando a cabo sin tener en cuenta, como parte en la negociación, a los representantes de las personas trabajadoras, lo que conllevará la aprobación de un modelo jurídico y social que podría acabar con la paz social que ha caracterizado el desarrollo económico español desde los años ochenta.

La representación de las personas trabajadoras en la empresa, regulada por la LET se estructura también a través de los acuerdos de empresa[536]. Estos regulan materias no recogidas en el convenio estatutario y pueden modificar condiciones fijadas en dicho convenio o en cualquier otro pacto o acuerdo colectivo, además de modificar condiciones de trabajo a las que se refieren los artículos 40, 41, 47 y 51 de la LET.

En opinión de MORENO y GARCÍA ROMERO (2003:13-29) y VILA TIERNO (2011:99-109), el sistema español establece un modelo dual[537] de representación de las personas trabajadoras en el que sólo la representación sindical posee la titularidad de la libertad sindical. En este sentido, el Tribunal Constitucional[538] niega la titularidad de la libertad sindical a la representación unitaria (SÁNCHEZ-URÁN, AGUILERA, GUTIÉRREZ-SOLAR y DE NIEVES NIETO, 2003:31-64). En este sentido: *"La dicotomía entre representación unitaria y representación sindical se*

[536] Acuerdos de empresa sobre asuntos específicos previstos por la LET (artículos 22.1, 24.1, 29.1, 31.1, 34.2, 34.3, 40.2, 41.2 y 41.4, 44.432, 51.4, 67.1 y 82.3). El papel de dichos acuerdos es subsidiario del convenio colectivo. Por su parte, la asamblea de personas trabajadoras, suele estar formada por la agrupación puntual de las mismas y se caracteriza por su inestabilidad, su falta de estructura y su base democrática. Los acuerdos de empresa autorizados por el convenio estatutario deben celebrarse en el centro de trabajo con las mismas mayorías que las exigidas para los convenios de empresa en el artículo 87.1º de la LET. El artículo 41.2º de la LET que posibilita la modificación de condiciones de trabajo, distingue entre las que han sido adquiridas a título individual y las que lo han sido de forma colectiva. Las decisiones sobre la participación de las personas trabajadoras en la empresa pueden también tomarse en los convenios extraestatutarios que son los que no cumplen todos los requisitos del Título III de la LET. Estos convenios al estar recogidos en los estatutarios tendrán su misma naturaleza.

[537] Para SÁNCHEZ-DURÁN, AGUILERA, GUTIÉRREZ-SOLAR y DE NIEVES NIETO (2003:31-64) la legislación española impone un sistema sindical dual en el que la acción sindical, entendida como la representación y defensa de los intereses de las personas trabajadoras puede ser ejercida por sindicatos y por el Comité de Empresa.

[538] STC 118/1983 de 13 de diciembre de 1983 y STC 74/1996, de 30 de abril que recoge que sólo *"los Sindicatos, a los que la Constitución otorga un protagonismo singular como mediadores en las relaciones laborales, son titulares del derecho a la libertad sindical a la hora de defender la primacía de la autonomía colectiva frente a eventuales conductas de corte sindical".*

resuelve de un modo ejemplar en el sistema español, donde se establece un modelo dual, en la línea seguida por otros ordenamientos, como el francés o el italiano" (GALIANA y GARCÍA ROMERO, 2003:19).

Así pues, en la empresa pueden convivir varios tipos de sujetos colectivos: sindicatos (secciones sindicales y delegados sindicales), representación unitaria, asambleas y comités. Pese a ello, la LET da preferencia a la representación unitaria[539] de los Comités de Empresa y delegados de personal pero teniendo en cuenta que pueden haber *"otras formas de participación"*[540]. Ésta es la vía legal que permite que el sindicato se convierta en una alternativa de participación de las personas trabajadoras en la empresa[541] (SÁNCHEZ URÁN, AGUILERA, GUTIÉRREZ-SOLAR y DE NIEVES NIETO, 2003:31-64). Aunque el modelo español de representación sindical en la empresa sea considerado de doble canal donde representantes electivos y sindicales tienen las mismas funciones y garantías, la importancia de uno y otro canal no está regulada legalmente en términos iguales (SÁEZ LARA, 2005:315-342).

Por último, destacar que el sistema legal español de representación de las personas trabajadoras se articula en torno al centro de trabajo ya que la ley garantiza la representación colectiva de las personas trabajadoras en empresas con un solo centro. La representación en la empresa multicentros exige un convenio colectivo que establezca un comité intercentros. El comité intercentros[542] posee una regulación legal abierta que permite un amplio margen para la organización y el establecimiento de las funciones de este órgano (SÁEZ LARA, 2005:315-342). Este comité se regula a través del convenio colectivo y sólo existirá cuando su constitución se haya pactado en convenio colectivo, de lo que se desprende que

[539] El artículo 129.2 CE fundamenta la regulación de la representación unitaria.

[540] Artículo 61 de la LET.

[541] STC de 13 de marzo sobre si los órganos de representación unitaria son titulares del derecho de libertad sindical.

[542] El comité intercentros debe tener un máximo de 13 miembros.

mientras el comité de empresa es una creación de la Ley, el comité intercentros es creación del convenio colectivo. Las únicas facultades y funciones que puede ostentar son las que le haya reconocido dicho convenio mientras que las competencias del comité de empresa vienen establecidas por el artículo 64 de la LET. Estos comités son dos figuras jurídicas diferenciadas aunque estén íntimamente relacionados ya que el comité intercentros es un órgano de representación derivada o de segundo grado, cuyos miembros son designados por los comités de empresa o tienen la condición de delegados de personal. El comité intercentros se diferencia de la representación sindical, en que el primero tiene naturaleza unitaria, aunque para su constitución se tenga en cuenta la proporcionalidad sindical según previene el artículo 63.3 de la LET.

5.1.2 La representación y participación española, especializada en materia de prevención de riesgos laborales.

En España[543], son las Administraciones públicas las que determinan qué políticas son las aplicables en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Estas políticas tienen como objetivo la mejora continua de las condiciones del entorno laboral de las personas trabajadoras, fomentando también la participación, en la prevención de riesgos laborales, de las organizaciones empresariales y su personal, de forma directa o a través de sus respectivos órganos de representación. El INSHT[544] es un órgano científico-técnico de la Administración General del Estado que actúa para garantizar la coordinación y la difusión de la información preventiva en nuestro país.

La LPRL, aprobada en 1995, regula la participación de las personas trabajadoras en las decisiones relativas a la prevención de riesgos que puedan presentarse en sus puestos de trabajo. El reconocimiento del derecho de participación no es algo innovador ya que se recoge en los artículos 4.1 y 6.1 de la LET. Por ello los artículos 34 y ss de la LPRL no suponen nuevos canales de participación, aunque han reforzado la representación preexistente, concediéndole funciones más amplias y específicas en lo relativo a la defensa y protección de la seguridad y salud de las personas trabajadoras (GARCÍA MÍGUELEZ, 2009:121-147). La LPRL[545] considera al delegado de prevención y al comité de seguridad y salud, como órganos de representación de las personas trabajadoras en materia de prevención riesgos laborales.

[543] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/spain

[544] www.insht.es

[545] La LPRL, en los artículos 18, 33.2 y 34.1 atribuye las competencias de información, consulta y participación sobre riesgos y medidas preventivas a los "representantes de las personas trabajadoras" es decir, a los delegados de prevención.

El antecedente de esta LPRL, fue el Decreto de 11 de marzo de 1971[546]. A partir de este Decreto surgieron los primeros comités de seguridad e higiene en el trabajo. Aunque no fue éste el primer intento de definir y regular la participación de las personas trabajadoras en la planificación de la prevención y seguridad en la empresa. Un primer intento se plasmó en el Anteproyecto de LPRL, de 20 de Enero de 1992, el cual no se llevó a la práctica por las diferencias entre los Ministerios de Economía y Trabajo que impidieron que superase el trámite parlamentario (GARCÍA ROSS, 1995:357 y CARDENAL CARRO, 2000:361-380). La aprobación de la LPRL del 1995, y su posterior Reglamento, aprobado por el Real Decreto 39/1997[547], de 17 de enero del 1997, supuso la aplicación real de la participación de las personas trabajadoras en las decisiones relativas a su seguridad, en materias de salud e higiene. En estos años de aplicación de la LPRL miles de personas trabajadoras han influido, a través de sus representantes, sobre decisiones que afectan directamente a su salud. La investigación en este campo demuestra que la participación de las personas trabajadoras contribuye positivamente a proteger su propia salud y bienestar (WARSHAW y MESSITE, 2001:15).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA (2012b), la participación de las personas trabajadoras en materia preventiva es un proceso en el que las empresas, las personas trabajadoras y sus representantes deben buscar y compartir opiniones e información, así como tener en cuenta las opiniones de cada parte y tomar decisiones conjuntamente. Este proceso facilita la relación entre las personas trabajadoras y la dirección de la empresa, ya que la participación de las personas trabajadoras permite desarrollar métodos eficaces para la prevención de riesgos laborales. Cuando éstas intervienen en la planificación de una medida comprenden mejor los motivos por los que se adopta, ayudan a encontrar soluciones prácticas y asumen el resultado. Si

[546] BOE de 6 de marzo de 1971.

[547] Reglamento por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención. BOE de 31 de enero de 1997.

las personas trabajadoras participan en el desarrollo del plan de prevención, es más fácil reconocer y sugerir mejoras, ayudando con ello a desarrollar medidas de prevención oportunas.

La seguridad y la salud laboral son una de las mayores preocupaciones de las empresas modernas. En 1999, como apoyo a la LPRL, surgieron las normas OHSAS 18000[548], creadas por un comité de expertos de quince países y pensadas para ser compatibles con los estándares ISO 9000[549] e ISO 14000[550]. Estas normas permiten una gestión integrada de la calidad, el medio ambiente, y la prevención de riesgos laborales. El objetivo de la normativa OHSAS, es velar por la seguridad de las personas trabajadoras a través de la mejora continua y el cumplimiento de la legislación (OHSAS, 2004). A estos objetivos responde la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007-2012)[551] que establece la posibilidad de crear órganos específicos para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo con programas para divulgar e informar de los riesgos profesionales en cada sector, así como de los derechos y las obligaciones preventivas del empresario y de las personas trabajadoras de las organizaciones empresariales.

---

[548] OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series): OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series, Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral). Estas normas se refieren a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo, materializadas por la British Standards Institution (BSI) en la OHSAS 18001 y la OHSAS 18002.

[549] La familia de normas ISO 9000 se compone de normas de gestión y mejora continua de la calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Estas normas se aplican a cualquier tipo de organización o actividad y están orientadas a organizaciones del sector de producción de bienes o servicios.

[550] En la década de los 90, muchos países comienzan a implementar sus propias normas ambientales, teniendo presentes los riesgos medioambientales emergentes y la problemática ambiental que estos riesgos suponen. La familia de ISO 14000 son un indicador universal que evaluara los esfuerzos de una empresa por alcanzar una protección ambiental eficiente y adecuada.

[551] Esta Estrategia tiene como finalidad la reducción de la siniestralidad laboral y la mejora de los niveles de seguridad y salud en el trabajo, a la vez que conciencia a la sociedad y ayuda a desarrollar una cultura de la prevención de riesgos laborales. España no puede ignorar los accidentes laborales, las enfermedades profesionales y las muertes que se producen cada día en el ámbito laboral, pudiendo evitarlos o al menos controlarlos. La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo quiere consolidar las iniciativas que se han demostrado útiles y eficaces en la prevención de riesgos laborales a la vez que contribuye a la creación de otras nuevas.

La LPRL otorga a los delegados de prevención y al comité de seguridad y salud la representación de las personas trabajadoras en materia de riesgos laborales dentro de la estructura empresarial. El delegado de prevención es un órgano unipersonal mientras que el comité de seguridad y salud es un órgano colegiado. La constitución de estos dos organismos responde a que sus miembros son los representantes de la voluntad de las personas trabajadoras de la organización (CARDENAL CARRO, 2000:361-380).

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011:1-57), el 61,4% de los trabajadores, excluidos empresarios y autónomos, señala que en su centro de trabajo está constituida la figura del delegado de prevención de riesgos laborales, mientras que el 13,7% desconoce esta cuestión.

5.1.2.1 Los Delegados de Prevención.

Los delegados de prevención[552], designados en todas las empresas de más de cinco personas trabajadoras, asumen funciones de vigilancia del cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales en la empresa. A su vez, promueven la colaboración de las demás personas trabajadoras en temas relacionados con la prevención de riesgos y colaboran con la dirección para la toma de decisiones en este ámbito.

Con la instauración de esta figura se ha dado cumplimiento al artículo 3. c) de la Directiva Marco 89/391/CE que regula la creación en las empresas de los Estados miembros de un *"representante de las personas trabajadoras con una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de las personas trabajadoras"*. Tomando como *"representantes de las personas trabajadoras"* a los representantes unitarios y no a los sindicales ya que éstos sólo representan a las personas trabajadoras afiliadas[553] (MELLA MÉNDEZ 2003:869-898).

Una de las cuestiones más controvertidas ha sido la del establecimiento de criterios para la designación del delegado de prevención

[552] El artículo 35 LPRL, define a los delegados de prevención como: "los representantes de las personas trabajadoras con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Los delegados de prevención serán designados por y entre los representantes del personal, en el ámbito de los órganos de representación previstos en las normas a que se refiere el artículo 34, con arreglo a la siguiente escala:

Número de delegados de prevención por personas trabajadoras

Personas trabajadoras	Delegados de prevención
De 50 a 100 personas trabajadoras	2
De 101 a 500 personas trabajadoras	3
De 501 a 1000 personas trabajadoras	4
De 1001 a 2000 personas trabajadoras	5
De 2001 a 3000 personas trabajadoras	6
De 3001 a 4000 personas trabajadoras	7
De 4001 en adelante	8

En las empresas de hasta treinta personas trabajadoras la figura del delegado de prevención coincidirá con la del delegado de personal. A partir de treinta y una, el número de delegados de prevención dependerá del número de personas trabajadoras vinculadas a la empresa. En los convenios colectivos podrán establecerse otros sistemas de designación siempre que se garantice ésta la realizarán las personas trabajadoras o sus representantes (MELLA MÉNDEZ, 2003:869-898).

[553] La STSJ de Cataluña de 17 marzo 1998 establece que la designación compete exclusivamente a los "representantes del personal", por lo que hay que entender comité de empresa o delegados de personal, en su caso.

en las empresas. Se han producido múltiples conflictos intersindicales para determinar cuál era el criterio a seguir por los representantes unitarios en la designación de los delegados de prevención, si el de la mayoría de aquéllos o el de la proporcionalidad conforme a la composición sindical del comité de empresa. Si la elección se decide por mayoría, no se respetará la proporcionalidad sindical en el comité de empresa, sino que los representantes unitarios mayoritarios elegirán a los delegados de prevención de acuerdo a otros intereses casi siempre dirigidos a excluir a los sindicatos o a alguno de ellos, en la representación especializada en materia de seguridad y salud (MELLA MÉNDEZ 2003:869-898).

En opinión de ANTEQUINO (2012:83-90), los criterios a tener en cuenta para la designación de los delegados de prevención son los que se recogen en la STSJ de Murcia de 1 de julio de 1997, que postula que aunque la ley no establece el criterio que debe seguirse en la designación del delegado de prevención (artículo 35.2 LPRL), sí permite que por convenio colectivo puedan establecerse otros sistemas de designación[554] siempre que se garantice que la facultad de designación corresponde a los representantes de los empleados o a las propias personas trabajadoras. Los propios representantes de las personas trabajadoras serán los que decidan el criterio a seguir para la designación de los delegados: por mayoría o por el criterio de proporcionalidad. El criterio de mayoría tiene el inconveniente de que los representantes de la empresa pertenecientes a sindicatos mayoritarios pueden excluir a compañeros de sindicatos minoritarios. Adoptando este criterio no se respeta el criterio de proporcionalidad ya que quedarían fuera representantes de otros sindicatos.

El otro criterio para llevar a cabo la designación es, el ya mencionado, criterio de proporcionalidad que supone designar a los delegados de prevención en la misma proporción que en las candidaturas presentes en el comité de empresa. La aplicación de este último criterio debe respetar la libertad sindical de aquellas organizaciones que, con representación en el comité de empresa, se ven excluidas de tener delegados de prevención

[554] Artículo 35.4 LPRL.

(CÁMARA BOTÍA y GONZÁLEZ DÍAZ, 2004:219-265). Habría que tener en cuenta, además, a la hora de elegir entre uno de los dos criterios, que la designación de los delegados de prevención se realice entre aquellos que presenten una mayor idoneidad técnica, por su preparación en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales en el trabajo.

El rasgo principal del régimen jurídico del delegado de prevención es el de su interdependencia de los órganos de representación de las personas trabajadoras[555]. Esta interconexión ha generado un importante debate sobre si los delegados de prevención actúan autónomamente o no (MELLA MÉNDEZ, 2003:869-898). Lo que se debate es si los delegados son una nueva categoría de representantes de las personas trabajadoras o sólo unos representantes especializados en materia de seguridad y salud. Aunque existen argumentos para ambas posiciones, predomina la idea de que dichos delegados no son un nuevo órgano de representación (SALA FRANCO y ARNAU NAVARRO, 1996:139), ya que son sólo una especialización en materia de prevención de riesgos laborales de algunos representantes de las personas trabajadoras. Son éstos los que eligen a los representantes que van a actuar como delegados de prevención, por lo que la representación "especializada" será un órgano representativo cuya composición y designación se vincula a los órganos de representación ya existentes.

Otro de los argumentos que niegan que los delegados de prevención sean un nuevo órgano de representación se basa en que estos delegados poseen los mismos privilegios y garantías que los representantes ordinarios de las personas trabajadoras (MELLA MÉNDEZ, 2003:869-898). En relación a esta línea de opinión, MANZANO SANZ (2008:156-159) defiende que los delegados de prevención están a medio camino entre la especialización y la responsabilidad, con algunas competencias parecidas, pero no idénticas, a

[555] Así se deriva del artículo 35.1 de la LPRL, según el cual tales delegados: son los representantes de las personas trabajadoras con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo, los cuales serán designados por y entre los representantes del personal.

las sindicales, lo que puede hacer que se confunda con un nuevo órgano de representación.

Como se ha indicado, el delegado de prevención debe ser escogido entre las personas trabajadoras y según las necesidades, el convenio puede desarrollar procedimientos específicos de designación; de este modo, por ejemplo, podrán participar en la elección tanto los representantes unitarios como los sindicales, o incluso todas las personas trabajadoras de la empresa (SEMPERE NAVARRO, 1997:2524-2528). Esta designación es un derecho, no una obligación por lo que podría darse el caso de que, existiendo representantes de las personas trabajadoras, no se hayan designado delegados de prevención. La no designación de delegados de prevención no implica la anulación del deber de consulta y participación del empresario[556]. Por ello, los representantes de las personas trabajadoras, aunque opten por no designar delegados de prevención, deben canalizar igualmente la consulta y la participación en materia de prevención de riesgos laborales.

La información posibilita la vigilancia y el control, y permite que los delegados de prevención conozcan la situación real de los niveles de seguridad y salud en la empresa y actúen en consecuencia (MELLA MÉNDEZ, 2003:869-898). El artículo 36 de la LPRL diferencia entre competencias y facultades, derechos o medios de acción de los delegados de prevención. Las competencias hacen referencia a la colaboración con la empresa, promoción y fomento de la cooperación de las personas trabajadoras y consulta, vigilancia y control del cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. Entre las facultades, derechos o medios de acción se encuentran la de tener información sobre las cifras de absentismo laboral, acompañar a los inspectores y técnicos en las visitas y en las evaluaciones de riesgos; ser informado por el empresario

[556] Así lo indica el artículo 33 de la LPRL en el que se recoge que el empresario debe consultar a los representantes de las personas trabajadoras "la organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención de los riesgos profesionales en la empresa", añadiendo de forma específica *"la designación de las personas trabajadoras encargadas de dichas actividades o el recurso a un servicio de prevención externo".*

sobre los daños producidos; visitar los lugares de trabajo para vigilar y controlar las condiciones de trabajo; recabar del empresario la adopción de medidas de carácter preventivo y proponer, si fuera necesario, la paralización del trabajo al órgano de representación de las personas trabajadoras (MUÑOZ RUIZ, 2008:1-3; AGRA, 2005:33 y SALCEDO BELTRÁN,1997:49).

Existen críticas respecto a la redacción de las funciones, capacidades y forma jurídica de los delegados de prevención (GONZÁLEZ ORTEGA y APARICIO TOVAR, 1996:244) que afirman que están escritas en términos poco precisos. La LPRL sólo otorga funciones de colaboración en la representación especializada, pero sin que esto pueda influir en el poder de dirección y organización que sigue correspondiendo al empresario, aún así, unas competencias más participativas atribuidas a una parte de la representación unitaria supone un límite el ejercicio del poder del empresario. Por otra parte, en la negociación colectiva o mediante los acuerdos a que se refiere el artículo 83, apartado 3 de la LET, podrá acordarse que las competencias reconocidas a los delegados de prevención sean ejercidas por órganos específicos (MELLA MÉNDEZ, 2003:869-898).

Los sindicatos, por su parte, luchan por fortalecer la implicación de los empresarios y de las personas trabajadoras en la mejora de la seguridad y salud en el trabajo a fin de conseguir una reducción significativa de la siniestralidad laboral y una mejora de la seguridad laboral. Quieren, en definitiva, transformar los valores, las actitudes y los comportamientos de todos los sujetos[557] implicados en la PRL, mejorar la eficacia y la calidad del sistema de prevención, favoreciendo la implicación de los empresarios y de las personas trabajadoras en las actividades preventivas de la empresa (FES-UGT, 2008:1-108).

[557] Siendo estos sujetos: el Gobierno, las CCAA, las organizaciones empresariales, los sindicatos, las empresas, las personas trabajadoras y las entidades dedicadas a la prevención.

5.1.2.2 El Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud (CSS, en adelante) es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Así queda definido en el artículo 38.1 LPRL, lo que lo configura como el órgano común para representantes de las personas trabajadoras y empresario donde ambos participarán equilibradamente en asuntos de prevención de riesgos (AGRA, 2005:63). El CCS, es un órgano obligatorio en empresas de más de 50 personas trabajadoras. Estará formado por los delegados de prevención y por el empresario (ANTEQUINO, 2012:83-90), con competencias de información y consulta sobre los aspectos relacionados con la salud laboral en la empresa (BENAVIDES y GARCIA, 2010). Pese a esto, ni la LPRL, ni la Directiva Marco 89/391/CE[558], ni el Convenio 155 de la OIT, ni otras normativas de referencia definen con claridad el sistema de designación, la organización y el funcionamiento de dicho CSS.

Las competencias del CSS, según reza el artículo 39 LPRL, serán todas las relativas a la participación en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa[559]. Por ello, es el órgano en el que se debatirán los proyectos relativos a la planificación, organización del trabajo e introducción de

[558] La expresión "participación equilibrada", contenida en la exposición de motivos LPRL, aparece ya en la Directiva Marco 89/391/CE, debiendo entender que alude a mecanismos de intervención en la adopción de decisiones.

[559] Estas competencias se modificaron en la Ley 54/2003 de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales (BOE de 13 diciembre de 2003): participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa. A tal efecto, en su seno se debatirán, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención a que se refiere el artículo 16 de esta ley y proyecto y organización de la formación en materia preventiva. Y volvieron a ser modificadas en el Ley 25/2009 de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (BOE 23 diciembre de 2009): Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa. A tal efecto, en su seno se debatirán, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concertado la realización de actividades preventivas; los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención a que se refiere el artículo 16 de esta Ley y proyecto y organización de la formación en materia preventiva.

nuevas tecnologías; organización y desarrollo de las actividades de prevención y la formación en materia preventiva. Otra de sus competencias del CSS será conocer los índices de absentismo laboral y promover iniciativas sobre la prevención del absentismo y de los riesgos laborales, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes[560]. En el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud conocerá la situación relativa a la prevención de riesgos en la empresa, realizando para ello las visitas oportunas; tendrá acceso a los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo; analizará los daños que se hayan producido en la salud o en la integridad física de las personas trabajadoras, para valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas y conocerán la programación anual de servicios de prevención[561]. Con el objetivo de cumplir lo dispuesto en esta Ley respecto de la colaboración entre empresas que desarrollen actividades a la vez en un mismo centro de trabajo, se acordarán reuniones conjuntas de los CSS o delegados de prevención y de los empresarios.

Una vez conocidas las competencias del delegado de prevención y del CSS, se puede afirmar que, tanto el derecho a la información como el de la consulta en el ámbito preventivo son obligaciones impuestas por ley al empresario, más que auténticas formas de participación de las personas trabajadoras en la empresa (QUIRÓS HIDALGO, 2009:151). Con estas dos figuras, CSS y delegados de prevención, se vislumbra que una posibilidad de mejora en la participación de las personas trabajadoras a través de estos representantes de temas preventivos en la empresa, podría influir

[560] En las reuniones del CSS participarán, con voz pero sin voto, los delegados sindicales y los responsables técnicos de prevención que no estén incluidos en la composición anteriormente mencionada. Podrán participar personas trabajadoras de la empresa que cuenten con una especial cualificación o información respecto de cuestiones específicas que se debatan en este órgano y técnicos en prevención ajenos a la empresa, siempre que así lo solicite alguna de las partes del comité. El CSS se reunirá trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo. Éste adoptará sus propias normas de funcionamiento. Las empresas que cuenten con varios centros de trabajo dotados de CSS podrán acordar con las personas trabajadoras la creación de un comité intercentros, con las funciones que el acuerdo le atribuya.

[561] Como se puede constatar, la LPRL, contempla un derecho de información más amplio cuando va dirigido a los representantes de las personas trabajadoras que cuando va dirigido a éstas individualmente (QUIRÓS HIDALGO, 2009:151).

positivamente en la minimización y estudio especializado de los niveles de absentismo laboral en las organizaciones.

5.2 Modelos de representación de las personas trabajadoras en diversos países de la Unión Europea (UE).

A mediados de los años setenta, los países miembros de la UE comprobaron cómo las operaciones de compañías transnacionales y sus estructuras organizativas no siempre respetaban las normas nacionales de protección de las personas trabajadoras (KÖHLER y GONZÁLEZ BEGEGA, 2004:8). Esta preocupación desembocó en el Anexo Social al Protocolo de Maastricht (1992), donde se recogió por primera vez la voluntad de desarrollar un modelo social para toda la UE[562]. *"Las Empresas Transnacionales (ETN) han sido calificadas como las fuerzas conductivas del proceso de internacionalización. Desde la década de los años noventa han sido también consideradas como actores centrales del cambio en las relaciones laborales. Su capacidad para traspasar las fronteras nacionales les ha convertido en una amenaza para la estabilidad de los acuerdos nacionales sobre relaciones laborales"* (KÖHLER y GONZÁLEZ BEGEGA, 2010:35-52).

El primer acuerdo de creación de Comité de Empresa Europeo se firmó en una empresa francesa de propiedad estatal en 1985[563]. Con este acuerdo se materializó la creación de un marco común transnacional para la representación de las personas trabajadoras, más allá de las normativas nacionales. El éxito de ésta y otras experiencias garantizó la participación de los sindicatos en la formación de comités de empresa a nivel comunitario, consolidó la voluntad de la administración europea de regular los derechos de representación de las personas trabajadoras y obligó a los empresarios a implicarse en el proceso (KÖHLER y GONZÁLEZ BEGEGA, 2004:9-11).

[562] Uno de los primeros resultados de este esfuerzo es la Directiva 94/45/EC *sobre la constitución de un comité de empresa europeo o de un procedimiento de información y consulta a los trabajadores de empresas de dimensión comunitaria.* Gracias a esta Directiva, existen actualmente, más de 700 Comités de Empresa Europeos (KÖHLER y GONZÁLEZ BEGEGA, 2004:8).

[563] Empresa Thomson (sector metal).

Actualmente en Europa existen principalmente tres modelos de representación en la empresa, distintos al sistema español, como se estudiará en los siguientes apartados: El modelo escandinavo, el alemán y el francés. El modelo escandinavo de participación de las personas trabajadoras en la empresa está basado únicamente en la representación sindical. Este modelo no genera los problemas existentes en países con doble canal de representación (OJEDA AVILÉS, 2005:343-364). Este modelo es también seguido en otros países como Reino Unido, aunque el cumplimiento de la normativa comunitaria sobre despidos colectivos y seguridad y salud en el trabajo, dificulta la persistencia de este modelo con un solo canal de representación. El segundo modelo sería el alemán, con doble canal de representación aunque es el sindicato el que controla la actividad de los comités. Este modelo se aplica también en Italia donde los comités están sometidos al control sindical para evitar incoherencias en la negociación colectiva. El tercer modelo, el francés, otorga numerosas prerrogativas a los comités de empresa por lo sería lógico pensar que éstos podrían prevalecer sobre los debilitados sindicatos franceses. El "comité d´entreprise" francés es de carácter mixto, está presidido por el empresario y tienen una capacidad de conflicto nula, por lo que no pueden oponerse a los sindicatos (OJEDA AVILÉS, 2005:343-364).

La internacionalización de las relaciones laborales y comerciales hace necesaria la creación de órganos de participación de las personas trabajadoras en las empresas para el progreso de la cogestión en los grupos de empresas de dimensión europea y uno de los órganos de participación más importante es el comité de empresa europeo (WEBER, 2011:4). El comité de empresa europeo puede definirse como un órgano de representación de las personas trabajadoras, a través del que ejercen su derecho de participación en las decisiones empresariales que les afectan. Estos comités son una clase de representación unitaria, es decir, representan a todas las personas trabajadoras de un centro de trabajo estén o no sindicados. Los comités de empresa de dimensión comunitaria deben respetar las distintas normativas e instituciones relativas a las relaciones laborales de los diferentes Estados Miembros. Por ello debe

crearse un sistema entre las instituciones comunitarias y los países de la UE para la remisión de normas aplicables internacionalmente que deben tener su transposición en la legislación laboral de cada país. Así, la Ley 10/1997[564], de 24 de abril, sobre derechos de información y consulta de los trabajadores en las empresas y grupos de empresas de dimensión comunitaria (en adelante LIC), regula la concentración de empresas y la participación de las personas trabajadoras en las empresas de dimensión europea debe tener su transposición en todas las legislaciones nacionales[565] (CRISTÓBAL RONCERO, 2003:157-181).

En los países de nuestro entorno, la creación de comités de empresa europeos, no ha tenido una gran difusión, debido principalmente a que no hay muchas empresas con las características necesarias para ser calificadas como comunitarias. El artículo 3 LIC exige el cumplimiento de dos requisitos para que una empresa sea reconocida como de dimensión comunitaria: que tengan 1000 trabajadores o más en el conjunto de los Estados miembros y que, al menos en dos de esos Estados diferentes (KÖHLER y GONZÁLEZ BEGEGA, 2004:8) tenga, como mínimo, 150 trabajadores (CRISTOBAL RONCERO, 2003:157-180). Para impulsar el desarrollo de la participación de las personas trabajadoras en la empresa, las instituciones comunitarias promulgaron la Directiva 94/45, de 22 de septiembre para la constitución del comité de empresa europeo y de un procedimiento de información y consulta a las personas trabajadoras en las empresas y grupos de empresas de dimensión comunitaria[566]. Esta directiva propicia la consolidación del derecho de información y consulta[567], con la consiguiente participación, de

[564] BOE de 25 abril de 1997.

[565] La Ley 10/1997, de 24 de abril, procede a trasponer a nuestro derecho la Directiva 94/95, de 22 de septiembre, sobre la constitución de un comité de empresa europeo, o de un procedimiento de información y consulta a las personas trabajadoras en las empresas y grupos de empresas de dimensión comunitaria.

[566] Según la STS de 20 de diciembre de 1997, esté comité tiene como objeto la mejora del derecho de información y consulta de las personas trabajadoras en las empresas, y grupos de empresas de dimensión comunitaria.

[567] El derecho a la información y consulta de las personas trabajadoras es una de las formas de participación menos completa, frente a otras como la cogestión y la participación en la propiedad o en los beneficios de la empresa, todas ellas amparadas por el artículo 129.2 de la CE (QUIRÓS HIDALGO, 2009:151).

las personas trabajadoras en la toma de decisiones de las empresas multinacionales de la UE (ALBALATE, 2008:202) y ha creado por primera vez una institución propia del Derecho laboral colectivo en el plano de la Comunidad Europea (BLANKE, 2004:283).

Los comités de empresa europeos, al conectar las empresas y los grupos de dimensión comunitaria, ayudan a concentrar la iniciativa sindical fragmentada en las distintas sedes de la empresa y permiten adoptar estrategias de negociación aplicables a toda la organización empresarial. Las personas trabajadoras de empresas de dimensión comunitaria deben ser informadas y consultadas en caso de que decisiones que puedan afectarles se tomen en un país distinto de donde trabajan. Ésta es la principal misión de los comités de empresa de dimensión comunitaria (ÁLVAREZ CUESTA, 2008:8).

Pese a que la Directiva 94/45 lleva vigente casi 20 años y que ya ha sido transpuesta a las respectivas legislaciones de los países miembros de la UE, siguen existiendo numerosos problemas relativos a la baja cobertura de los comités de empresa europeos. La falta de mecanismos de control para el cumplimiento de las normas impuestas por dicha Directiva, puede ser otro de los factores que influya en el poco desarrollo de comités de empresa europeos. Además, las políticas neoliberales de la mayoría de los países europeos y de las instituciones comunitarias, el predominio de empresas de pequeña y mediana dimensión y un mercado laboral segmentado y cada vez más precario, han impedido la cristalización de los comités de empresa europeos. Pese a todo, la Directiva 94/45 sienta las bases para una futura normativa que regularía los cambios provocados por la globalización del comercio y la industria, entre ellos, la organización transnacional de la producción, la expansión de los mercados financieros y la incapacidad de los países para una regulación internacional efectiva de la actividad económica (ARAGÓN et al., 2001:56).

También los sindicatos se han visto obligados a adaptarse frente al reto que supone la representación de personas trabajadoras a nivel europeo. Uno de los problemas que deben afrontar es la escasa coordinación de las negociaciones en las empresas de dimensión comunitaria, lo que fomenta la competencia salarial y la desigualdad de condiciones laborales de un centro de trabajo a otro de la misma empresa pero en países distintos. Las reglas del capitalismo financiero son globales pero las normas que rigen la participación de las personas trabajadoras en las empresas están definidas a nivel nacional. Por ello, las organizaciones sindicales reclaman una normativa que impida que una empresa establezca su sede social en uno u otro país dependiendo del grado de participación de las personas trabajadoras en la empresa que recoja la normativa nacional. Con todo ello, lo que se quiere conseguir es el establecimiento de una normativa europea que fortalezca los derechos de las personas trabajadoras a la información, la consulta y a la participación (ARRIGO, CASALI y OIT, 2010:165-166).

5.2.1 Representación de las personas trabajadoras en Austria.

La representación de las personas trabajadoras en Austria se establece a través de los comités de empresa[568] y el sindicato[569]. Pueden constituirse en todos los centros de trabajo con al menos 5 personas trabajadoras[570]. Las principales competencias del comité de empresa son las relativas a los aspectos sociales y de empleo. En algunos casos, al comité de empresa se le otorga un derecho de veto[571]. En el ámbito económico y financiero, el comité de empresa solo tiene derecho de información y consulta[572]. Un avance importante en lo referente al absentismo laboral en Austria es que el comité puede hacer sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo, la formación, la salud y la seguridad laboral.

En Austria existe una sola central sindical, la ÖGB, que se compone de ocho sindicatos con 1,24 millones de afiliados a finales de 2010. Los convenios colectivos cubren a todas las personas trabajadoras que han firmado el acuerdo, tanto a los afiliados como a los no afiliados o de otros sindicatos no firmantes. En Austria predominan los acuerdos sectoriales. Como los empresarios suelen estar representados por las cámaras de

[568] Estos comités son elegidos por las personas trabajadoras de la organización empresarial sindicadas o no.

[569] Las acciones de los sindicatos, los empresarios y el Estado se basan en la comunicación entre ellos y en los vínculos que las relacionan.

[570] Los miembros del comité de empresa tienen derecho al tiempo necesario para realizar las tareas de representación. Además, en las empresas más grandes, uno o más miembros tienen permiso remunerado para dedicarse en exclusividad a tareas sindicales. Además, cada miembro del comité tiene derecho a disponer de hasta tres semanas de permiso remunerado para formación.

[571] El comité de empresa tiene poder de veto total en algunos temas, como por ejemplo en la aplicación de procedimientos disciplinarios, la creación de sistemas de vigilancia, la introducción de sistemas de retribución, el trabajo a destajo y el salario en función del rendimiento. La excepción es si las partes lo acuerdan como parte de un convenio colectivo sectorial.

[572] El empresario debe informar al comité de la situación financiera y económica de la empresa por lo menos una vez al trimestre. Deberá informar igualmente cuando se produzcan cambios económicos que puedan afectar a los intereses de las personas trabajadoras como cierre parcial o total de la empresa o transferencia de la producción y externalización, en cuyo caso el comité de empresa y el empresario deben llegar a un acuerdo.

comercio, los acuerdos abarcan casi a la mayoría de las personas trabajadoras y las negociaciones[573] se llevan a cabo a nivel sectorial.

Por último, en Austria[574], el conjunto de disposiciones legales de protección de las personas trabajadoras constituye el fundamento legal. La Inspección de trabajo[575] austriaca se encarga del control del cumplimiento de estas disposiciones legales de protección y prevención laboral. El empresario es el responsable de la aplicación de las medidas de prevención de riesgos y cuenta con el apoyo de los otros interlocutores sociales.

[573] En las negociaciones intervienen los sindicatos y las cámaras de comercio. En consecuencia, los acuerdos tienen una cobertura muy amplia en Austria, que corresponde al 98% de la fuerza de trabajo. Las negociaciones se llevan a cabo normalmente una vez al año a nivel nacional. Las negociaciones se centran en temas como pensiones, los métodos de humanización del trabajo y los salarios.

[574] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/austria

[575] http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/default.htm

5.2.2 Representación de las personas trabajadoras en Francia.

Hasta hace pocos años, Francia no contaba con ninguna ley que estableciera específicamente la representación de las personas trabajadoras en las empresas del sector privado. Debido quizá a las sólidas tradiciones sindicalistas del país, que tendían a resaltar el compromiso de los sindicatos con el control de la industria por las personas trabajadoras y con la participación de las mismas (OTAEGUI ARRANZ, 2012:34-36). En este sentido ROJOT (2004:95) destaca que: *"En el sistema francés de relaciones laborales, la legislación ha desempeñado históricamente y sigue desempeñando hoy un papel esencial, por lo que la negociación colectiva sólo ha cumplido una función secundaria, sobre todo si se tiene en cuenta el continuo flujo de nuevas leyes laborales y el destacado papel que desempeña el contrato de trabajo individual en las relaciones entre el empresario y el trabajador".*

Actualmente en Francia, el comité de empresa, los delegados de personal y los delegados sindicales son los canales de representación de las personas trabajadoras en la empresa y simultáneamente informan, reivindican y participan en las decisiones empresariales. A nivel de prevención de riesgos laborales se han establecido los comités de higiene, seguridad y condiciones de trabajo[576]. Este comité dispone de medios como la inspección del centro de trabajo, la vigilancia de las prescripciones legales pertinentes, la investigación en caso de bajas laborales por accidente o enfermedad profesional o la solicitud de opinión de un experto externo cuando se descubra un riesgo grave. Además, ha de ser consultado siempre que se vaya a tomar una decisión de gestión importante que afecte a las condiciones de higiene y de seguridad. El comité de empresa en Francia es un organismo colegiado, presidido por el empresario cuyo objetivo es defender los intereses de los miembros de la empresa. El delegado sindical

[576] Debe establecerse en las empresas de más de 50 empleados, aunque el Inspector de Trabajo puede imponer su creación en empresas de menor tamaño cuando presenten especiales riesgos. Las funciones de este organismo son la cooperación en la protección de la seguridad y salud; el trabajo por la mejora las condiciones de trabajo, especialmente en lo relativo al acceso de las mujeres a todos los puestos y a los problemas vinculados a la maternidad.

representa al sindicato y a las personas trabajadoras, frente al empresario, y defiende sus intereses[577]. Si la empresa tiene varios centros de trabajo, ha de elegirse un Comité de establecimiento en cada uno de los que alcancen los 50 empleados. A diferencia de nuestro país, el comité de empresa francés es un órgano paritario, en el que está presente el "jefe de empresa"; término que hay que entender referido al empresario o la persona que ostenta el poder de dirección de la empresa[578]. El comité de empresa francés está integrado por los miembros que han sido elegidos por sufragio entre las personas trabajadoras y por los representantes sindicales[579]. Son los sindicatos los que nombran a sus representantes en el comité además de designar delegados sindicales[580] en empresas con más de 50 personas trabajadoras.

El comité de empresa francés, tiene derecho a información y consulta sobre diversos temas, sobre cuestiones sociales, previsiones de uso de personal temporal y a tiempo parcial, cambios en los convenios colectivos, la formación[581], etc. Dentro del comité de empresa se pueden formar diversas comisiones, algunas de las cuales son obligatorias[582]. Existe, también, la posibilidad, legalmente prevista, de que el comité de empresa se haga asistir por expertos externos[583].

---

[577] En los comités de empresa, las personas trabajadoras son elegidas por votación entre el personal, por lo que cabe calificarlo como un órgano de representación unitario.

[578] No sólo es miembro del comité de empresa, sino que la Ley le asigna su presidencia.

[579] Uno por cada sindicato representativo con presencia en la empresa, los cuales tienen derecho de voz pero no de voto.

[580] Los delegados sindicales tienen actúan dentro del sindicato y, a la vez, en nombre de todas las personas trabajadoras. En empresas con más de 50 personas trabajadoras, los sindicatos presentes en la misma tienen derecho a designar un delegado sindical.

[581] También sobre cuestiones como propiedad, ventas y beneficios, los niveles de producción, las inversiones y las ayudas estatales, el uso de la estructura de subcontratación de la nómina, los proyectos relacionados con el equipo o métodos de producción. Deben ser también consultados con respecto a: reducciones de personal, cambios estructurales, introducción de tecnologías, condiciones de trabajo y capacitación, salud y seguridad.

[582] Así, en las empresas de más de 1000 empleados ha de existir una comisión económica. Lo mismo sucede en cuanto a la comisión de formación para las empresas de más de 200 personas trabajadoras y la comisión de alojamiento, cuando la plantilla sea de más de 300 personas trabajadoras.

[583] Como por ejemplo expertos contables para examinar documentos económicos, experto en tecnología, cuando se proyecte la introducción de nuevas tecnologías en el sistema de producción. Los servicios de

Los delegados de personal franceses[584] que, a diferencia del caso español, actúan simultáneamente con el comité de empresa, son los responsables de la aplicación de la normativa laboral por parte de la empresa y de transmitir al empresario las reclamaciones de las personas trabajadoras (LASAOSA IRIGOYEN, 2003:89-91). Legalmente se prevé también la figura del delegado de personal interempresarial[585]. Es obligatorio que una vez al mes el empresario se reúna con los delegados de personal para examinar los problemas o reclamaciones. Puede hacerse asistir por colaboradores, siempre que no superen en número a los delegados titulares. Por su parte, éstos últimos pueden hacerse ayudar por un representante de un sindicato.

Francia está en el último lugar de los países de la UE en cuanto a afiliación sindical. A pesar de ello y de la aparente división sindical, los sindicatos generan un amplio apoyo en la elección de los representantes de las personas trabajadoras. Francia cuenta cinco grandes confederaciones sindicales: la CGT (Confederación General del Trabajo), CFDT[586] (Confederación Francesa Democrática del Trabajo), la CGT-FO (Fuerza Obrera), CFTC (Confederación Francesa de personas trabajadoras Cristianas) y CFE-CGC (Confederación de Profesionales). Todas estas organizaciones están reconocidas como representativas en el ámbito nacional, por lo que pueden negociar y proponer candidatos para las

---

estos asistentes sólo pueden ser requeridos previo acuerdo entre el representante de la empresa y la mayoría de los miembros electos del comité y son remunerados por el empresario. Existe la figura del experto libre, que puede ser designado en cualquier momento por el órgano representativo con el voto favorable de la mayoría de miembros. Este experto se remunera con parte del presupuesto que tiene atribuido dicho comité.

[584] Estos delegados han de elegirse cuando una empresa haya tenido al menos 11 empleados durante doce meses, consecutivos o no, dentro de los tres años anteriores.

[585] Su misión es representar a los trabajadores de varios establecimientos de empresas distintas que tengan cada uno menos de 11 empleados y más de 50, cuando se hallen en un mismo lugar y en que las personas trabajadoras tengan problemas comunes como el transporte, la restauración, o la higiene (LASAOSA IRIGOYEN, 2003:98). El delegado de personal interempresarial se encarga de la vigilancia y el control de la aplicación de la normativa laboral y la transmisión a la gerencia de las reclamaciones individuales y colectivas de las personas trabajadoras.

[586] La CFDT está afiliada a la Confederación Europea de Sindicatos (CES) y a la Confederación Internacional de Sindicatos Libres (CISL).

elecciones sindicales[587]. La Ley concede sólo a los sindicatos representativos el poder tener secciones y delegados sindicales[588](LASAOSA IRIGOYEN, 2003:101).

En Francia, la negociación colectiva se desarrolla a nivel nacional, sectorial y de empresa. En cada nivel se deben especificar quienes tienen derecho a negociar y las condiciones que debe cumplir un acuerdo para ser válido. La negociación nacional ha ganado importancia ya que debe tener en cuenta a sindicatos y empresarios[589]. Tanto es así que es la posición conjunta adoptada por la CGT y la CFDT la que tiene en cuenta la Administración a la hora de legislar, otra muestra más de la importancia de la negociación a nivel nacional. Estas negociaciones versan sobre una gran variedad de temas incluidos los relacionados con la seguridad social y las relaciones laborales. En cuanto al salario mínimo es el Estado quien debe fijarlo. La cobertura de los acuerdos sectoriales es muy alta debido al deber de negociar a la extensión de los acuerdos sectoriales a todos los empresarios y personas trabajadoras (OTAEGUI ARRANZ, 2012:34). El poder de la negociación a nivel estatal se refleja también en que a partir de 2013 un acuerdo sólo será válido si está firmado por las confederaciones que han ganado al menos un 30% de votos a nivel nacional. En cuanto a los acuerdos a nivel sectorial, éstos sólo serán válidos si han sido firmados por sindicatos que hayan ganado al menos un 30% de los votos en las elecciones sindicales y tengan el apoyo de las confederaciones mayoritarias. En el contexto empresarial aunque el derecho a negociar corresponde al representante sindical, en ausencia de éste, se pueden designar otros negociadores. Así, todas las empresas con menos de 200 empleados sin representante sindical pueden celebrar acuerdos con representantes de las

[587] Desde 2010, en las empresas con menos de 10 empleados, las personas trabajadoras pueden votar en las elecciones sindicales cada cuatro años.

[588] La función de estos dos instrumentos es servir de canal de comunicación entre los intereses de los afiliados a un sindicato y el empresario. El número de delegados sindicales varía en función del tamaño de la plantilla, pudiendo ser uno sólo o hasta 5. Representan al sindicato ante el empresario y dirigen las secciones sindicales. También transmiten a aquél las reivindicaciones de las personas trabajadoras, afiliadas o no. Pero su tarea principal es la negociación colectiva de ámbito empresarial.

[589] Por ejemplo, si el gobierno quiere introducir una nueva legislación en estos ámbitos, deberá consultarlo previamente con ellos.

personas trabajadoras. En cualquier caso, para que un acuerdo negociado por un representante sindical sea válido debe ser aprobado por la mayoría de las personas trabajadoras.

Las relaciones colectivas de trabajo entre empresarios y personas trabajadoras franceses y su determinación a través de la negociación colectiva están reguladas por la Ley Auroux de 13 de noviembre de 1982, la ley sobre diálogo social de 4 de mayo de 2004[590] y la ley relativa a la renovación de la democracia social de 20 de agosto de 2008[591].

En concreto, la Ley Auroux estableció y definió dos clases de convenios colectivos: los "conventions collectives" y los "accords collectifs" que tienen la misma regulación legal a todos los efectos prácticos. El principal objetivo de esta ley fue mejorar la negociación colectiva e introdujo en el derecho francés una disposición totalmente nueva: estableció la obligación de negociar a escala sectorial. Por otra parte, el artículo 132.4 del Código del Trabajo Francés establece que un convenio colectivo siempre puede mejorar las disposiciones relativas a los trabajadores con respecto a las que contienen las leyes y reglamentaciones vigentes (ROJOT, 2004:99-103).

El sistema francés[592] de prevención de los riesgos profesionales se asienta en el Ministerio de Trabajo francés, quien se encarga de elaborar y aplicar las políticas relativas a la seguridad y salud en el trabajo. El sistema de la Seguridad Social francés da cobertura a los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Existen en Francia, organismos científicos, encargados de la prevención, estudio, investigación y gestión de riesgos profesionales (Agencia Francesa de Seguridad Sanitaria del Medioambiente

[590] Esta ley de reforma del diálogo social del 2004, introdujo la posibilidad de que los acuerdos o convenios de empresa pudieran contener decisiones menos favorables para las personas trabajadoras que los acuerdos o convenios sectoriales, de ámbito superior.

[591] Esta ley de reforma de la democracia social y de reforma del tiempo de trabajo, modifica profundamente los criterios de representatividad sindical y las reglas de validación de los acuerdos colectivos franceses.

[592] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/france

y el Trabajo)[593]. Esta Agencia principalmente trabaja para la mejora de los conocimientos en materia de prevención de los riesgos profesionales. La Agencia nacional para la mejora de las condiciones de trabajo[594] tiene un importante papel como asesor en prevención de los riesgos laborales, de las organizaciones empresariales. Francia también dispone de expertos en medicina laboral que, desde la perspectiva preventiva, se encargan de la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras frente a los riesgos derivados de su actividad laboral diaria.

[593] http://www.anses.fr/fr

[594] http://www.anact.fr/

5.2.3 Representación de las personas trabajadoras en Italia.

La representación de las personas trabajadoras en las empresas italianas se encuentra regulada en su Estatuto de los Trabajadores de 1970, aunque éste no establece con detalle cómo deben ser elegidos esos representantes.

La Constitución italiana de 1948, aprobada sólo cuatro años después de la caída del régimen fascista y de sus estructuras corporativistas, estimuló cambios importantes en la evolución del sistema de relaciones laborales[595] (VENEZIANI, 2004:155). Por su parte, el artículo 39.1 de la Constitución Italiana establece que *"L'organizzazione sindacale è libera"*[596] lo que supone un reconocimiento del derecho individual de la persona trabajadora a afiliarse o no a alguna organización sindical, la libertad de estas organizaciones para estructurarse a su modo y establece la no ingerencia de la Administración pública en lo relativo a la libertad sindical y sus organizaciones. En Italia, el sindicato, en su inicio, crece y se organiza en las empresas a causa de las desigualdades verticales derivadas de las relaciones laborales, los modelos de producción y la organización del trabajo (GIOVANNINI, 1989:11-36).

Actualmente, la libertad sindical[597] en Italia comprende el derecho a fundar sindicatos y a afiliarse al de su elección, así como el derecho de los sindicatos a formar confederaciones y a fundar organizaciones sindicales internacionales o afiliarse a las mismas. El sindicato pasa a ser el principal canal e comunicación entre personas trabajadoras y la empresa (D'ANTONA,

---

[595] En su artículo 39 dicta: *"La organización de los sindicatos no estará sometida a restricción alguna. No se impondrá ninguna obligación a los sindicatos, salvo la de registrarse en una oficina local o central de acuerdo con las disposiciones de la ley. Una condición para registrarse será que las normas del un sindicato prevean una estructura interna democrática. Los sindicatos registrados tendrán personalidad jurídica. Tendrán poder para ser representados en proporción a su número de afiliados para firmar convenios colectivos que serán vinculantes para todas las personas pertenecientes a las categorías a las que se refieran los convenios".*

[596] En Italia nadie podrá ser obligado a afiliarse a un sindicato.

[597] El Título III del Estatuto de los Trabajadores italiano esta dedicado a la representación sindical en las organizaciones empresariales.

1992:93). La ley italiana establece que los empresarios deben informar[598] y consultar con los representantes de las personas trabajadoras sobre todo lo relativo a la salud y seguridad laboral, el uso de fondos públicos para la reestructuración industrial, los despidos y las transferencias de actividades[599].

Generalmente, en las empresas italianas se establece un único comité en el que participan los tres principales sindicatos italianos, y cuyos miembros son elegidos por las personas trabajadoras en dos tercios, el tercero es designado por los sindicatos. El número de miembros se acuerda a nivel nacional aunque puede revisarse en los acuerdos sectoriales y de empresa. Los principales órganos de representación unitaria[600] en Italia son los sindicatos[601] aunque cuando éste no existe, la representación de las personas trabajadoras se establece mediante acuerdos en cada empresa.

Los comités de empresa italianos están integrados por un número igual de representantes de la dirección y delegados sindicales. Los miembros pueden ser permanentes o elegidos según el asunto a tratar. El principal objetivo de estas comisiones mixtas es fomentar la cooperación para la resolución de conflictos, como solución extrajudicial.

En Italia, las personas trabajadoras no están representadas en la junta directiva salvo en unas cuantas empresas (OTAEGUI ARRANZ,

[598] Este derecho confiere a los sindicatos el poder de verificar la importancia y las consecuencias de la información que reciben los sindicatos.

[599] El empresario también debe informar y consultar sobre la situación económica y financiera de la empresa, los proyectos de inversión, el personal, los cambios en las prácticas de trabajo, la introducción de nuevas tecnologías, etc.

[600] Los órganos de representación unitaria se pueden crear en todas las empresas de más de 15 empleados y podrán contar con subcomités para asuntos específicos como la salud y seguridad laboral, la organización del trabajo, etc. La misión principal de estos órganos es la negociación con el empresario, los acuerdos alcanzados serán vinculantes.

[601] La ley establece un permiso remunerado para los representantes de las personas trabajadoras a fin de que realicen su labor sindical, en función del criterio del tamaño de la empresa. En empresas de menos de 200 personas trabajadoras, se establece una hora por trabajador por año. En empresas de menos de 3000 personas trabajadoras, 8 horas al mes por cada 300 personas trabajadoras. En empresas de más de 3000 personas trabajadoras, 8 horas al mes por cada 500 personas trabajadoras o fracción. Cada miembro del comité tiene derecho a 8 días al año de permiso no retribuido para realizar gestiones sindicales (ARRIGO; CASALE y OIT, 2010: 136-146).

2012:40-42), que han firmado convenios colectivos que permiten que los representantes de las personas trabajadoras participen en su consejo. De todo lo anteriormente expuesto se extrae la conclusión de que en Italia los sindicatos juegan un papel principal en la representación de las personas trabajadoras. El país cuenta con tres confederaciones sindicales principales (CGIL, CISL y UIL)[602]. La negociación colectiva se lleva a cabo principalmente en el nivel sectorial y de empresa aunque la importancia de ambas no es la misma.

Los empresarios del sector privado italiano están agrupados en tres grandes confederaciones que actúan como agentes de negociación, uno para cada gran rama de la economía: Sector industrial (CONFINDUSTRIA), sector comercial (CONFCOMMERCIO) y en el sector de la agricultura (CONFAGRICOLTURA). Por otra parte, existe una confederación independiente, representa a las pequeñas y medianas empresas industriales (CONFAPI).

En 1993 se reformó el sistema de negociación colectiva modificándose la relación entre negociación sectorial y de empresa. También estructuró un nuevo sistema de representación de las personas trabajadoras en la empresa y puso fin a la indexación de los salarios a los precios. La negociación colectiva tiene, por su importancia, un carácter institucionalizado dedicándose a conectar a los implicados en las relaciones laborales con el fin de eliminar la conflictividad entre ellos. Ocurre lo mismo en España salvo porque en nuestro país la negociación colectiva se reconoce como un derecho en un artículo de la Constitución al igual que la libertad sindical. Establece el artículo 37.1 de la CE que: La ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de las personas trabajadoras y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios. Con esta definición, la legislación española reconoce la importancia de empresarios y personas trabajadoras en relación a la

[602] Las tres confederaciones se basan en organizaciones sectoriales: la CGIL es mayoría en la industria mientras que la CISL y la UIL lo son en los servicios públicos.

negociación colectiva, vinculando a ésta las decisiones relativas a las condiciones laborales y, al igual que en Italia, destacando las relaciones entre las partes negociadoras. En ambas legislaciones se contemplan, además del derecho a la negociación colectiva, la adopción de procedimientos de conflicto y de presión colectiva.[603]. Los acuerdos de los convenios colectivos se ven representados por los acuerdos interconfederales[604] y por los convenios descentralizados. Los primeros se toman cuando hay necesidad de una regulación relativa a instituciones relevantes para las personas trabajadoras. El convenio colectivo descentralizado es el que se adopta a nivel regional, provincial o empresarial y regula variados aspectos de las condiciones de trabajo[605].

En materia de prevención de riesgos laborales, en Italia[606], la transposición de la Directiva 89/391/CE da lugar a una nueva ley de la Salud y Seguridad que establece el nombramiento de representantes específicos para temas relativos a salud y seguridad laboral, con derechos de información, consulta, supervisión y propuesta. El Ministerio de Trabajo y Salud junto con los comités regionales de coordinación y los agentes sociales conforman el sistema institucional de la seguridad y la salud en el trabajo, asesorando en temas legislativos y vigilando el fomento de la salud y la asistencia a las organizaciones.

El sistema de información nacional para la prevención en los lugares de trabajo (SINP), el Instituto Nacional de Seguros contra los Accidentes de

---

[603] La diferencia estriba en su formulación, pero ambas Constituciones, tanto la italiana de 1948, como la española de 1978, reconocen la licitud de sujetos colectivos de naturaleza privada con intereses propios y el derecho-deber de participar en el proceso democrático (MURRONE, 2011:207-234).

[604] Ejemplos de acuerdos interconfederales son los acordados en los años 50 para el despido y, los de 1993 en los que se instituyeron las representaciones sindicales unitarias (RSU).

[605] En el nivel sectorial las negociaciones quieren proteger el nivel de vida contra la inflación. También se abordan temas como horarios, festivos, salud y seguridad, el uso de personas trabajadoras temporales y ciertos aspectos de las pensiones. A nivel de empresa, las negociaciones tratan de aumentar la productividad y fomentar la innovación. A nivel nacional, los sindicatos participan en cuestiones políticas como medidas sociales, fiscales y el desarrollo industrial. Cada año se discuten los Presupuestos en los sindicatos. No existe un salario mínimo nacional en Italia pero los acuerdos sectoriales fijan un salario mínimo (NORES TORRES, 2003:107-121).

[606] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/italy

Trabajo (INAIL)[607] orientan, programan y evalúan la eficacia de las actividades de prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Así, se han establecido servicios de protección y prevención de riesgos laborales que cuentan con recursos humanos, sistemas técnicos y recursos internos y externos de la empresa[608], para asegurar la prevención y protección de las personas trabajadoras de los riesgos profesionales. Una de las tareas del servicio de salud y seguridad[609] es elaborar propuestas para un plan de información y capacitación de las personas trabajadoras, así como participar en las consultas sobre cuestiones de salud y seguridad y proporcionar a las personas trabajadoras la información necesaria sobre la protección de su salud y seguridad[610].

Debe designarse un representante de salud y seguridad en la empresa, cuyas funciones principales serán el derecho a acceder a los lugares donde se lleva a cabo el trabajo; el derecho a ser consultado sobre la evaluación de los riesgos, la identificación, planificación, implementación y supervisión de la prevención en la compañía; el derecho a ser consultado sobre el nombramiento de los agentes de salud y seguridad, las medidas sobre prevención de incendios, servicios de primeros auxilios y evacuación de las personas trabajadoras; el derecho a ser consultado sobre la organización de la capacitación para las personas trabajadoras designados para encargarse de alguna emergencia; el derecho a recibir la información y documentación de la compañía relacionadas con la evaluación de riesgos y las medidas preventivas, así como la información sobre sustancias peligrosas, procesos, máquinas y equipos.

---

[607] http://www.inail.it/Internet_web/appmanager/Internet/home

[608] Artículo 2 del Decreto Legislativo nº 626/94.

[609] Artículo 9 del Decreto Legislativo nº 626/94.

[610] Estos servicios pueden estar organizados dentro de la empresa por el empleador, a quien se le exige que designe, a un responsable de salud y seguridad, así como a encargados de seguridad, a quienes se les exige que cuenten con las habilidades adecuadas, y que se les asigne los recursos y el tiempo necesarios para realizar las tareas que se les encomienda. También es posible subcontratar dichos servicios (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010: 136-146). En este caso también se requiere que las personas subcontratadas tengan las habilidades necesarias para dicho fin. Por último, el empleador puede optar por realizar estas tareas directamente (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010: 136-146).

Otras competencias serán la organización del ambiente de trabajo; el derecho a promover, estructurar e implementar medidas preventivas para proteger la salud e integridad física de las personas trabajadoras y el derecho a informar cualquier hecho relevante durante las visitas e inspecciones que realicen las autoridades competentes. En Italia, el convenio colectivo está cada vez más interrelacionado con la ley y cubre todos los términos y las condiciones de cada contrato de trabajo individual (VENEZIANI, 2004:155).

5.2.4 Representación de las personas trabajadoras en Portugal.

En Portugal existen dos vías de representación para las personas trabajadoras en la empresa, a través de los delegados sindicales, representantes de los afiliados, y a través de los comités de empresa llamados también comisiones, que representan al total de las personas trabajadoras[611]. La Constitución Portuguesa otorga a las personas trabajadoras el derecho a crear comités en las empresas, siendo por ello este país uno de los pocos en los que existe un verdadero sistema de cogestión y control en la empresa por parte de las personas trabajadoras. Así, el comité se configura como un organismo de representación institucionalizado en la empresa que confiere amplias competencias a las personas trabajadoras y que representa legalmente a todo el personal (ARRIGO, CASALI y OIT, 2010:185-189).

Pese a las disposiciones legales, en la práctica, la participación de las personas trabajadoras en la cogestión empresarial se limita a tener voz en los asuntos a tratar. Los principales derechos concedidos a los comités de las personas trabajadoras son el derecho a la información; a administrar los servicios de asistencia social; a mantener reuniones con la directiva de la empresa; a participar en la elaboración de planes sociales y económicos a nivel sectorial[612].

En las empresas con varios centros de trabajo, se pueden crear subcomités para cada establecimiento que ejercerían las funciones que el comité central le delegara además de actuar como enlace con el comité, a nivel de la empresa. La legislación prevé además, la formación de comités de coordinación que engloben a todos los comités de las empresas con el fin

[611] En las empresas portuguesas, los delegados sindicales son mucho más frecuentes que los comités de empresa. Los comités suelen existir en las grandes empresas con fuerte presencia sindical y de más de 100 personas trabajadoras (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:185-189).

[612] Además, tienen derecho a usar las instalaciones del centro de trabajo, tiempo libre para desarrollar su función como representantes de las personas trabajadoras, derecho informar y exhibir anuncios; y el derecho a organizar reuniones en el lugar del trabajo.

de adoptar una política común para la defensa de los intereses de las personas trabajadoras.

En Portugal existe una Confederación General de Trabajadores Portugueses (GGTP-IN) y una patronal portuguesa (CIP).

La Constitución Portuguesa, en su artículo 56, prevé la existencia de convenios colectivos para regular las relaciones laborales y los delimita como una expresión fundamental de la autonomía colectiva, concentrada en los sindicatos. Los convenios colectivos, en este país, sirven para armonizar los intereses de grupos opuestos y definen las normas aplicables a las personas trabajadoras y a los empresarios, en sus relaciones laborales individuales. En Portugal, el conflicto laboral colectivo puede, además, resolverse por las vías pacíficas de la conciliación, la mediación y el arbitraje (XAVIER, 2004:187-196).

En Portugal[613], la autoridad responsable de la prevención de riesgos y de las condiciones de trabajo adscrita al Ministro de Economía y Empleo es la ACT[614], que se encarga del fomento de políticas de prevención de los riesgos relacionados con la seguridad en el trabajo, la mejora de las condiciones de trabajo y promover las campañas preventivas europeas.

[613] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/portugal

[614] http://www.act.gov.pt

5.2.5 Representación de las personas trabajadoras en Dinamarca.

La representación de las personas trabajadoras en Dinamarca la ejercen fundamentalmente los sindicatos. Existen tres confederaciones principales, la Confederación de Sindicatos de Dinamarca (LO), que es la mayor confederación sindical, la FTF y la CA[615]. Dinamarca, recoge la representación de las personas trabajadoras en los acuerdos colectivos vinculantes[616] alcanzados entre la federación de empresarios y los sindicatos. El derecho a ser representado por un sindicato se aplica a todas las empresas con más de 5 empleados y varios sindicatos pueden actuar en un mismo centro de trabajo, por lo que puede darse el caso de que más de un representante sindical esté negociando sobre el mismo asunto.

Los representantes sindicales[617] tienen capacidad para negociar salarios, jornada laboral y acuerdos de empresa, además de ser prioritarios en la representación de las personas trabajadoras frente al comité de cooperación, equivalente danés de los comités de empresa españoles. Las negociaciones sindicales nacionales son la base para las relaciones laborales, pero las negociaciones a nivel de empresa son cada vez más frecuentes. La negociación colectiva se basa en los acuerdos marco entre la Confederación de Sindicatos de Dinamarca (LO) y la organización de empresarios daneses (DA).

En esta negociación se establecen normas que en otros países, se establecen en la ley[618]. A nivel sectorial, los convenios colectivos se

[615] Los sindicatos son independientes, pero las organizaciones centrales, especialmente la LO, participan en la negociaciones a nivel estatal.

[616] Los derechos de los representantes sindicales se establecen en un acuerdo nacional, y en los acuerdos sectoriales.

[617] Son elegidos por los miembros de los sindicatos presentes en las empresas. La elección y duración del mandato quedan recogidas en el convenio colectivo que regule el sector. Los representantes sindicales disponen de permiso para sus obligaciones sindicales y para participar en cursos de formación. Por su parte, los miembros del comité de cooperación disponen de tiempo retribuido para asistir a sus reuniones.

[618] Los acuerdos que se alcanzan entre LO y DA se refieren principalmente al derecho a organizarse, los despidos y los conflictos laborales. Los acuerdos sectoriales recogen las negociaciones a nivel de empresa.

negocian entre organizaciones patronales y sindicatos agrupados para cubrir los diferentes sectores. A nivel empresarial, las negociaciones las realizan los representantes sindicales y el empresario.

El comité de cooperación, principal órgano de información y consulta, es un órgano conjunto formado por un número igual de representantes de las personas trabajadoras y de la empresa. Estos comités deben crearse en todas las empresas con más de 35 empleados. Los derechos y obligaciones de los comités de cooperación se establecen en un acuerdo nacional que cubre la mayor parte del sector privado. Entre las principales tareas encomendadas al comité de cooperación se encuentran el garantizar el cumplimiento de los convenios colectivos, tratar los problemas individuales con el empresario y otros temas relacionados con las condiciones de trabajo[619] (OTAEGUI ARRANZ, 2012:31-33).

En referencia a los riesgos laborales, en Dinamarca[620], las autoridades en materia de condiciones de trabajo coordinan la cooperación con la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo EU-OSHA y operan bajo la dirección del Ministerio de Trabajo de Dinamarca. Trabajan para el cumplimiento de la legislación preventiva en materia de seguridad y salud laboral, además de ser competentes en materia de condiciones de trabajo (entornos de trabajo seguros, saludables)

---

[619] Como la introducción de nuevas tecnologías, la igualdad de trato entre los sexos, la formación y el uso de datos de carácter personal. El comité de cooperación no toma parte en la negociación colectiva sobre salarios u otros asuntos que se negocian entre el empresario y los representantes sindicales. El comité de cooperación posee el derecho a la información y consulta, pero no el de veto que los consejos de otros países sí tienen. Este comité deberá ser informado de las perspectivas económicas de la empresa, de las oportunidades de empleo y cualquier cambio que afecte a las personas trabajadoras y cambios importantes en la estructura de la empresa.

[620] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/denmark

5.2.6 Representación de las personas trabajadoras en Suecia.

El sistema sueco de relaciones laborales se diferencia significativamente del modelo continental de relaciones laborales de la UE (NORBERG y NUMHAUSER-HENNING, 2004:265). Se trata de uno de los modelos más característicos de participación de las personas trabajadoras en la empresa, conocido como modelo de la *"democracia industrial"*.

Desde los primeros acuerdos firmados entre personas trabajadoras y empresarios en Suecia hasta los alcanzados en la actualidad, ambas partes han tenido como objetivo potenciar la participación de las personas trabajadoras en la empresa, convirtiéndose en un modelo de referencia para el resto de países de la UE (ALBALATE, 2001: 85).

La representación de las personas trabajadoras en la empresa sueca recae en el sindicato de empresa que suele estar afiliado a una de las tres centrales unitarias, fundadas en los años 40 y que agrupan a las personas trabajadoras por sectores de actividad y/o categorías de actividad laboral: LO[621] (personas trabajadoras de cuello azul), TCO[622] (Confederación Sueca de Empleados Profesionales) y SACO[623] (Confederación Sueca de Asociaciones Profesionales). Actualmente el sindicato en Suecia es la única vía de representación.

No existe, desde la Ley de Cogestión/Codeterminación Sueca de 1976[624], la figura del comité de empresa debido principalmente a la alta tasa de afiliación en el país. Casi todos los sectores de la sociedad sueca están sindicados y el mercado de trabajo está muy organizado (NORBERG y NUMHAUSER-HENNING, 2004:236). El primer convenio entre personas

[621] Landsorganisationen.

[622] Tjänstemännens centralorganisation.

[623] Sveriges akademikers centralorganisation.

[624] Esta ley contiene dos grandes grupos de normas, el formado por las normas básicas referentes a la negociación colectiva y el grupo de normas referidos a la cogestión/codeterminación en el trabajo (NORBERG y NUMHAUSER-HENNING, 2004:257).

trabajadoras y gerencia se instituyó en Suecia, en 1946. El antecedente del convenio fue la convocación a la democracia industrial al terminar la Segunda Guerra Mundial, pero no fue hasta la Ley de Cogestión/Codeterminación de 1976 cuando se establecieron derechos de participación de las personas trabajadoras que incluían la toma de decisiones. La aprobación de dicha Ley conllevó, además, la rescisión del convenio de comité de empresa. Actualmente en Suecia, solo existen los comités de empresa europeos (ARRIGO; CASALE y OIT, 2010:221-215). En Suecia, el concepto de sindicato no está definido en ninguna ley (NORBERG y NUMHAUSER-HENNING, 2004:239)

Actualmente la principal organización patronal es la Confederación de Empresas Suecas[625]. En la mayoría de los casos la gerencia inicia las negociaciones en las que sólo los sindicatos que han celebrado un convenio colectivo con el empresario, tienen derecho a participar. Si existen varios sindicatos establecidos, el empresario debe entablar negociaciones[626] con todos los que son afectados por la cuestión a tratar. Estas cuestiones serán todas las relativas a despidos y a situaciones de traspaso de empresas[627].

La Ley de Cogestión/Codeterminación recomienda que las decisiones por parte de la dirección se complementen por medio de convenios colectivos alcanzados por ésta y las personas trabajadoras. La mencionada ley sólo establece el derecho de negociación de las personas trabajadoras con la gerencia a través de convenios[628], pero no establece contenido (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:221-215).

---

[625] Svenskt näringsliv.

[626] Las negociaciones se referirán a todas las decisiones en las que el empresario tiene derecho a tomar la decisión final. Al aplicarse este derecho a todos los asuntos clave de la compañía, no existe ninguna normativa que impida que el empresario ejerza dicho derecho en todos los ámbitos de decisión. A pesar de todo, la obligación primordial del empresario es la de iniciar las negociaciones pero si no se concreta un convenio, éste tomará unilateralmente la decisión final que será inapelable.

[627] Amparadas en las normas de la Ley de Protección al Empleo de 1982, que implementa la Directiva 98/50, antes Directiva 77/187.

[628] Los convenios pueden estar contener diversas formas y grados de derechos de participación de las personas trabajadoras desde derechos reales de toma de decisiones, hasta la cooperación en organismos mixtos. A pesar de que la Ley adjudica efectos legales a los convenios de participación, las

El artículo 23 de la Ley de Cogestión/ Codeterminación sueca define el convenio colectivo, como un acuerdo escrito entre un sindicato y un empresario o una organización de empresarios, que regulará las condiciones de trabajo y otros aspectos de la relación laboral. Los convenios colectivos suecos son un contrato de derecho privado (NORBERG y NUMHAUSER-HENNING, 2004:265).

El Gobierno y el Parlamento suecos[629] encomendaron al centro sueco de la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo EU-OSHA, como autoridad nacional competente en materia con el fin de que toda persona pueda trabajar en buenas condiciones laborales. Este centro[630] representa al gobierno sueco en el seno del Comité Consultivo para la Seguridad y la Salud en el trabajo (Advisory Committee on Safety and Health at Work, ACSH) y estan representados en el Comité de altos responsables de la inspección de trabajo (SLIC). El Comité asesora a la Comisión Europea e incluye a altos responsables de las autoridades encargadas de la seguridad y la salud en el trabajo o sus equivalentes.

partes pueden redactar los convenios de tal manera que puedan contrarrestar estos efectos legales (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:221-215).

[629] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/sweden

[630] Este Comité tripartito asesora y ayuda a la Comisión Europea a elaborar, aplicar y evaluar todas las actividades ligadas a la seguridad y la salud en el trabajo.

5.2.7 Representación de las personas trabajadoras en los Países Bajos.

La participación de las personas trabajadoras en los Países Bajos se desarrolla a través de los organismos definidos por su legislación laboral tales como los comités de empresa y la consulta directa de las personas trabajadoras. La participación a través de los sindicatos y a través de los comités de empresa no queda, en ocasiones, claramente diferenciada. No existe ninguna ley especial sobre los sindicatos y las asociaciones de empresarios, en los Países Bajos. Patronal y sindicatos se rigen y están sujetos a las normas del código civil holandés (ASSCHER-VONK, 2004:140).

Los sindicatos se encargan de asuntos internos que afectan todas las personas trabajadoras de la organización empresarial, sindicadas o no y los comités de empresa tienen cada vez mayor participación en las decisiones sobre los términos y condiciones de empleo. El sistema de participación en la empresa, está al servicio de las personas trabajadoras ya que éstas adquieren más responsabilidad personal y sus intereses son tenidos en cuenta (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:171-172). A su vez, es importante resaltar que el sistema de participación también está al servicio de la gerencia puesto que la consulta de las decisiones asegura que éstas se aplicarán a los objetivos de la compañía con mayor facilidad y rapidez.

La Ley de Comités de Empresa de 1979 es la base legal de este tipo de comités en los Países Bajos. Dicha ley exige la creación de un comité de empresa en todas las empresas con cien o más personas trabajadoras, o un mínimo de 35 por más de un tercio de las horas de trabajo normales. En las empresas con menos de 35 personas trabajadoras, el comité de empresa no es obligatorio, pero la empresa debe compartir con las personas trabajadoras, por lo menos dos veces al año, la información existente acerca del estado de la empresa y cualquier otro tema importante, como pueden ser los relacionados con el absentismo laboral. El comité de

empresa[631] representa a las personas trabajadoras y sus intereses pero, además, la ley le exige que procure por la buena gestión de la empresa. Este organismo puede formar comisiones provisionales y permanentes según sus necesidades y deben contar con facilidades para celebrar reuniones de consulta y tiempo para su capacitación.

El derecho a la información y la comunicación entre comité de empresa y gerencia se desarrolla, en la práctica, sin mayores dificultades. El derecho de consulta, sin embargo, provoca algunos conflictos, ya que la gerencia no considera algunas medidas lo suficientemente importantes como para requerir consulta con el comité de empresa, en contra de la opinión de éste, o impone tiempos de espera muy cortos que no permiten la respuesta de dicho comité (OTAEGUI ARRANZ, 2012:41).

La Consulta Directa[632] sobre el trabajo es una forma regulada de consulta entre la gerencia y las personas trabajadoras, que permite que éstas participen en la toma de decisiones relativas a su labor y a sus condiciones de trabajo. Por medio de este canal las personas trabajadoras pueden expresar cualquier crítica o dificultad que el empleador puede responder directamente para conseguir un aumento en la motivación de las personas trabajadoras.

[631] Algunas de las competencias del comité de empresa son: el derecho de consentimiento, el derecho a realizar consultas sobre asuntos económicos, con el derecho a sostener reuniones de consulta con el empleador, derecho a solicitar cualquier información necesaria para llevar a cabo su cometido y el derecho a la información. Los derechos de información obligan a la empresa a informar al comité de empresa sobre cuestiones económicas y financieras, relaciones con otras empresas, tendencias en la política de empleo y sociales, perspectivas de la empresa. Los derechos de consulta se centran, principalmente, en las medidas que afectan directamente a las personas trabajadoras. La gerencia debe consultar al comité de empresa sobre la venta de toda o parte de la empresa, la compra de otras compañías, la introducción de nuevos sistemas de seguridad y todos los temas que afecten a la infraestructura de la empresa. En todas estas cuestiones, el empresario deberá solicitar la opinión del comité y retrasar el proyecto en caso de desacuerdo. En una serie de áreas como seguros, pensiones, participación en las ganancias o ahorros, horas de trabajo y las vacaciones anuales; la salud y la seguridad laborales, la contratación, ascensos, despidos etc. el empresario deberá recibir la aprobación del comité a menos que se haya pactado el asunto en algún convenio. Además el comité de empresa está facultado para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de los convenios.

[632] Tanto la Ley de Comités de Empresa como la Ley de Condiciones de Trabajo contienen disposiciones que promueven la consulta directa de las personas trabajadoras. El uso de círculos de calidad es una forma específica de consulta.

En los Países Bajos existen dos grandes confederaciones sindicales, la FNV, que es mayoritaria y la CNV, ambas originadas a partir de organizaciones de carácter religioso. La gran mayoría de personas trabajadoras están cubiertas por la negociación colectiva, que se lleva a cabo a nivel sectorial. Sin embargo, muchas empresas negocian sus propios acuerdos. Es cada vez más común que los acuerdos sectoriales se conviertan en acuerdos marco, excepto en los aspectos que se negocian a nivel de empresa (OTAEGUI ARRANZ, 2012:42). Son pocos los requisitos legales necesarios en cuanto a quién tiene derecho a negociar. La única condición es que deben tener personalidad jurídica y sus normas deben permitir negociar. Esta falta de restricciones para negociar de los sindicatos es similar para los empresarios, que no están obligados a negociar con los aquellos. Entre los primeros convenios colectivos[633] firmados en los Países Bajos se encuentran los de los cortadores de diamantes y los de artes gráficas (ASSCHER-VONK, 2004:135).

Los convenios colectivos son jurídicamente vinculantes para los firmantes y todas las personas trabajadoras se ven afectadas estén sindicadas o no. Además, las partes negociantes pueden pedir al gobierno que sea vinculante para todas las personas trabajadoras de un sector en particular. Los convenios cubren cuestiones como la remuneración y condiciones de trabajo, jubilación anticipada, permisos de formación, situación de las mujeres, protección de las personas con discapacidad o el medio ambiente.

Por último, la Ley de Condiciones de Trabajo (WCA, 1980) es la legislación que rige la protección de las personas trabajadoras contra los riesgos de seguridad y salud en el trabajo y su objetivo es promover condiciones de trabajo más dignas. Esta ley parte del principio de que el empleador debe involucrar a las personas trabajadoras en la política de seguridad y salud dentro de la empresa. Para ello, los empresarios deben

[633] En 1929, se aprobó la Ley sobre convenios colectivos (Wet op de Cao -WCAO). La WCAO en su artículo 1 define a los convenios colectivos como "los acuerdos en los que se establecen principal o exclusivamente las condiciones de trabajo para los contratos de trabajo por cuenta ajena".

consultar con anticipación al comité de empresa sobre la política de seguridad y salud. En la práctica, esta consulta se realiza a través de la comisión de seguridad y salud del comité de empresa (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:174).

En los Países Bajos[634], la responsabilidad en materia de política de seguridad y de salud en el trabajo recae sobre el empresario y su personal. Estos, están obligados por ley, a alcanzar convenios sobre condiciones de trabajo y elaboración de medidas eficientes de seguridad y salud en el trabajo. Toda la normativa de los Países Bajos emana de la Ley sobre condiciones de trabajo (Arbowet), el Decreto sobre condiciones de trabajo (Arbobesluit) y de los Reglamentos sobre condiciones de trabajo (Arboregeling). El Gobierno, a través del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, fomenta las buenas condiciones de trabajo en las empresas y la Inspección de Trabajo[635] es el organismo encargado de velar por el cumplimiento de la normativa preventiva.

[634] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/netherlands

[635] http://www.inspectieszw.nl/

5.2.8 Representación de las personas trabajadoras en Finlandia.

En los últimos años, en Finlandia, como en otros países nórdicos, la legislación laboral[636] se ha ido desarrollando a través de la cooperación entre los agentes del mercado de trabajo y el gobierno del país. La legislación se ha ido elaborando sobre la base de propuestas conjuntas de los representantes de los empresarios y los representantes de las personas trabajadoras[637].

En las últimas décadas, Finlandia ha desarrollado diferentes formas de participación de las personas trabajadoras en la organización lo que les ha posibilitado el acceso a información suficiente, sobre asuntos empresariales, que les ha permitido influir en las políticas de personal, en la producción y en el desarrollo general de la empresa. Los mecanismos de participación en este país, como en otros que se estudian en esta tesis doctoral, se basan en la idea principal de que empresa y personas trabajadoras tienen interés en que la organización empresarial prospere (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:104).

Existen en Finlandia principalmente tres grupos sindicales: la STTK (Confederación Finlandesa de Empleados Asalariados), la AKAVA (Confederación de Sindicatos de Profesionales de la Enseñanza de Finlandia) y la SAK (Organización Central de Sindicatos Finlandeses)[638]. Todas las personas trabajadoras tienen un sindicato al que afiliarse, independientemente del tipo de empleo, del trabajo que desarrollen o de su estatus en la organización empresarial (BRUUN, 2004:81-82). En este sentido: *"Los sindicatos negocian convenios colectivos en representación de sus afiliados. En Finlandia, los convenios colectivos cubren a todos los*

---

[636] ICEX (2013), entidad pública empresarial dependiente de la Secretaría de Estado de Comercio del Ministerio Español de Economía y Competitividad.

[637] Europarl: Secretaría General del Parlamento Europeo (2000:1-15).

[638] Están afiliados al SAK principalmente los sindicatos que representan a trabajadores del metal, personal municipal, empleados estatales y trabajadores de la construcción.

miembros, independientemente de donde vivan o trabajen. Algunas cuestiones también pueden acordarse localmente, pero sólo en los casos en los que existe un entendimiento mutuo entre el empresario y el representante de los trabajadores". Por su parte, los empresarios están organizados en cuatro organizaciones principales la TT (Confederación de Industrias y Empresarios Finlandeses, la LTK (Confederación Empresarial de Industrias de Servicios de Finlandia, la KT (Comisión para Autoridades Locales Patronales), la VTML (Agencia de Empleadores del Estado). también existen en Finlandia otras organizaciones patronales minoritarias como la MTL (Federación de Empresarios Agrícolas).

Fue en la legislación de 1924, cuando se aprobó la ley sobre convenios colectivos, pero realmente la negociación colectiva cobró importancia después de la Segunda Guerra Mundial, cuando se desarrolló, en Finlandia, un fuerte movimiento sindical (BRUUN, 2004:76). Veinte años más tarde, en 1946, se modernizó la legislación y la negociación colectiva empezó a desempeñar una función substancial en las relaciones laborales[639].

Actualmente en Finlandia, la representación indirecta es la principal forma de participación de las personas trabajadoras en la empresa y se ocupa de los procedimientos de negociación contemplados en los convenios colectivos, de la cooperación en temas de seguridad y salud en el trabajo, así como de la representación de las personas trabajadoras en la administración de la compañía. A través de la participación indirecta y los mecanismos de participación indirecta mencionados, las personas trabajadoras reciben la información necesaria para su conocimiento del estado de la empresa a la vez que pueden tener voz en la toma de decisiones. La Constitución Finlandesa (1999) encarga al gobierno la tarea de promover oportunidades para que las personas participen en los asuntos de la sociedad e influyan en las decisiones que las afectan.

[639] Europarl: Secretaría General del Parlamento Europeo (2000:1-15). La negociación colectiva, en Finlandia, se considera principalmente una actividad protegida por el derecho privado (BRUUN, 2004:89).

La Ley Finlandesa de Cooperación nació con el objetivo de mejorar el funcionamiento y las condiciones de trabajo a la vez que propiciaba el aumento de la eficacia de la cooperación entre gerencia y personas trabajadoras. La ley considera a éstas y al empleador partes implicadas en la cooperación. De lo anterior, puede deducirse que la cooperación[640] debe servir para promover la interacción entre gerencia y personas trabajadoras, aumentando sus posibilidades de ser parte en las decisiones tomadas en relación a su labor y las condiciones de ésta.

La cooperación contemplada en la Ley se resume en el derecho de información y consulta (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:103-105). Antes tomar una decisión que afecte a las personas trabajadoras, el empresario la discutirá con éstas o con sus representantes, dándoles la información necesaria para tratar el tema[641]. Realizadas las consultas, la decisión y responsabilidad recaen en el empresario. En temas relacionados con la seguridad laboral o despidos colectivos, la gerencia no puede actuar sin el consenso de las personas trabajadoras, que deben ser consultadas sin excepción los que atañen a la seguridad en el trabajo, traspaso de empresas y fusiones. De la misma manera, el reglamento de trabajo y normas similares sólo se pueden adoptar por acuerdo entre el empresario y los representantes de las personas trabajadoras.

En otro sentido, la Ley de Representación del Personal en la Administración de las Empresas otorga a las personas trabajadoras el derecho a participar en la administración empresarial con el objeto de estrechar la cooperación entre gerencia y personas trabajadoras, a la vez

[640] En Finlandia, las disposiciones sobre cooperación en grupos de compañías son aplicables a grupos de empresas con un mínimo de 500 personas trabajadoras. La cooperación se produce entre personas trabajadoras individuales y sus superiores, o entre los representantes de la empresa y de las personas trabajadoras.

[641] El empresario proporcionará a los representantes de las personas trabajadoras información regular sobre temas no relacionados específicamente con la cooperación. Esta información comprende los estados financieros y económicos de la empresa; los cambios en el número y habilidades de las personas trabajadoras, las razones de dichos cambios y los planes sobre capacitación; así como una estadística de sueldos. El cumplimiento de la Ley de Cooperación dentro de las empresas es supervisado por el Ministerio de Trabajo y por las partes que integran el convenio colectivo nacional de aplicación.

que aumenta la influencia de éstas en las decisiones que quiera tomar la gerencia[642].

Otra forma de representación de las personas trabajadoras en la empresa finlandesa es a través de grupos corporativos. Este sistema de participación otorga a los representantes de las personas trabajadoras el derecho a recibir información y a influir en las decisiones relacionadas con asuntos de trabajo y personal. La cooperación en grupos corporativos se divide en grupos nacionales y grupos multinacionales de cooperación.

La Directiva Marco 89/391/CE, se traspone en Finlandia, en 2002, con la redacción de la Ley de Seguridad y Salud Laboral. Esta Ley de protección laboral finlandesa es una ley marco que establece los principios de protección contra los accidentes laborales y riesgos para la salud de las personas trabajadoras. Esta Ley incluye, entre otras, disposiciones sobre la seguridad y salud en el trabajo, las condiciones de seguridad de los lugares de trabajo y recomienda de forma explícita la necesidad de maximizar la cooperación entre los empresarios y las personas trabajadoras, en lo referente a la protección laboral.

En conclusión, en la legislación finlandesa, el sistema de participación de las personas trabajadoras en la gestión empresarial está muy bien implementado, lo que permite que las personas trabajadoras se sientan parte integrante de la empresa, reduciéndose así los conflictos laborales y ayudando a la disminución del absentismo laboral en las organizaciones.

[642] La representación se puede pactar el empleador y por lo menos dos grupos de personas trabajadoras cubiertas por la Ley de Cooperación dentro de las Empresas y que representen a la mayoría de ellas.

5.2.9 Representación de las personas trabajadoras en Reino Unido.

En el Reino Unido, la democracia industrial o participación de las personas trabajadoras en las decisiones de la empresa, se ha canalizado principalmente a través de la negociación colectiva y de la figura del Shop Stewart[643]. Estos mecanismos de participación[644] se han articulado al margen del apoyo institucional. Aún así, el Gobierno británico ha creado de nuevas fórmulas de representación de carácter unitario, y ha ampliado las competencias en materia de información y consulta ya existentes (FERRANDO GARCÍA, 2003, 121).

Tras la abolición de las "Combination Laws" en 1824, el asociacionismo de las personas trabajadoras progresó y se organizó con gran rapidez, en dos modelos: los sindicatos de oficio (Trade Unions)[645] y las cooperativas obreras.

Inglaterra es la cuna de la negociación colectiva (SCHMIDT y NEAL, 1984:66). En comparación con modelos de participación mixta, como el español, el sistema británico se caracteriza por su fuerte sindicalización. Los sindicatos son la forma más frecuente de representación y al contrario que en la mayoría de países de la UE, no existe una estructura de comités de empresa elegidos por las personas trabajadoras, y tampoco hay una legislación que regule la negociación colectiva, lo que da amplios poderes a las organizaciones sindicales para representar a las personas trabajadoras. En el Reino Unido el término "comité de empresa" no tiene el mismo significado que en otros países: aquí se refiere a comités únicamente

[643] Representante de las personas trabajadoras afiliadas a un sindicato en el centro de trabajo que no se dedica profesionalmente a realizar funciones representativas, sino que está unido con el empresario para el que trabajan sus representados a través de un vínculo laboral. El Shop Stewart representa al sindicato y a la vez es el cauce de comunicación entre éste y sus afiliados, al tiempo que defiende los intereses de las personas trabajadoras, y del propio sindicato, ante el empresario. Corresponde a esta figura reclutar y mantener la afiliación en su centro de trabajo, asegurar la lealtad de los afiliados, gestionar el cobro de las cuotas sindicales, suministrar a los afiliados información sindical y trasladar al sindicato sus quejas (FERRANDO GARCÍA, 2003: 123-126).

[644] FERNIE y METCALF (1995:379-415).

[645] Los "Trade Unions" británicos, inicialmente estaban constituidos por obreros de un mismo oficio y se prestaban ayuda mutua entre sus miembros en los casos de grave necesidad.

formados por sindicalistas, comités conjuntos de sindicalistas y gerencia, así como comités compuestos por gerentes y representantes no sindicalizados de las personas trabajadoras (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010: 192-196).

Existen empresas en el Reino Unido, en donde las personas trabajadoras están representadas a través del sindicato y empresas en las que no hay presencia sindical. En el Reino Unido existe una sola confederación sindical, el TUC, donde los sindicatos son totalmente independientes. La mayor parte de las personas trabajadoras afiliadas pertenece a uno de los tres grandes sindicatos presentes en casi todos los sectores económicos. El principal sindicato del sector privado es UNITE, que es sindicato plurisectorial. En el sector privado, la cobertura es menor que en el sector público y el nivel de la negociación principal es la empresa.

Es destacable el carácter único y atípico en que el Reino Unido enfoca el fenómeno del convenio colectivo. El hecho de que el Estado no haya intervenido en la negociación colectiva es un rasgo característico de las relaciones laborales británicas (NEAL, 2004:205-208 y GÓMEZ y PONS, 1994:1-51). El contenido de un convenio alcanzado a través de negociación colectiva no queda incorporado automáticamente al contrato individual de las personas trabajadoras, siendo así dicho convenio fuente de posibles obligaciones contractuales pero no fuente de derecho (FERRANDO GARCÍA, 2003:129). Este hecho conlleva a que en la mayoría de las empresas del Reino Unido las condiciones laborales se fijen unilateralmente (OTAEGUI ARRANZ, 2012: 43-45). Los convenios sectoriales no son vinculantes por lo que los empresarios no están obligados a cumplir los acuerdos firmados.

Como ya se ha comentado, la legislación británica vigente[646] no contempla la existencia de un órgano representativo elegido por todas las personas trabajadoras de una empresa que defienda sus intereses, como en el caso español. Al no existir comités de empresa, la estructura y el peso de la representación de las personas trabajadoras varían, aunque la

[646] Trade Union and Labour Relations (Consolidation) Act de 1992.

legislación europea obligue a los empresarios a consultar a los representantes de las personas trabajadoras en diversas cuestiones. Por su parte, la disposición Employment Rights Act de 1996 establece la obligación de los empresarios de suministrar ciertos tipos de información a sus trabajadores. Esta disposición es consecuencia de la Directiva 91/533/CE[647] sobre la obligación del empresario de informar a los trabajadores de las condiciones aplicables al contrato o relación laboral. Posteriormente, después de la implementación de la Directiva del Comité sobre Información y Consulta nº 2002/14, en 2001, las personas trabajadoras británicas han obtenido el derecho básico a la consulta[648].

En ausencia de sindicatos, la ley no exige el nombramiento de representantes de las personas trabajadoras, aunque la Directiva de la UE estipula que éstas deben ser informadas y consultadas sobre temas relativos a despidos, traslado de actividades y salud y seguridad laboral. En las empresas que han reconocido a los sindicatos, los delegados sindicales cumplen varias funciones, entre ellas, la de negociar salarios y condiciones laborales, ya que el nivel principal para la negociación colectiva es la empresa. Asimismo, los sindicatos reconocidos tienen derecho a ser consultados sobre despidos y traslados de empresas y asuntos relativos a la salud y la seguridad.

La Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo de 1974 (HSWA) incluyó a las personas trabajadoras como parte necesaria en la toma de decisiones o en la consulta de temas relacionados con la seguridad laboral dentro de la empresa. Esta ley establece principios generales para la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, permitiendo la creación de requisitos

[647] DOCE L 288 de 18-10-1991.

[648] Esta ley exige que las compañías con cincuenta o más personas trabajadoras informen a éstas sobre la situación económica de la empresa y les consulten las decisiones relativas al futuro de la organización y para las decisiones que conlleven cambios importantes en la organización del trabajo o en las relaciones contractuales. Por consulta se entiende el proceso de debate entre sindicatos y empleadores, o entre estos y las personas trabajadoras. Se diferencia de la negociación colectiva en que no supone un compromiso ni un acuerdo conjunto, aunque los empleadores, a través de la consulta, buscan opiniones antes de tomar decisiones que afecten a las personas trabajadoras. La legislación británica que implementa las Directivas de la UE, exige que los empleadores consulten con los sindicatos las posibles propuestas de despidos, el traspaso de la empresa y los planes de seguridad y salud.

específicos a través de las regulaciones promulgadas como instrumentos legales, o mediante códigos de práctica[649] (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010: 192-196).

En el Reino Unido existe una larga tradición reglamentación relativa a la salud y seguridad en el trabajo. La Agencia Ejecutiva para la Salud y Seguridad (HSE)[650] administra el Centro de referencia del Reino Unido[651], colaborando activamente con la Agencia Ejecutiva para la Salud y Seguridad de Irlanda del Norte (HSENI)[652] y con los interlocutores sociales. En este sentido: *"La legislación preventiva del Reino Unido tiene como núcleo esencial un principio sencillo y perdurable: quienes crean los riesgos son los más capacitados para controlarlos. Este sistema ha aguantado la prueba del tiempo, y el Reino Unido tiene uno de los mejores historiales del mundo en lo relativo a la combinación de salud y seguridad".*

[649] Entre otras, las Normas para el Control de Sustancias Peligrosas para la Salud de 2002 (COSHH), las Normas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo de 1999, las Normas del Equipo de Protección Personal (EPP) en el Trabajo 1992, y las Normas de Salud y Seguridad (Primeros Auxilios) de 1981.

[650] http://www.hse.gov.uk/

[651] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/united-kingdom

[652] http://www.hseni.gov.uk/

5.3 Otros modelos de representación de las personas trabajadoras, en países extracomunitarios (Suiza, Estados Unidos y Japón).

5.3.1 Representación de las personas trabajadoras en Suiza.

La Constitución Federal Suiza[653] otorga poderes al Estado[654] para regular las relaciones entre empresarios y personas trabajadoras, en lo referente a empresas y sindicato[655]. La competencia en cuanto a legislación laboral corresponde principalmente a la Confederación Suiza y abarca la protección de las personas trabajadoras y sus relaciones con los empresarios[656].

La Confederación Suiza de Sindicatos, unida con los dos sindicatos cristianos y las tres federaciones existentes, solicitaron que se introdujera en la Constitución una disposición por la que el Estado Federal pudiera aprobar legislación relativa a la participación de las personas trabajadoras, y sus organizaciones, en las decisiones de las empresas. En 1993, para equiparar la legislación social suiza a la del resto de países de la CEE, la Asamblea Federal aprobó una ley sobre información y consulta de las personas trabajadoras, llamada Ley de Participación. De acuerdo con esta ley, las empresas que tienen 50 o más personas trabajadoras, pueden elegir a sus representantes. En empresas más pequeñas, las propias personas trabajadoras actúan como representantes. Estos representantes deben estar informados de todo lo que sea necesario para poder cumplir sus deberes, y se les debe consultar sobre la seguridad en el trabajo, la protección de la salud, los despidos colectivos y el traspaso de empresas.

---

[653] De 18 de abril de 1999.

[654] Artículo 110, 1(b).

[655] Se adoptó esta disposición en 1947 para satisfacer las demandas de los sindicatos. Sin embargo, algunos años después, los sindicatos, habiendo observado la legislación alemana respecto al modelo de cogestión (Mitbestimmung) rectificaron y solicitaron una ley similar en Suiza.

[656] Artículo 110, párrafo 1, de la Constitución Suiza (OIT, 2011).

La Ley de Participación es un convenio marco que garantiza los derechos mínimos de información y participación para las personas trabajadoras y en su artículo 15 estipula que los Tribunales del Trabajo son los competentes para la resolución de conflictos que resulten de la aplicación de la Ley (ARRIGO, CASALE y OIT, 2010:215-218).

En Suiza[657] existen son dos leyes principales que regulan la seguridad y la salud en el trabajo. Por una parte está la Ley del Trabajo que contempla la jornada laboral, la protección de la salud, las normas para edificios destinados a centros de trabajo y las medidas de seguridad personal. Por otra está la Ley de Seguros de Accidentes que se encarga de la prevención de accidentes y de las enfermedades profesionales que derivan de las condiciones laborales. La responsabilidad de aplicar las leyes recae sobre las inspecciones de trabajo a nivel cantonal (SUVA) y la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO).

[657] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/switzerland

5.3.2 Representación de las personas trabajadoras en Estados Unidos.

La representación de las personas trabajadoras en la empresa en el sistema norteamericano difiere significativamente del modelo español. Así como en nuestro ordenamiento jurídico se recogen dos tipos de representación (unitaria y sindical) que pueden coincidir en un mismo ámbito empresarial, en EE.UU. la representación de las personas trabajadoras o existe (unionized workplace) y es única, o no existe (non unionized workplace[658]). En EE.UU. la situación es muy diferente, no sólo porque no hay obligación de dotar de representantes de las personas trabajadoras a la empresa, sino porque en muchos casos las personas trabajadoras de un determinado colectivo no desean tener representante alguno e inician procesos ante la Administración Laboral (JNRT)[659] para que establezcan su derecho a no ser representados (DEL REY GUANTER y LUQUE PARRA, 2003: 181-182).

Cuando un sindicato se posiciona como representante en una unidad empresarial será el negociador exclusivo, pudiendo exigir del empresario la negociación de un convenio colectivo. Es por esta razón por la que ALONSO OLEA (1953:107-152) consideraba que en Norteamérica, los sindicatos eran una entidad sociológica de auténtico relieve y poder político, es decir, un grupo de presión[660]. En el momento en que las personas trabajadoras admiten o rechazan ser representados por un sindicato, están imposibilitando que pueda existir otro intento para lograr la presencia de

[658] La diferencia entre una "unionized workplace" o una "non-unionized workplace" reside en que las personas trabajadoras pertenecientes a una "unionized workplace" disfrutarán de más derechos que las no representadas por sindicato alguno. Y ello debido a que sólo los primeros estarán protegidos por convenio colectivo. Aún así,, en los últimos años la diferente protección entre personas trabajadoras "unionized" y "non unionized" se ha ido difuminando, ya que se han ido aprobando normas protectoras de ciertas prácticas empresariales discriminatorias y se han tomado decisiones administrativas y judiciales que han extendido algunos de los derechos de las personas trabajadoras con representación en la empresa a los que no la tienen (DEL REY GUANTER y MANUEL LUQUE PARRA, 2003:182).

[659] La JNRT es una agencia federal independiente para aplicar la Ley Nacional de Relaciones del Trabajo, norma que rige las relaciones entre empresas, sindicatos y personas trabajadoras.

[660] Este estudioso define grupo de presión como "un grupo social dotado de una cierta homogeneidad en su estructura y en sus intereses; lo que a su vez implica la homogeneidad en las formas y condiciones de vida de los hombres que lo integran" (ALONSO OLEA: 1955:28).

representantes sindicales durante el siguiente año (DEL REY GUANTER y LUQUE PARRA, 2003:183).

Otra diferencia entre el sistema español y el norteamericano radica en la protección al trabajo ya que el sistema estadounidense, en el caso de incumplimiento de contrato o vulneración de los derechos de contratación colectiva, prevé la intervención de una instancia de arbitraje privado y no de un tribunal, aún existiendo tribunales públicos que atienden casos laborales en los que las personas trabajadoras gozan de las garantías del derecho público. En esta instancia, la ley garantiza los derechos de las personas trabajadoras como individuos privados y no sus derechos colectivos (GÓMEZ SOLÓRZANO, 1995:99-100).

El derecho de las personas trabajadoras a ser representados colectivamente con la finalidad principal de poder negociar un convenio colectivo queda recogido en la National Labor Relations Act[661] (en adelante NLRA). Así, la NLRA establece el procedimiento para la selección de los representantes de las personas trabajadoras cuyo objetivo principal será la negociación de un convenio colectivo, prohíbe que el empresario interfiera en esta selección y exige que éste negocie con dichos representantes. No existe obligación de llegar a un acuerdo pero sí se establecen procedimientos para negociar de buena fe (DEL REY GUANTER y LUQUE PARRA, 2003:184). Cualquier parte, implicada en las relaciones laborales de la empresa está legitimado para iniciar un proceso electoral[662] y ser elegido como negociador ante el gerente. La Administración Laboral es la encargada

[661] Para elegir a esos representantes se utilizan básicamente dos sistemas: el proceso electoral, o el reconocimiento como representantes de los empleados por parte del empresario. A diferencia de lo que sucede en nuestro ordenamiento jurídico, en EE.UU. es posible representar a las personas trabajadoras sin necesidad de un proceso electoral. El empresario puede reconocer a un sindicato la condición de negociador exclusivo, impidiendo que, durante un determinado período de tiempo, otros sindicatos puedan obtener tal condición. Pero el reconocimiento de la capacidad negociadora a un sindicato sin necesidad de elecciones por parte del empresario podría responder, en algunos casos, a motivaciones fraudulentas, por lo que se modificó "The Act" para que los representantes de las personas trabajadoras deban ser nombrados a través de un proceso de elección dirigido por la Administración Laboral

[662] Técnicamente, el proceso puede ser iniciado por un sindicato, por una persona trabajadora, un grupo de ellas, y en determinados casos también por el empresario (DEL REY GUANTER y LUQUE PARRA 2003:185).

de certificar al representante de las personas trabajadoras para un proceso de negociación colectiva en la empresa.

En EE.UU. la protección jurídica de las personas trabajadoras varía en función de la existencia o no de representantes colectivos. Si éstos existen, el referente normativo del trabajador será el convenio colectivo, si no existen lo será la ley laboral vigente. En España, quedan regulados por ley unos mínimos respecto de las condiciones de las personas trabajadoras sin convenio colectivo pero no es así en EE.UU., donde las personas trabajadoras se rigen por la doctrina del "at-will agreement" que da poder total al empleador para despedir a la persona trabajadora sin necesitar razón alguna, esto es, el despido no es causal. En los últimos años, sin embargo, se ha aprobado normativa referente a la protección de la persona trabajadora, en su calidad de ciudadano, que acota el alcance de dicha doctrina.

Así, en EE.UU. la principal diferencia entre las personas trabajadoras con representación colectiva y las que no la tienen es que las primeras cuentan con la protección del convenio colectivo, pero todas con o sin representación están protegidas de igual forma en su condición de ciudadanos (DEL REY GUANTER y LUQUE PARRA, 2003:193-195).

5.3.3 Representación de las personas trabajadoras en Japón.

La última Constitución en Japón, que establecía los principios democráticos, se promulgó el 3 de noviembre de 1946[663]. En la Constitución japonesa se recogen las normas fundamentales del trabajo[664], entre ellas: el derecho y la obligación de trabajar (artículo 27, párrafo 1) y la libertad de asociación de los trabajadores: el derecho del trabajador a organizarse, negociar y actuar colectivamente (artículo 28).

La legislación laboral japonesa[665] satisface las exigencias constitucionales mediante el establecimiento de normas laborales. Las principales leyes laborales[666] en Japón son tres: la Ley de normas de Trabajo (LSL), la Ley de sindicatos (TUL) y la Ley de reforma de las relaciones laborales (LRAL).

Los sindicatos empresariales[667] son el principal órgano de representación de las personas trabajadoras en Japón[668]. Los consejos

[663] Entró en vigor el 3 de mayo de 1947 (OIT, 2011).

[664] El Derecho Laboral japonés se establece con arreglo a este marco constitucional mediante leyes, órdenes, convenios colectivos y normas laborales (OIT, 2011).

[665] La legislación laboral japonesa se complementa con órdenes dictadas por el Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar Social.

[666] La LSL regula las condiciones de trabajo japonesas, así como la seguridad y la higiene en el lugar de trabajo. La TUL garantiza los derechos de las personas trabajadoras a organizarse y negociar colectivamente. En la LRAL se especifican las reformas administrativas laborales y los medios de solución a las posibles diferencias entre las partes afectadas (OIT, 2011).

[667] La libertad de asociación de los trabajadores queda garantizada por el artículo 28 de la Constitución japonesa. Los sindicatos están regulados por la TUL y se definen en el art 2 de la Constitución japonesa como: aquellas organizaciones creadas de manera autóctona e integrada principalmente por personas trabajadoras cuyo propósito primordial sea el mantenimiento y la mejora de las condiciones de trabajo y de la situación económica de las personas trabajadoras (OIT, 2011).

[668] El sindicato mantiene un acuerdo con el empresario basado en la presentación de opiniones y la recomendación de miembros para el comité. Las resoluciones que deben acordarse por escrito entre gerente y representantes de las personas trabajadoras son las relativas a las horas de trabajo fuera de la empresa, horas extraordinarias, vacaciones anuales y algunas normas sobre pago de salarios. Otras disposiciones son las referidas a licencias para el cuidado infantil, pensiones de jubilación y ajustes de empleo. Los empleadores deben tener en cuenta la opinión de los representantes de las personas trabajadoras en los asuntos relacionados con el desarrollo de planes para la mejora de la seguridad y salud laborales, y para volver a contratar a personas trabajadoras de edad avanzada (ARRIGO,CASALI y la OIT, 2010: 147).

directivos o comités consultivos conjuntos[669], son los órganos de cooperación entre las personas trabajadoras y los empresarios. Estos consejos son de tipo consultivo e intervienen en temas relacionados con estrategias de administración, bienestar de las personas trabajadoras, despidos y finanzas. Su principal objetivo ha sido conseguir una mejora de la productividad y de la seguridad laboral. Las enmiendas japonesas de 1998 a la LSL crearon este sistema de representación. Los comités conjuntos constan de igual número de representantes de las personas trabajadoras, que son designadas por el sindicato mayoritario[670] y de la gerencia. Este modelo se diferencia de los modelos europeos en su composición ya que en Europa los comités están formados íntegramente por personas trabajadoras, elegidas directamente por la totalidad de empleados. Además, en Europa, la participación de las personas trabajadoras en las pequeñas y medianas empresas, es más natural gracias contacto directo con el empresario y con los directivos responsables de la organización.

Aunque en el modelo japonés, los empresarios con más de 10 empleados, deben establecer las normas de trabajo en consulta con el sindicato (OIT, 2011), los directivos y los representantes de las personas trabajadoras están siempre separados por la rígida jerarquía de la sociedad nipona, por lo que la cogestión empresarial es siempre artificial (ARRIGO, CASALI y OIT, 2010: 147-148). En el Japón, la consulta se considera como un intento pacífico de lograr un acuerdo de convergencia entre los empresarios y los representantes de las personas trabajadoras, mientras que a la negociación colectiva se la ve como una confrontación (OIT, 2011).

La NIKKEIREN es la Federación japonesa de asociaciones de empresarios. Esta Federación desempeña un papel principal como representante de los empresarios en las relaciones industriales. No participa

[669] Los consejos directivos o comités consultivos conjuntos están formados por representantes de las personas trabajadoras sindicalizadas y no sindicalizadas y de la gerencia.

[670] Si no hay sindicato, por una representación de la mayoría de las personas trabajadoras.

directamente en la negociación colectiva[671] pero da directrices a los empresarios, influyendo en las cuestiones laborales (OIT, 2011). En el 2002, el Código de Comercio y las leyes laborales japonesas se revisaron para que las grandes compañías pudieran aplicar el modelo empresarial norteamericano basado en directorios, con directores nombrados externamente. Este sistema difiere bastante del japonés ya que en éste modelo la gerencia y los directores de las organizaciones empresariales son promovidos internamente. Este modelo, ha sido por décadas la base de las relaciones laborales cooperativas entre las personas trabajadoras japonesas y la gerencia.

Actualmente, las empresas japonesas pueden elegir entre la estructura empresarial basada en comités y la basada en auditores[672], aunque muy pocas han adoptado el sistema de compañías con comités. Pese a las reformas, el modelo japonés de consulta entre personas trabajadoras y gerencia ha perdido fuerza debido en primer lugar, a la progresiva desaparición del empleo de por vida, que motivaba y convertía a las personas trabajadoras en partes interesadas e importantes en el desarrollo de la empresa y en segundo lugar, a la disminución de afiliación sindical. Producto todo ello de los cambios legislativos producidos a partir del año 2000 en respuesta a la recesión económica de los años 90 (ARRIGO, CASALI y la OIT, 2010: 149).

Por otra parte, la Ley japonesa de Seguridad y Salud Industrial (Industrial Safety and Health Law) establece que la gerencia de la organización empresarial debe establecer un comité de seguridad y un comité de salud para cada lugar de trabajo. Estos comités son sólo

[671] Las partes en la negociación colectiva deben ser, por un lado, el sindicato y, por el otro, el empresario o una asociación de empleadores. En la práctica, la negociación colectiva se basa principalmente en la empresa (artículo 14 de la TUL).

[672] El sistema de compañías con auditores ha sido la estructura tradicional desde la Era Meiji, cuando fue creada basándose en el modelo de las leyes alemanas. En él, los directores son los responsables de ejecutar las decisiones tomadas y los auditores de supervisarlas. Ambos cargos son elegidos en la junta general de accionistas punto en el que se diferencian del modelo alemán.

consultivos están formados, entre otros, por el empresario y los representantes de las personas trabajadoras.

5.4 Especial referencia al modelo de representación de las personas trabajadoras en Alemania. La cogestión[673] empresarial.

En líneas anteriores se han analizado las diferentes formas de representación en empresas pertenecientes, o no, a la UE. Como ha quedado de manifiesto, en la mayoría de países, se combina la representación sindical con la representación unitaria de delegados de personal y comités de empresa. En algunos casos, como en Suecia y en el Reino Unido, la representación de las personas trabajadoras está exclusivamente en manos sindicales.

En otros países, como es el caso español, existen órganos de participación, separados pero no excluyentes, para los representantes en temas relacionados con la salud y la seguridad laboral de las personas trabajadoras (delegados de prevención y comité de seguridad y salud). Así pues, se constata que las competencias y derechos de los representantes de las personas trabajadoras varían significativamente de un país a otro, alcanzando su máxima expresión en el modelo alemán, caracterizado principalmente por una exhaustiva normativa sobre la participación de las personas trabajadoras en la empresa y por prever, en algunos casos, la absoluta paridad en la dirección de la empresa (MENDOZA NAVAS, 2002:21).

En Alemania, la cultura empresarial fomenta el desarrollo de la labor de los agentes sociales a través de unos planes laborales eficaces y eficientes, lo que conlleva que los objetivos de la empresa tengan en cuenta los intereses de las personas trabajadoras, y que éstas tengan derecho a participar en las decisiones que afecten a sus intereses. Para ello, las reuniones conjuntas entre gerencia y los representantes de las personas trabajadoras, son primordiales para alcanzar decisiones consensuadas y basadas en la cogestión.

[673] Como se ha comentado anteriormente, en Alemania, el término cogestión (Mitbestimmung), hace referencia a los derechos de coparticipación de las personas trabajadoras o sus representantes en las decisiones empresariales que disfrutan desde hace más de treinta años.

La participación activa de las personas trabajadoras en la gestión empresarial tiene su origen a principios del siglo XX en los cambios producidos en el Derecho del Trabajo Alemán. Con estos cambios surge el concepto de propiedad empresarial (BERMÚDEZ y PRADES, 2006:294) y empieza el camino hacia la participación de las personas trabajadoras en la empresa, modificándose las relaciones laborales y promoviendo la participación y cooperación entre los agentes implicados en el proceso laboral. En opinión de GREIFENSTEIN (2011:10), el modelo de cogestión aplicado en la empresa alemana ha fomentado también la llamada "paz social" respondiendo, además, a las demandas de las organizaciones sindicales que buscaban conseguir la "democratización de las empresas" (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:12 y 13).

El sistema alemán[674] de protección del trabajador se caracteriza por una estructura dual. En primer lugar consta de la protección estatal de los trabajadores, de ámbito federal y regional, promulga leyes, ordenanzas y reglamentos a partir de comités estatales y en segundo lugar dispone de los seguros de accidente, en régimen autónomo, que formulan su propia normativa de protección contra accidentes. Las autoridades federales, regionales y las entidades aseguradoras desarrollaron la Estrategia común alemana de protección de los trabajadores (GDA).El asesoramiento de las organizaciones alemanas lo realizan los inspectores de las autoridades estatales de supervisión (de ámbito regional) y los inspectores de las entidades aseguradoras. La estrecha colaboración entre las entidades aseguradoras legales y las autoridades regionales de protección de las personas trabajadoras mejora sustancialmente el asesoramiento y la supervisión de las organizaciones alemanas.

[674] https://osha.europa.eu/es/oshnetwork/focal-points/germany

5.4.1 Bases jurídicas e institucionales de la cogestión empresarial en Alemania.

La norma suprema del ordenamiento jurídico en Alemania, al igual que en España, es la Constitución, a la que están sujetos poderes públicos y ciudadanos. Es la legislación laboral alemana, refrendada por el Tribunal Constitucional, la que contempla el modelo de cogestión como un modelo de participación de las personas trabajadoras en la dirección de las empresas (CCOO, 2010:1-11 y SCHLIEMANN, 2006:69-90).

Alemania no dispone de un Estatuto de las personas trabajadoras que contemple reglas generales del contrato individual de trabajo, representación colectiva y convenios colectivos, para ello dispone de leyes[675] que protegen a las personas trabajadoras, ya que la autonomía colectiva es, en Alemania un derecho constitucional. En este sentido, ZACHERT (2007:1032), destaca: *"Nosotros en Alemania no contamos con este impresionante texto que es el "Estatuto de los Trabajadores" de 1995, con sus reglas generales sobre el contrato individual de trabajo, sobre la representación colectiva y, además, sobre los convenios colectivos. Por el contrario, encontramos en Alemania una gran cantidad de leyes protectoras del empleado en diversas áreas".*

La empresa alemana se articula a través del Consejo de Administración que asume la dirección de la sociedad y del Consejo de Vigilancia que controla la actividad del anterior. Este organismo, como ya veremos en las siguientes líneas, no gobierna la sociedad pero interviene en las acciones del Consejo de Administración y asesora a la dirección. Junto a este sistema dual, el sindicato es uno de los principales impulsores de los derechos de cogestión (MENDOZA NAVAS, 2002:24-25). En este entido: *"Para muchos trabajadores la afiliación sindical constituye una especie de seguro contra conflictos. Buscan sobre todo apoyo ante posibles problemas*

[675] Entre estas Leyes se encuentra la Ley del Tiempo de Trabajo (Arbeitszeitordnung), que esta vigente desde el 1de julio de 1994.

que surgen en el contexto de la relación laboral" (DRIBBUSCH y PETER BIRKE, 2012:5).

El sistema de cogestión tiene origen, según DRÄUBLER (1994:1-1021), en el artículo 165 de la Constitución de Weimar[676] de 1919, que es considerada la primera carta constitucional en el mundo y que hace referencia a cláusulas sociales, ordenando que empresarios y personas trabajadoras colaboren, con igualdad de derechos, en el desarrollo de la actividad empresarial. Dichas cláusulas se establecieron como respuesta a las demandas de las personas trabajadoras revolucionarias de la época (RÜRUP, 1992:154), introduciéndose, además, los "consejos obreros" en la Constitución.

Después de la Segunda Guerra Mundial, la cooperación entre gerencia y personas trabajadoras fue tomando forma en Alemania Occidental gracias al interés común por hacer competitiva la industria alemana y pese a las diferencias existentes entre las dos partes en asuntos como salarios y horarios (ALZAGA RUIZ, 2003:65-68). Organizaciones sindicales y partidos políticos defendían la importancia de la participación de las personas trabajadoras en la toma de decisiones que influían sobre ellas, mientras que las organizaciones empresariales rechazaban ese tipo de participación (MENDOZA NAVAS, 2002:51). El éxito económico conseguido llevó a una mejora del bienestar social y a la consolidación del modelo de cogestión.

El modelo de cogestión alemán queda regulado por primera vez, en la Ley de Cogestión en la Industria Siderometalúrgica del 21 de mayo de 1951, mediante la cual se establece la coparticipación de las personas

[676] La Constitución de Weimar (1919) estableció una república federal y dio origen al llamado constitucionalismo social, que estableció el Estado de bienestar, reconociendo los derechos de las personas trabajadoras. A su vez, reguló los derechos sociales asistenciales que protegen a las personas trabajadoras más desfavorecidas. El art 165 de la Constitución de Weimar dicta que los obreros y empleados serán llamados a colaborar, al lado de los patronos y con igualdad de derechos, en la reglamentación de las condiciones de la retribución y el trabajo, así como en todo el desenvolvimiento económico de las fuerzas productivas. Quedan reconocidas las agrupaciones de ambas clases y sus federaciones. Para defensa de sus intereses sociales y económicos, tendrán los obreros y empleados representaciones legales en Consejos obreros de empresa (Betriebsarbeiterräten) así como en Consejos de obreros de distrito agrupados por regiones económicas, y en el Consejo obrero del Imperio (Reichsarbeiterrat).

trabajadoras en los directorios y órganos ejecutivos de las explotaciones de minería y de la industria del hierro y del acero. Dicha norma estableció la paridad entre empleadores y personas trabajadoras además de proponer que un representante de éstas, el director de trabajo, participara en el Consejo de Administración. Esta forma de cogestión se sigue aplicando en las empresas del sector del carbón y acero con más de mil empleados (GREIFENSTEIN, 2011:13 y MENDOZA NAVAS, 2002:55). La Ley de Comités de Empresa de 1952 estableció los Consejos de Empresa y determinó la participación de las personas trabajadoras en el órgano de supervisión (Aufsichtsrat) de las sociedades anónimas[677], pero en contra de lo esperado provocó la disminución de los comités de empresa debido al complicado sistema electoral que propugnaba (ALZAGA RUIZ, 2003:65-68). En 1956, se aprobó una nueva Ley de Cogestión que tenía como fin conservar los derechos de participación en las empresas, pero aunque esta norma mantenía la paridad en el Consejo de Vigilancia, la capacidad de decisión de los trabajadores disminuía con respecto al modelo anterior (MENDOZA NAVAS, 2002:65).

Lo que distingue al modelo de coparticipación alemán de los del resto de países europeos, se recoge en la "Ley de Codeterminación" (Mitbestimmungesetz) del 01 de julio de 1976. Dicha norma, que modificó la Ley del año 1952, elevó el número de representantes de las personas trabajadoras en el órgano de supervisión, concretándose así, la codeterminación o cogestión[678] (GARCÍA HUAROTO, 2007:163). Los sindicatos esperaban que esta ley extendiera el modelo de la industria siderometalúrgica a todas las grandes empresas, pero dicha extensión no se produjo (GREIFENSTEIN, 2011:14). La Ley sobre Participación de un Tercio Comparado de 2004 es una de las últimas leyes alemanas referente a la cogestión. Según este modelo, las personas trabajadoras ocupan un tercio

[677] Esta Ley se aplicaría a aquellas empresas que tuvieran al menos 500 trabajadores. Las personas trabajadoras debían representar un tercio de este órgano de supervisión. (MENDOZA NAVAS, 2002:61).

[678] Cuando la empresa tenga menos de 10.000 personas trabajadoras el Consejo de Vigilancia tendrá 12 miembros la mitad de los cuales representará a la gerencia y la otra mitad a las personas trabajadoras. Entre 10.000 y 20.000 personas trabajadoras, serán ocho los miembros de cada parte y a partir de 20.000, serán 10 (MENDOZA NAVAS, 2002:93).

de los puestos en las juntas de vigilancia, mientras que a la gerencia le corresponden los dos tercios restantes (GREIFENSTEIN, 2011:17).

Desde la perspectiva jurídica, el derecho del trabajo alemán se basa en la protección de las personas trabajadoras contra el despido[679], la regulación de las condiciones de trabajo a través de convenios colectivos y la cogestión empresarial entre empresarios y comités de empresa (ZACHERT, 2007:1029-1040). Así, el comité de empresa, en este entorno protegido por la legislación, vela por el cumplimiento de leyes, reglamentos y normas de seguridad e higiene en el trabajo, además de hacer respetar y cogestionar los convenios colectivos[680] y acuerdos empresariales[681]. El interés en la firma de acuerdos de empresa es una de las características más significativas del Derecho del Trabajo alemán, comparado con otros ordenamientos jurídicos Europeos.

En conclusión, el ordenamiento jurídico y la nueva cultura laboral alemana son producto de la necesidad de promover y regular las relaciones laborales, basándose en la cooperación y la participación (DE LA VILLA, 1980:657) entre empresa y personas trabajadoras y no en la confrontación entre las mismas.

[679] La Ley de protección contra el despido busca estabilizar del empleo, fomentar la confianza y la motivación de las personas trabajadoras, flexibilizar las relaciones laborales y promover el incremento de la productividad. Esta misma Ley distingue entre el despido por necesidades empresariales urgentes; el despido por razones propias a la persona trabajadora; y el despido basado en el comportamiento de la persona trabajadora (ZACHERT, 2007:1029-1040)

[680] Betriebsverfassungsrecht.

[681] Betriebsvereinbarungen.

5.4.2 La praxis de la cogestión.

Para NAVARRO (2012:1-4), el bajo desempleo alemán se debe, no a la facilidad para despedir a las personas trabajadoras con la que cuenta el empresario[682], sino al sistema de cogestión, que impide la destrucción de puestos de trabajo a través de la negociación colectiva. Destaca ZACHERT (2004:37) que: *"En Alemania el marco regulador de la negociación colectiva lo conforman la Constitución y la Ley de Convenios Colectivos"*.

Así, y de acuerdo con WEBER (2011:3) puede considerarse que la cogestión es uno de los éxitos económico, social y político del sistema capitalista, entendiendo como tal la intervención de las personas trabajadoras en la gestión y en el proceso económico de la empresa. Alemania, uno de los mercados laborales más regulados del mundo, respalda tres formas de cogestión: la gestión compartida en el lugar de trabajo, en la organización de la empresa y en la dirección de los negocios (KUNMETZ, 2012:1).

El objetivo del modelo de cogestión empresarial alemán es la consecución de la máxima participación de las personas trabajadoras, junto al empresario, en la gestión y dirección de la empresa (MARTÍN VALVERDE, RODRÍGUEZ-SAÑUDO y GARCÍA MURCIA, 2010:298). La codecisión empresarial, que permite a los representantes de las personas trabajadoras, debatir y resolver, junto al empresario cuestiones económicas, técnicas y sociales de la organización, se constituye en la más perfecta expresión de la cogestión. La Republica Federal de Alemania es un ejemplo claro de implantación del modelo evolucionado de cogestión empresarial que abarca diversas formas de participación de las personas trabajadoras en el ámbito empresarial, contribuyendo a una distribución más paritaria del poder de decisión en la empresa (OJEDA AVILÉS, 1978:16). Pese a ello, los derechos de cogestión de las personas trabajadoras en empresas con plantillas de entre 500 y 2000 empleados son más débiles que los de organizaciones con

[682] Medida promovida por la Sra. Merkel, por la Comisión Europea, por el FMI y por el BCE.

más de 2000. En el año 2005 se creó una comisión para reformar el sistema de cogestión que no consiguió poner de acuerdo a patronal y sindicato, ya que éstos exigían que la Ley de Cogestión se aplicara a empresas a partir de 1000 personas trabajadoras, en cambio la patronal argumentaba que en ningún otro país europeo las personas trabajadoras disponen de tantos derechos como en Alemania.

Destaca ZACHERT (2004:35) que: *"A diferencia de lo que ocurre en otros países, como España y Francia, el concepto de sindicato no está regulado por Ley, sino que es resultado del derecho judicial. Según la jurisprudencia del Tribunal Federal de Trabajo y del Tribunal Constitucional, el sindicato es una asociación de trabajadores con capacidad negociadora a la que únicamente se le exige que cuente con cierto poder social que le permita presionar a la parte contraria, la empresa, para alcanzar un convenio colectivo".*

La participación en las empresas alemanas puede ser directa o indirecta. Es directa cuando la persona trabajadora puede influir en los órganos de decisión de la empresa. Esta influencia es una de las consecuencias más importantes a que se consiguieron con la implantación del modelo de cogestión (VETTER, 1976:23-38). La participación será indirecta cuando el representante de las personas trabajadoras sin ser parte de la dirección influya en las decisiones que afecten al resto de los compañeros de la organización (ARRIETA, 2012:1), otorgando a las personas trabajadoras, un papel activo en la empresa (BERMÚDEZ y PRADES, 2006:295). De esta manera, el poder de decisión de la gerencia queda controlado, con limitaciones[683], por las personas trabajadoras. La cogestión como forma de participación permite a la persona trabajadora, además de ejecutar su trabajo a cambio de un salario[684] a las órdenes de la gerencia, disfrutar de derechos tales como el derecho de información y el

[683] La cogestión empresarial permite que las personas trabajadoras ejerzan cierta influencia sobre las decisiones de la gerencia con el fin de equilibrar los intereses de propietarios de la empresa y los de las personas trabajadoras.

[684] Los salarios alemanes (Lohn/Gehalt) están entre los más altos del mundo.

derecho de participación en el órgano de control y vigilancia de la empresa (CASTILLO, 2006:271). En momentos puntuales puede participar a través de sus representantes, en la dirección de la organización empresarial, en donde se toman las decisiones que afectan directamente a las relaciones laborales, como son la duración de la jornada laboral, el salario a percibir, la mejora de las condiciones de trabajo y la estabilidad empresarial (BERMÚDEZ y PRADES 2006:294); los descansos, decisiones sobre la formación profesional o sobre la salud ocupacional[685] (ARRIETA, 2012:1)

Cualquier persona trabajadora tiene derecho, a través de sus representantes o comité de empresa, a proponer medidas de mejora en su puesto y entorno laboral. Las personas trabajadoras coparticipan, también, en la ordenación de su lugar de trabajo, lo que incluye aspectos como la cogestión y control del horario de trabajo, la planificación y control del rendimiento laboral. Esta gestión compartida, dentro de los límites establecidos, permite a las personas trabajadoras tener voz y voto en las políticas empresariales alemanas, conocer sus funciones dentro de la empresa así como sus responsabilidades que asume cada persona trabajadora dentro de la organización (KUNMETZ, 2012:1).

Además del Consejo de Administración, los sindicatos y el Consejo o Junta de Vigilancia, antes mencionados, existen otros órganos y agentes intervinientes en el modelo de cogestión alemán. Una figura clave en los derechos de cogestión es el director de trabajo[686]que debe mantener líneas de comunicación abiertas entre el consejo de vigilancia, el comité de empresa y las organizaciones sindicales.

[685] En caso de accidente o enfermedad ocupacional, el seguro de accidentes estatal cubre el pago completo del tratamiento médico, la asistencia para la integración ocupacional, para la integración social y asistencia suplementaria, además de prestaciones en efectivo a los asegurados y sus dependientes. La formación e información sobre los riesgos laborales es un derecho que beneficia a la persona trabajadora.

[686] Representante de las personas trabajadoras que se encarga de los aspectos que afectan a la política del personal (MENDOZA NAVAS, 2002:24-25).

Una cogestión fuerte fortalece también la democracia social (WEBER, 2011:3). En conclusión, la gestión compartida de la que gozan las personas trabajadoras en Alemania favorece la ausencia de conflictos en la empresa con lo que aumenta la productividad. Debido al elevado coste del mantenimiento del sistema de cogestión para el empresario, antes de aplicarlo debe analizarse si seria beneficiosa la instauración de la coparticipación. (SCHLIEMANN, 2006:69-90). El modelo de cogestión alemán ha debido adaptarse a la internacionalización de las relaciones económicas y a la normativa europea en materia de coparticipación. Las actividades transnacionales de las sociedades alemanas deben regirse por el derecho de sociedades y financiero europeo. Para ello, Alemania dio cumplimiento a la Directiva europea correspondiente en legislación nacional en el año 2004, a través de una Ley sobre Participación en Sociedades Anónimas Europeas. Esta forma de sociedad se fundamenta en la Ley sobre Participación de las personas trabajadoras en las Sociedades Anónimas Europeas de 2004 (GREIFENSTEIN, 2011:26-28).

5.4.3. Órganos intervinientes en la cogestión empresarial alemana: Convenios Colectivos, los Comités de Empresa, los Consejos o Juntas de Vigilancia, Órganos de conciliación y arbitraje, los Consejos de Empresa y los Sindicatos.

5.4.3.1 Convenios colectivos.

En Alemania, las relaciones y condiciones laborales se regulan más a través de los convenios colectivos que por la propia Ley, al proporcionar dichos convenios, mejoras más sustánciales a las partes implicadas, que las previstas en la Ley ordinaria. De esta forma, el convenio colectivo se convierte en un elemento de mejora de las condiciones laborales previstas por la ley. Las intervenciones legales y estatales en las condiciones laborales y salariales en la República Federal de Alemania son limitadas (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:7-10). Los convenios colectivos son un instrumento flexible que compensa la diferencia de intereses entre patronal y personas trabajadoras[687] (ZACHERT, 2007:1029-1040), además de fomentar el equilibrio entre la eficiencia económica y la protección social.

En Alemania no existe un Convenio Colectivo Marco. Los únicos acuerdos marco, a nivel federal, son los referentes a los sectores de la construcción al aire libre y la minería. Existen convenios colectivos específicos de empresas cuya aplicación puede ser multirregional, de lo que se deduce que los convenios se negocian para ramas enteras o partes de ellas y tienen vigencia regional o nacional, para todas las empresas de las asociaciones empresariales firmantes. A diferencia de otros países europeos, en Alemania los convenios colectivos se negocian y se firman sin la intervención del Estado, lo que demuestra la consolidación de la libertad de negociación colectiva (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:7). Es función exclusiva de los sindicatos el derecho a la negociación de convenios colectivos con las asociaciones empresariales a nivel individual. El papel del

[687] A modo de ejemplo, mediante convenios cogestionados con el empresario y destinados a asegurar el empleo, las personas trabajadoras pueden impedir el cierre de plantas o la reducción de nóminas en tiempos de crisis económica.

gobierno federal se limita, por lo tanto, a negociaciones colectivas en el sector público.

Cuando en una negociación existe un conflicto, y los diferentes interlocutores sociales no llegan a ponerse de acuerdo sobre un convenio colectivo, existe la posibilidad de acogerse a un procedimiento de conciliación para evitar así un conflicto laboral colectivo y preservar la "paz social".

5.4.3.2. Comités de Empresa alemanes.

En Alemania, como ya se ha comentado anteriormente, la cogestión en las empresas se lleva a cabo a través de los comités de empresa y a través de los representantes de las personas trabajadoras en las juntas de vigilancia (GREIFENSTEIN, 2011:1-2).

Las acciones de presión de las personas trabajadoras, propiciaron, a mediados del siglo XIX, la implantación voluntaria por parte de los empresarios alemanes de la base del sistema de participación de las personas trabajadoras en las empresas. Con esta medida, afirma GREIFENSTEIN (2011:1-2), la patronal alemana quería frenar la acción de los sindicatos entre la población trabajadora, instaurando para ello, un modelo empresarial que redujera los conflictos internos y permitiera una mayor aceptación de las decisiones tomadas. A partir de ese momento, se fue fraguando la idea de los comités de empresa como órgano de participación entre personas trabajadoras y gerencia, tal y como se recoge en la Ley de 1920 de Comités de Empresa, que permitió que ambas partes participaran en los comités de empresa y se establecieran derechos de participación y codecisión empresarial[688]. Dos años más tarde, se promulgó la Ley de participación de los Miembros del Comité de Empresa en los Consejos de Vigilancia.

La Ley de Ordenación Nacional del Trabajo de 1934 derogó las normas de 1920 y 1922 suprimiendo los derechos adquiridos y sustituyendo los Comités de Empresa por los Consejos de Confianza con funciones consultivas y subordinados a los intereses de la empresa (MENDOZA NAVAS, 2002:45). Con la Ley de Establecimiento de Comités de Empresa de 1972, se reforzó el poder de decisión de las personas trabajadoras en la

[688] Esta ley estuvo en vigor hasta que en 1934 fue sustituida por la Ley de Ordenación Nacional del Trabajo (MENDOZA NAVAS, 2002:43).

empresa a través de diversas vías[689], /aunque sin fomentar la "democracia económica" (MENDOZA NAVAS, 2002:81).

El comité de empresa no es un órgano sindical (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:11 y ALZAGA, 2003:66). Los comités de empresa y los sindicatos son los dos canales de representación y defensa de los intereses de las personas trabajadoras (ALZAGA RUIZ, 2003:67) que cooperan sin interferirse, y ambos canales son apoyados por la ley. Los comités de empresa pueden establecerse en todos los centros de trabajo con cinco o más personas trabajadoras y el número de integrantes del comité depende del tamaño de la empresa (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:11). Ni los empleados con funciones de dirección ni la propia gerencia pueden formar parte del comité de empresa. El comité de empresa desarrolla funciones de participación en asuntos sociales, económicos y personales y funciones de negociación (ALZAGA RUIZ, 2003:74-78). Así, dicho comité puede negociar acuerdos de empresa, aunque no convenios colectivos. Estos acuerdos de empresa pueden versar sobre diferentes cuestiones[690] y no pueden estar en contradicción con los convenios colectivos vigentes.

Pese a las ventajas que puedan suponer, no existe la obligación de establecer un comité de empresa en cada centro de trabajo (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:11)[691], su constitución depende de la voluntad de los representados (ALZAGA, 2003:66).

---

[689] Como el aumento del número de miembros del comité de empresa, la simplificación del procedimiento electoral, el fortalecimiento de las competencias de participación de que disfruta o la mejor protección y formación de las personas trabajadoras jóvenes (ALZAGA, 2003:78-79).

[690] Como señala ZACHERT (1998:1-162), la cogestión impide que la gerencia pueda decidir por su cuenta en determinados asuntos, para tomar una decisión debe llegar a un acuerdo con el comité de empresa. Este posee además, el derecho de iniciativa, es decir, que a diferencia de lo que ocurre en España, los comités de empresa alemanes pueden iniciar y concluir los acuerdos de empresa.

[691] En los estados federados occidentales, el 90% de las empresas de más de 500 personas trabajadoras cuentan con un comité de empresa; en los estados orientales el porcentaje llega al 85%. Tan solo el 10 % de las empresas con cinco o más trabajadores cuentan con comités de empresa, aunque también es cierto que alrededor del 45% de todas las personas trabajadoras están empleados en ellas (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:11).

El funcionamiento de los comités de empresa se rige por la ley de 1952 de Comités de Empresa que fue modificada en 2001[692]. Esa modificación pretendía corregir la paulatina desaparición de los comités de empresa y la debilitación de los mecanismos de participación de las personas trabajadoras en la empresa, debida principalmente al aumento de contratos laborales gestionados por empresas de trabajo temporal y a la aparición de nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo (ALZAGA, 2003:66).

[692] El 23 de julio de 2001, el Parlamento Federal aprobó la "Gesetz zur Reform des Betriebsverfassungsgesetzes" que fortaleció la participación de los representantes de las personas trabajadoras en las empresas y adaptó la Ley de Comités de Empresa de 1972 (ALZAGA, 2003:65).

5.4.3.3. Los consejos o juntas de vigilancia alemanes.

Las juntas o consejos de vigilancia son otro de los órganos de cogestión que poseen competencias de control, consejo y decisión en la empresa alemana[693] (RUíZ TAGLE, 1974:93-108). Los consejos de vigilancia están conformados por representantes de las personas trabajadoras y responsables de la empresa.

Las competencias atribuidas al consejo de vigilancia son la evaluación del trabajo de la dirección de la empresa a través de diversas competencias relativas a la información, supervisión y decisión. La información es un derecho básico que permite que los representantes de las personas trabajadoras puedan defender sus intereses en la Junta de Vigilancia y sin la cual no existiría un sistema de cogestión efectivo. Por ello, el Consejo de Vigilancia deberá ser informado acerca de la evolución de la empresa en todos sus aspectos[694] y sólo el Consejo de Vigilancia aprobará las cuentas anuales de la empresa, despareciendo la intervención de la Junta General de Accionistas (MENDOZA NAVAS, 2002:123, 197-231). Con estas medidas se pretende asegurar que los intereses de las personas trabajadoras estén presentes en las políticas de gestión y mejora de la empresa, pues dichos representantes pueden influir, a través de la Junta de Vigilancia, en la formulación de las directrices de organización y desarrollo de la empresa. En Alemania, como ya se ha comentado anteriormente, la patronal y las

[693] En 1996, el gobierno alemán solicitó la redacción de un informe a la Fundación Bertelsman y a la Fundación Hans Böcker para determinar el estado de los derechos de cogestión en el sistema laboral alemán. El informe fue redactado por una comisión de 35 miembros representantes de empresas, partidos políticos y científicos. Como resultado, la comisión determinó que la cogestión era un elemento integrado en la cultura laboral alemana, aceptado por empresarios y personas trabajadoras que debía continuar adaptándose a los cambios en las estructuras de las empresas. A su vez se llegó a la conclusión de que el convenio colectivo era el instrumento más adecuado para implantar la codeterminación en las empresas. En cuanto a la Junta de Vigilancia, la Comisión manifestó la necesidad de que las personas trabajadoras formaran parte de ella. En el año 2000, se formó una nueva comisión que se encargó de redactar un dictamen para establecer el estado del modelo de dirección y control de empresas y el gobierno corporativo de las mismas. En este nuevo informe se determinó que la Junta de Vigilancia y la gerencia empresarial debían trabajar conjuntamente y aún con más énfasis en interés de la empresa, como la aprobación de los asuntos que pudieran alterar la situación financiera o patrimonial de la sociedad. Asimismo, el Consejo de Administración debería informar al Consejo de Vigilancia acerca de la marcha de la empresa y de los riesgos derivados de su gestión (MENDOZA NAVAS, 2002:138-165).

[694] Esta Junta conocerá todas las cuestiones relativas a derecho social, ocupación, salarios, tiempo de trabajo, organización del empleo, cualificación datos económicos de la empresa e instalaciones sociales (MENDOZA NAVAS, 2002:203).

personas trabajadoras cuentan con igual número de representantes en los consejos de las empresas (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:12). Aún así, el poder de los representantes de las personas trabajadoras es limitado[695].

[695] En caso de empate en una votación de la Junta de Vigilancia, el presidente, que es elegido entre los representantes de la gerencia posee el derecho a decidir. Además, las decisiones que afectan a las relaciones de trabajo suelen resolverse a través de negociaciones, así que la decisión final sería tomada por la dirección (GARCÍA HUAROTO, 2007:163-169).

5.4.3.4 Órganos de conciliación y arbitraje alemanes.

Alemania, dispone de un órgano de conciliación y arbitraje[696] dedicado a la negociación y al diálogo entre las partes implicadas en caso de conflictos laborales a fin de evitar huelgas y otras consecuencias negativas para las empresas (ZACHERT, 2007:1029-1040). Este órgano lo conforma un comité de conciliación conforme a la Ley de Comités de empresa[697]. El comité de conciliación es un órgano paritario formado por los representantes de la empresa y del Comité de empresa, así como de un Presidente neutral.

Cuando en el seno de la empresa alemana surgen conflictos entre los empresarios y el comité de empresa existe la posibilidad de recurrir a la intervención del comité de conciliación[698] cuya función es lograr una conciliación interna defendiendo los intereses de cada parte, resolviendo con equidad el conflicto creado[699].

[696] Einigungsstelle.

[697] Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG).

[698] De conformidad con el artículo 76 de la Ley de Comités de empresa (BetrVG).

[699] Según dicta el artículo 76.5 BetrVG, el comité de conciliación sólo actúa a instancias de una parte siempre que su decisión sustituya al acuerdo entre el empresario y el comité de trabajadores y según el artículo 76.6 BetrVG, en todos los demás casos, el comité de conciliación actúa a instancia de las dos partes y su decisión prevalece sobre el acuerdo entre la empresa y el comité de personas trabajadora, sometiéndose ambas partes a su decisión. Los costes del comité de conciliación corren a cargo de la organización empresa (artículo 76a BetrVG).

5.4.3.5 El Consejo de Empresa alemán.

Este órgano se encarga de la cogestión en las empresas alemanas con al menos 5 personas trabajadoras. El Consejo de Empresa[700] no es considerado un órgano sindical. Los acuerdos que se tomen en las reuniones periódicas entre el consejo de empresa y los directivos se aplican a todo el personal de la organización (VETTER, 1976:23-38).

[700] Betriebsrat.

5.4.3.6 Los sindicatos alemanes.

La Constitución Alemana garantiza la libertad sindical de todas las personas trabajadoras de este país, lo que supone que toda persona trabajadora tiene el derecho constitucional de asociarse para formar sindicatos (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:1-2). En Alemania, el desarrollo de la cogestión, se logró en gran medida gracias al impulso de los sindicatos[701]. Defiende ZACHERT (1998), que los estudios realizados en las últimas décadas, confirman que la cogestión y la codeterminación son mucho más efectivas en empresas con sindicatos eficientes. Pese a esto, el sistema de coparticipación alemán no fue bien acogido por organizaciones sindicales extranjeras, aunque poco a poco se empezó a considerar un modelo a seguir (VOIGT, 1977:32).

Algunos expertos (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:1-20) opinan que, la aplicación del modelo de cogestión empresarial debilita a los sindicatos y a las propias personas trabajadoras[702]. Los sindicatos alemanes tenían expectativas en que el modelo de cogestión empresarial estableciera un equilibrio de poder entre la dirección empresarial y las personas trabajadoras lo que reduciría en mucho la conflictividad laboral lo que no se ha conseguido salvo limitadamente (VETTER, 1976:23-38), si bien es cierto que la cogestión empresarial ha mejorado las relaciones laborales y la confianza entre empresa, representantes sindicales y personas trabajadoras. Consejos de empresa y sindicatos reciben información sobre las decisiones y gestiones de la empresa mejorando el clima de cooperación (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:1-2). La cogestión empresarial, según la opinión sindical, ha de garantizar el crecimiento económico de las empresas para que puedan invertir e innovar, sin imponer costas a las personas

[701] Para WEBER (2011:3) "los sindicatos son actores fundamentales en el funcionamiento de la cogestión en las empresas alemanas", a su vez GREIFENSTEIN (2011:1) coincide en que el desarrollo de la cogestión se ha logrado en Alemania gracias al impulso de los sindicatos. Igualmente VETTER (1976:23-38) reconoce que la cogestión empresarial va ligada a la historia y la política adoptada por el movimiento sindical alemán.

[702] A finales de 2010 tan sólo el 19% del total de las personas trabajadoras estaban afiliadas a un sindicato, un 5% por debajo del nivel alcanzado de 10 años atrás (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:2-3).

trabajadoras. En este contexto, los sindicatos deben dirigir todos sus esfuerzos a la defensa de los derechos de las personas trabajadoras en materia de política salarial

La Unión sindical más importante de Alemania es la denominada DGB[703]. Fue fundada en 1949 y actualmente está formada por ocho sindicatos: el sindicato Industrial del Metal[704], el sindicato Unido de Servicio[705], el sindicato Industrial de Minería, Química, Energía[706], el sindicato Industrial de Construcción-agricultura-ambiente[707], el sindicato de Ferroviarios y transporte[708] , el sindicato de Educación y Ciencia[709], el sindicato de Hotelería, Alimentación e Industrias Afines[710]. Es significativo el hecho de que los sindicatos de la DGB se financien exclusivamente con las cotizaciones de sus afiliados[711] y los ingresos de su patrimonio.

De la Encuesta Europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) se destaca que el éxito en la aplicación de medidas de salud y seguridad en los lugares de trabajo, depende de una participación activa y formal de las personas trabajadoras, especialmente mediante la representación en los comités de empresa y la representación sindical.

---

[703] Deutscher Gewerkschaftsbund.

[704] Industriegewerkschaft Metall – IG Metall.

[705] Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di.

[706] IG Bergbau, Chemie, Energie.

[707] Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt – IG BAU.

[708] Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft – EVG.

[709] Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft – GEW.

[710] Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten – NGG.

[711] Los sindicatos alemanes no reciben dinero del Estado ni subsidios públicos. Todo su aparato, personal administrativo y funcionarios fijos deben ser pagados por ellos. En la mayoría de los sindicatos de la DGB la cotización asciende al 1%del ingreso bruto mensual (DRIBBUSCH y BIRKE, 2012:6).

Como resumen del quinto capítulo se puede afirmar que los más recomendables y óptimos órganos de participación son los delegados de prevención y los comités de seguridad y salud, concretamente como los que contempla el modelo español. Mejoran el diálogo desde dentro de la propia empresa, incrementan la participación del personal en relación al bienestar, la seguridad y la salud laboral.

Se cumple, de esta forma, la sexta hipótesis de esta tesis doctoral y se confirma que aplicando mejoras en los modelos de participación del personal en las decisiones de la organización empresarial mejora el bienestar laboral global y reduce el absentismo laboral a la empresa.

6.- CONCLUSIONES, A MODO DE PROPUESTAS

De la presente investigación se desprenden una serie de conclusiones relevantes y diferentes propuestas.

Las soluciones que se apuntan en esta tesis para combatir con éxito el absentismo laboral, derivado del malestar laboral sobre el personal que provocan entornos física y psicológicamente violentos y/o nocivos dentro de las organizaciones empresariales, son producto del profundo análisis de las causas del absentismo, la legislación al respecto y de la propia experiencia personal en el asesoramiento de las partes implicadas y las influencias económicas y psicosociales que les acarrea dicho fenómeno. Se ha tenido en cuenta, además, que la previsión y la prevención sigue siendo la herramienta más eficaz frente al riesgo que provoca esta cuestión.

Primera conclusión

Las decisiones, tomadas desde bases y valores éticos, son un factor esencial en la administración y dirección de las empresas modernas, física y psicológicamente saludables. La toma de decisiones empresariales éticas se fundamentan en la integridad, confianza, justicia, diálogo, transparencia, dignidad, legalidad, compromiso y responsabilidad, así como en el examen y en el análisis exhaustivo de la información objetiva de que se disponga, relacionada con la situación conflictiva, perjudicial o negativa que se presente en la organización y procurando que esta información sea lo más completa y actualizada posible.

Las virtudes sociales de los líderes empresariales, en la toma de sus decisiones, como la honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto, calidad y eficiencia en el desempeño de sus deberes, no sólo tienen mérito como valores éticos, también poseen un valor económico tangible y ayudan a la empresa al logro de objetivos compartidos: productividad, calidad, crecimiento, confianza, credibilidad y prestigio en la comunidad.

El estilo de liderazgo basado en la toma de decisiones referidas al impulso y promoción de entornos física y psicológicamente saludables afecta a la seguridad integral en las empresas, por sus efectos en la percepción del clima de seguridad y la conciencia de seguridad que se instaura entre el personal.

La efectividad de la decisión, para lograr el objetivo esperado, dependerá del conocimiento del proceso que se tenga por parte del decisor, así como del contexto en el que se enmarca la propia decisión, de las dificultades encontradas en las diferentes etapas decisorias y también de la capacidad y creatividad del decisor, para tomar otros rumbos, si la decisión no es suficientemente acertada respecto al resultado esperado.

Ante un caso relacionado con el malestar organizacional, durante el proceso de toma de decisiones, el diálogo constructivo, la comunicación asertiva y la actitud respetuosa entre las partes afectadas son los elementos clave, esenciales para que la discusión, análisis y argumentación del caso que se plantea, encuentre una solución rápida consensuada y eficaz.

Para que las decisiones sean lo máximo de eficaces, la persona que las toma debe poseer unas características básicas: experiencia, buen juicio, habilidades cuantitativas y cualitativas y creatividad.

Existen discrepacias entre los estudiosos ante la racionalidad o no de las decisiones que se toman. Algunos defienden que las decisiones tomadas son esencialmente racionales, ya que las personas tienden a hacer pronósticos estudiados y reflexionados de los pros y contras y después, en consecuencia, toman las decisiones. En sentido contrario, existe una corriente de opinión que discrepa de la racionalidad y defienden que cuando una persona toma una decisión, no siempre lo hace de forma objetiva ni totalmente racional. La propia organización empresarial genera, de una forma directa, presiones y condicionantes que afectan a las decisiones tomadas en el seno de la misma. Gran parte de las teorías económicas y

financieras actuales no se basan. sólo en razones puramente racionales, sino que también intervienen en ella motivaciones irracionales y no económicas.

En la toma de decisiones, relacionadas con el bienestar de la organización empresarial y la salud física y psicológica del personal, es preciso tener presentes y evaluados los riesgos físicos y factores psicosociales existentes en la organización, ya que estos pueden interferir negativamente en el proceso decisorio. Existe una correspondencia entre el nivel de responsabilidad desde el cual se toman los distintos tipos de decisiones y el nivel de dificultad que comporta tomar la propia decisión. La sociedad y los agentes sociales son conscientes de las consecuencias negativas que pueden provocar los riesgos físicos y psicosociales laborales en el decisor y en los resultados de las decisiones tomadas. Frente a estos riesgos, ni la sociedad ni las propias organizaciones empresariales se pueden permitir caer en el pesimismo de la situación actual de malestar y absentismo laboral.

En la toma de decisiones intervienen las emociones y los sentimientos y estos pueden jugar a favor o en contra del decisor. Frente al fenómeno de los riesgos físicos, psicosociales y del absentismo laboral, las empresas y sus responsables, más que permanecer inmersos en el problema, deben tomar las decisiones oportunas y buscar las soluciones más rápidas y eficaces, para mejorar el bienestar del personal.

Las personas creativas, son capaces de resolver imprevistos y desarrollar sus propias ideas en el trabajo. En este mismo sentido, tanto empresarios como personas trabajadoras, respecto al absentismo laboral derivado de entornos empresariales física y psicológicamente nocivos, tomaran las mejores decisiones en base al razonamiento de la situación a la que se enfrentan, analizando previamente y, de forma exhaustiva, la información disponible y valorando todas las posibles alternativas. De esta manera, existen mayores posibilidades de poder alcanzar resultados más racionales y razonables al problema, maximizando las probabilidades de

éxito y minimizando los riesgos de las decisiones tomadas, mejorando y fortaleciendo el bienestar físico y psíquico laboral de la organización y de su personal.

La participación en la toma de decisiones incrementa la satisfacción del personal. De este modo, es de esperar, que las empresas en donde las personas trabajadoras participen activamente en la toma de decisiones, principalmente las relacionadas con el bienestar organizacional así como en seguridad y salud laboral, sufrirán un menor índice de absentismo laboral.

Segunda conclusión

Las personas trabajadoras son, ante todo, personas emocionales. Actualmente las empresas están inmersas en una "revolución afectiva" en la que las emociones del personal forman parte integral de la propia organización empresarial.

Durante esta investigación, se ha podido examinar que los avances realizados en las últimas décadas en el estudio y definición conceptual de las emociones señalan la necesidad de incorporar nuevas perspectivas para mejorar su compresión. Durante largo tiempo, las relaciones laborales entre empresarios y personas trabajadoras se manejaban tan sólo a nivel económico, sin tener en cuenta las emociones que estas relaciones creaban a los sujetos implicados. Las emociones de las personas trabajadoras y directivos forman parte de las relaciones laborales. Así pues, es necesario que las emociones, tanto positivas como negativas, sean tratadas y gestionadas por la propia organización de forma correcta y eficaz. También las personas trabajadoras, deben gestionar eficazmente las emociones que les generan el entorno personal y el laboral. Las emociones y los sentimientos de las personas trabajadoras afectan al rendimiento laboral. El estado de ánimo también influye en la toma de decisiones, la creatividad, las tasas de rotación, el trabajo en equipo, las negociaciones y el liderazgo.

Comprender la neurobiología de las emociones de las personas trabajadoras es la clave para poder aplicar políticas de mejora del bienestar laboral y reducir los sufrimientos que pueden crear estas emociones, cuando son negativas.

Si las emociones no pueden controlarse, se producen situaciones nocivas que a su vez generan sufrimiento psíquico intenso. Este sufrimiento puede afectar tanto a los líderes de la organización como a las demás personas trabajadoras. La promoción de emociones positivas por parte de los responsables de las organizaciones empresariales dará lugar a un entorno laboral saludable, que influirá positivamente en el grado de

implicación de las personas trabajadoras con el proyecto laboral propuesto por la dirección de la empresa. La empresa y sus responsables tienen la obligación de preveer, potenciar y proteger los espacios laborales saludables que potencien estados emocionales positivos al personal y que mejoren su nivel de satisfacción y motivación. Es preciso mejorar y promocionar planes de formación e información al personal, específicos sobre bienestar y gestión emocional.

Para que la empresa no se resienta de las emociones negativas generadas por los empleados debe mejorar el ambiente laboral aplicando políticas de motivación y participación para el mantenimiento del bienestar del personal. En este sentido, es necesario y urgente evitar que las emociones del personal se descontrolen, ya que pueden incrementar los riesgos laborales (físicos y psíquicos) y generar malestar y un clima laboral desfavorable que puede facilitar el absentismo laboral del personal. Para controlar y evitar, desde la organización, que las emociones del personal afecten negativamente a las relaciones laborales, es necesario ocuparse del ambiente psicosocial en la organización, potenciar la comunicación entre las personas y dar respuestas inmediatas y adecuadas a los conflictos emocionales que puedan surgir. De esta forma se podrá evitar, que un ambiente laboral, emocionalmente nocivo, afecte a las relaciones laborales de las personas trabajadoras e influya negativamente en los niveles de productividad y/o absentismo laboral de la organización empresarial.

Entre las emociones más nocivas y perjudiciales, que las personas trabajadoras pueden sentir en su entorno laboral se encuentran los celos, la envidia, la ira, la tristeza, el miedo, la aversión y la vergüenza. Todas estas emociones facilitan la alienación física y psicológica del personal, es decir, el absentismo justificado o injustificado y el presentismo laboral, enrareciendo el ambiente laboral. En este mismo sentido, se puede afirmar que el liderazgo nocivo provoca una atmósfera psicosocial nociva que llega a todos los miembros de la organización empresarial, causando rivalidades en las relaciones laborales y personales. A menudo, estas rivalidades conducen a conductas absentistas y al deterioro del clima laboral, lo que puede generar

malestar laboral y focos de violencia psíquica y física que la organización empresarial debería evitar a toda costa.

Tercera conclusión

La actividad humana se desarrolla, en gran parte, dentro de las organizaciones empresariales y éstas, a través de sus acciones influyen en su personal y en la propia comunidad. Se puede afirmar que la situación económica global dificulta la implantación de políticas empresariales preventivas, ya que las múltiples variables que afectan al mercado internacional impiden valorar si las decisiones tomadas en esos entornos de incertidumbre mejorarán la competitividad empresarial sin perjudicar a la seguridad y salud psico-física del personal. Para muchas personas trabajadoras el entorno laboral se convierte en su mayor fuente de motivación y satisfacción cuando les ofrece afecto y les da la posibilidad de crecer como profesionales y como personas, pero si ese entorno laboral es nocivo puede convertirse en una fuente de sufrimiento estimulador de absentismo laboral.

En el ambiente laboral, el absentismo laboral se ve incrementado por la insatisfacción y la falta de motivación, que se suma en muchas ocasiones, a la falta de reconocimiento profesional y cohesión grupal. La insatisfacción es la principal causa de ausencia laboral. Si la organización empresarial no protege el ambiente laboral, éste se debilita y se producen situaciones de malestar empresarial que debe ser atajado tomando decisiones rápidas y eficaces. Si el problema no se detecta a tiempo, la organización empresarial se convierte en una organización nociva y psicológicamente insalubre para quienes en ella trabajan. Así, su ambiente laboral es tenso, hostil e insatisfactorio y las personas trabajadoras están sometidas a un estado estrés psicosocial continuo.

Las empresas física y/o psicológicamente nocivas se caracterizan además por una pobre comunicación entre empleados y entre éstos y los mandos directivos, empleados cuyas necesidades personales no coinciden con las de la empresa o por la existencia de una fuerte presión externa que amenaza los puestos de trabajo. Como consecuencia, se produce un aumento significativo del absentismo laboral y pérdidas sociales

irrecuperables. Queda, pues, patente que unas relaciones laborales degradadas se derivan de una deficiente organización del trabajo, del incremento de conductas hostiles y de otras situaciones conflictivas que afectan a la productividad de la empresa y que provocan situaciones de absentismo laboral.

La satisfacción laboral, se define como el sumatorio de las diferentes actitudes (principalmente positivas) que tiene un trabajador respecto su trabajo y su entorno empresarial y personal. Las investigaciones demuestran una estrecha relación entre satisfacción laboral y productividad, ya que las personas trabajadoras se sienten implicadas en el proyecto empresarial produciéndose una conexión efectiva y motivadora con el mismo. Por tanto, la competitividad de las empresas que promocionan sus recursos humanos, valoran la satisfacción laboral de sus empleados y toman decisiones meditadas en caso de absentismo, es mucho mayor que la de las empresas que basan sus objetivos tan sólo en el desarrollo de la productividad.

En este mismo sentido, según los estudios nacionales e internacionales consultados, el bienestar laboral de la persona trabajadora y su satisfacción con el trabajo que efectúa, repercuten positivamente en su salud física y psicológica. Por esta razón, la satisfacción y el bienestar laboral (físico y psíquico) deben protegerse debidamente, promoverse y potenciarse entre el personal.

Para evitar que las conductas nocivas y negativas afecten cada vez a más personas trabajadoras deben potenciarse condiciones de trabajo que conlleven el mayor bienestar posible de los empleados, motivándolos, potenciando su creatividad en la toma de decisiones y haciendo que se sientan implicados en el proyecto empresarial. El fortalecimiento de las relaciones entre empleados y organización empresarial y el fomento de políticas cogestionadas conlleva un aumento significativo de la motivación e implicación de las personas trabajadoras en el proyecto empresarial reduciéndose el absentismo laboral, sobretodo el derivado de riesgos

psicosociales. Las políticas laborales actuales sólo podrán alcanzar sus objetivos de aumentar los niveles de empleo, prolongar la vida laboral, elevar la participación de las mujeres y aumentar la flexibilidad y la productividad, si son capaces de desarrollar un buen sistema para la conciliación de la vida laboral, personal y social.

Las organizaciones que implanten políticas de responsabilidad social efectivas y promuevan el bienestar de la empresa y de las personas trabajadoras que la conforman, influirán positivamente en la mejora del entorno psico-físico empresarial y estos entornos empresariales saludables, libres de nocividad física y psíquica, y compuestos por personas trabajadoras alineadas (no alienadas), propiciarán una cultura preventiva eficaz e implicarán más al personal frente a los proyectos y los objetivos de la organización. La implantación de políticas empresariales de mejora de la motivación, participación e implicación de las personas trabajadoras son necesarias para conseguir una disminución significativa de los accidentes y riesgos, del malestar físico y psíquic,o en el entorno laboral, así como de las cifras de absentismo laboral de la organización. El fortalecimiento del bienestar laboral y de las relaciones laborales es la clave para elevar el grado de motivación y satisfacción de las personas trabajadoras, al ser estas el activo más importante de la organización. Se hace preciso, por parte de la organización empresarial, destinar recursos suficientes para cuidar y atender el bienestar físico, psíquico y emocional del personal.

A este respecto, una organización empresarial saludable y física y psicológicamente ideal para su personal, sería aquella que destina recursos y esfuerzos suficientes para cuidar el cuerpo y la mente de su personal. En este modelo de organización ideal se tomarían decisiones eficaces y consensuadas entre las partes, respecto al bienestar integral de las personas trabajadoras en temas relacionados con la salud corporativa. En este modelo de organización ideal, primaria la conciliación entre trabajo y familia, la integración, la cogestión, la armonía, la motivación, la igualdad, la salud, la seguridad, la fidelización y retención de personal, la creatividad y la participación. De esta forma, aumentando la calidad de vida y el

bienestar en el trabajo, se podrán combatir eficazmente las causas más desfavorecedoras del malestar y del absentismo laboral que se produce en las empresas.

Hasta hace poco tiempo, las empresas basaban principalmente su éxito y diferenciación competitiva, en la producción y en la debida prestación de servicios. Actualmente, este éxito y diferenciación competitiva se basa en activos inmateriales e intangibles, mucho más valiosos, como son el atender, preservar, controlar, gestionar y defender los conocimientos técnicos y especializados del personal de la organización (capital intelectual) y cuidar especialmente las relaciones con sus grupos de interés (stakeholders): personal de la organización, clientes, proveedores, bancos, accionistas, opinión pública, entre otros. Es en el capital intelectual de la organización donde se asienta el conocimiento, la innovación, la creatividad y la riqueza de las organizaciones empresariales saludables.

El fomento de organizaciones empresariales participativas, motivadoras, respetuosas y proactivas en la toma de decisiones, protectoras de la seguridad y salud de su personal, conciliadoras, igualitarias y emocional y laboralmente saludables, se potenciará con el bienestar físico y psíquico, tanto del personal como de la propia empresa, logrando de esta forma alcanzar la salud corporativa integral.

Los planes de acción global para la salud ocupacional de las personas trabajadoras que proponen las diferentes organizaciones internacionales se basan en cinco objetivos principales: diseño e implementación de políticas de salud laboral, protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo, promoción de la implementación y acceso a los servicios de salud ocupacional, proporción y comunicación de acciones y prácticas que favorezcan la salud laboral e incorporación de la salud de las personas trabajadoras en otras políticas.

Es necesario, desarrollar entornos laborales saludables, porque es lo correcto, es empresarialmente ético, es responsable y da cumplimiento a la

legalidad. Para las organizaciones ha de ser un imperativo moral crear un ambiente de trabajo que no dañe la salud física y/o mental, a la seguridad ni al bienestar del personal.

Cuarta conclusión

Un objetivo de la presente investigación ha consistido en estudiar la dinámica de los diferentes tipos de violencia que pueden surgir en la organización empresarial y sus consecuencias físicas, psicológicas y jurídicas para la empresa y para el propio personal. Al tratar de generar conocimiento sobre esta cuestión tan delicada, que socialmente parece cada vez más preocupante y que sus efectos trascienden al conjunto de la sociedad se puede afirmar que la violencia, en general, es un *"problema poliédrico"* (OMS, 2002:1-64) y que a pesar de que la violencia surge también en las empresas, a nivel nacional o internacional, ni los empresarios, ni el personal ni sus respectivos representantes disponen de datos que sirvan de referente para su medición o para comparar exactamente el alcance real del problema.

La propia Administración no conoce con detalle y precisión qué está pasando tras las paredes de las empresas, porque la empresa no lo comunica, al no enterarse de las acciones violentas porque la víctima no lo denuncia, por vergüenza y/o miedo a represalias. La realidad, es que respecto a los casos de acciones violentas, que al fin y al cabo, determinan el estado de convivencia segura en las empresas españolas tampoco existen investigaciones amplias.

Desde la perspectiva prevencionista, la violencia social es previsible y evitable. Aunque establecer una causalidad directa es difícil, algunos factores pueden ayudar a predecirla y erradicarla. En el entorno laboral, la violencia altera las relaciones interpersonales, deteriora el clima laboral, conduce a una baja productividad y al aumento de la accidentalidad deteriorando la imagen de la empresa y perturbando la organización del trabajo. Un empleado víctima de actos violentos, tanto físicos como psíquicos no podrá dedicarse integramente a las tareas habituales que realiza. Consecuentemente, no obtendrá el mayor rendimiento del tiempo de trabajo posible, disminuyendo así, su bienestar y los resultados laborales esperados, tanto a nivel personal como por la dirección empresarial.

La sociedad actual padece y tolera entornos laborales nocivos en los que pueden germinar preocupantes psicopatológicas de origen laboral. Así, el ambiente de trabajo actúa a veces como caldo de cultivo para la violencia. Una conducta violenta en el contexto laboral puede ser causada por el entorno: economías inestables, zonas deprimidas o zonas con altos índices de criminalidad; por el medio de trabajo (mandos agresivos, despidos, presiones para incrementar la productividad, aislamiento laboral, nocturnidad...); por la propia persona (fracasos personales, inestabilidad emocional, y frustraciones que generan conductas agresivas).

No existen en nuestro país, datos sobre el alcance real de la violencia en los lugares de trabajo. La información existente deriva de las denuncias formales, que no son un indicativo fiable puesto que en muchas ocasiones, por temor, las agresiones no son denunciadas.

Puesto que la violencia no es un problema social sin solución se puede hacer mucho más para afrontarla y prevenirla. Para ello es importante que la empresa base sus políticas laborales en valores que promuevan entornos de trabajo saludables y libres de violencia en los que los interlocutores sociales participen a través del diálogo respaldando las medidas adoptadas. El lugar de trabajo debe ser un espacio protegido con un nivel suficiente de seguridad que no permita agresiones físicas o psicológicas a las personas trabajadoras. Es necesario que se regulen todos los factores que puedan ser causa de conflicto, entre ellos la introducción de nuevas tecnologías, la igualdad y no discriminación de las personas trabajadoras, el acoso moral o sexual, etc. Pese a todo se hace patente que debido a un mayor respeto de los derechos humanos y a la influencia de patronales y sindicatos, en muchas empresas ya no se tolera la violencia en el ámbito laboral.

La violencia y los riesgos psicosociales son los riesgos emergentes que más sufre la sociedad trabajadora europea. La alta incidencia y la relevancia de los riesgos psicosociales y de sus consecuencias en la salud de las personas trabajadoras han obligado al desarrollo de una cobertura legal

inicial y al desarrollo de una jurisprudencia. Al respecto, en el nuevo perfil que se configura de la violencia en el trabajo, se concede igual peso a los comportamientos físicos y a los psicológicos, y se valora plenamente la importancia de los pequeños actos de violencia.

Tanto en la sociedad como en el entorno empresarial, el conocimiento de los actos violentos (físicos y/o psíquicos) reales se convierte en una tarea complicada por las complejas características que presenta determinar estos casos. Los datos que actualmente se pueden obtener, a parte de las denuncias a Inspección de trabajo a las fuerzas de seguridad del Estado o directamente a los tribunales de justicia. La metodología que se podría utilizar en las organizaciones empresariales serían las "encuestas de victimización" del personal, que consisten en la obtención de información confidencial y anónima sobre los actos violentos o delitos de que ha sido o está siendo víctima.

Para conseguir empresas seguras y paliar al máximo posible la conflictividad y la violencia intra y extra empresarial se hace necesario realizar más investigaciones encaminadas a poder estudiar este fenómeno y disponer de métodos de evaluación para poder gestionar cada caso. La participación de los trabajadores y sus representantes resulta crucial, tanto en la identificación del problema como en la puesta en práctica de soluciones.

Las consecuencias psicológicas de la violencia, relacionadas con la salud, pueden ser tan graves como las de la violencia física.

La violencia tanto física como psíquica son variantes del acoso laboral. Ante cualquier caso de agresión o acoso, la intervención rápida de los responsables de las organizaciones empresariales es esencial para solucionar eficazmente el problema y evitar, a su vez, conflictos, malestar laboral y absentismo laboral. Además, para combatir los casos de acoso con eficacia, es necesaria la participación activa de todo el personal de la

empresa y de sus representantes, entablando, entre todos, un diálogo constructivo.

Respecto del caso concreto del acoso sexual en la empresa, se han de aplicar las medidas preventivas y correctoras necesarias para atajar y resolver el problema en origen. Los convenios colectivos pueden ser también herramientas muy potentes para afrontar el acoso sexual en el trabajo.

Cuando se hace patente la escasez de promoción de la seguridad y la salud (física y psicológica) en los escenarios empresariales es cuando, en las organizaciones empresariales emerge la nocividad en el ambiente laboral. Si este ambiente y clima laboral no se atiende, cuida y protege, aparecen signos significativos de enfermedad organizacional, consecuencia de una salud empresarial debilitada. Cuando se empiezan a percibir los primeros síntomas de malestar empresarial o deficiencias en el clima laboral reinante, es el momento justo y preciso para que los responsables de las empresas actúen contundentemente, tomando decisiones rápidas y eficaces al respecto. Si el problema no se detecta a tiempo o no se actúa eficientemente, la organización empresarial pasa de estar solamente enfermiza, debilitada e indispuesta a convertirse en una organización altamente nociva, emocionalmente tóxica y psicológicamente insalubre para quienes trabajan en ella.

Queda constatado que cualquier forma de acoso o violencia produce una disminución del bienestar laboral y representa una conducta nociva que atenta contra los derechos fundamentales de la persona trabajadora acosada y una violación expresa de su derecho a la intimidad y libertad. La persona que sufre física o psicológicamente en el lugar de trabajo agota en su defensa todos sus recursos psicosociales y personales. En estos casos las emociones pueden ocasionar conflictos y problemas psicosociales graves para la salud de las personas trabajadoras.

Quinta conclusión

No existe una definición oficial ni aceptada mayoritariamente respecto del término absentismo laboral.

No se dispone en nuestro país de datos comparativos fehacientes sobre las tasas reales de absentismo laboral, ni tampoco existen datos que asocien las jornadas perdidas con los costes directos e indirectos que generan. Las medidas utilizadas por las organizaciones empresariales para calcular el nivel de absentismo laboral son poco homogéneas. Las bases de cálculo del nivel de absentismo laboral son diferentes según el convenio o el cálculo que haga la propia empresa, respecto lo que considere absentismo o no.

De los convenios colectivos consultados se puede afirmar que no se computan siempre el mismo tipo de ausencias para el cálculo del absentismo laboral. En este sentido, se hace necesario unificar criterios y crear recursos para el estudio de esta problemática.

Los resultados de las estimaciones muestran que los factores que influyen en la probabilidad de no asistir al trabajo, están lejos de ser idénticos de un país a otro. Las medidas de medición y valoración del absentismo son en general poco homogéneas.

En el Derecho positivo laboral español existen pocas referencias a la problemática del absentismo laboral y las escasas referencias que se han encontrado, dan a este fenómeno, primordialmente un tratamiento de carácter punitivo. En la LET no se recoge ninguna definición concreta de absentismo laboral, sólo contempla al absentismo desde una perspectiva sancionadora.

A la hora de analizar un fenómeno complejo y de origen multicausal, como el absentismo laboral, es preceptivo hacerlo desde diferentes

perspectivas. Este fenómeno puede obedecer tanto a causas derivadas del trabajo, como a causas extralaborales.

El absentismo laboral ha sido considerado como un sistema, utilizado por parte de algunas personas trabajadoras, para evadirse de ambientes de trabajo que consideran y perciben como negativos e insatisfactorios.

Un fenómeno tan preocupante como el absentismo laboral es el presentismo, conocido también como absentismo presencial que se produce cuando las personas trabajadoras acuden a su lugar de trabajo sin estar en condiciones óptimas ya sea por problemas de salud física o emocional, por falta de motivación, o por las condiciones del entorno laboral en el que se desenvuelven. Estas personas destinan parte de su tiempo laboral a resolver asuntos ajenos a la organización empresarial a la que pertenecen, lo que les lleva a cometer errores, a tener un bajo rendimiento y a ser poco efectivos. Todo ello repercute en la productividad de la empresa pero también tiene efectos negativos para los empleados que lo sufren ya que repercute en su vida laboral y en su calidad de vida. Si una persona trabajadora está de baja por enfermedad, su trabajo generalmente es asumido por otra persona, pero en el caso del presentismo laboral el rendimiento del trabajador disminuye lentamente, y nadie lo reemplaza.

El problema se agrava, cuando la persona trabajadora presentista empieza a arrastrar, con su conducta, a otros compañeros de la organización. Por su parte, las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son origen de nuevas formas de presentismo laboral relacionados en gran parte con los recursos informáticos que facilitan el acceso a distracciones como juegos, pasatiempos informáticos, uso de redes sociales etc., y que son difíciles de controlar. El abuso de los medios informáticos por parte de la persona trabajadora puede considerarse un incumplimiento contractual por su parte ya que disminuye su rendimiento de forma deliberada y reiterada. Por otra parte, este tipo de presentismo es fuente de conflictos puesto que la prohibición por parte del empresario del uso particular de herramientas informáticas de la empresa y el control por

el empresario para el cumplimiento de esta medida puede vulnerar los derechos fundamentales del empleado.

Los cambios producidos con la introducción de las NTIC en las empresas han sido tan rápidos que muchas empresas ni siquiera habían previsto la posibilidad de que el uso de unos instrumentos tan eficaces como los informáticos pudiera resultar peligroso desde el punto de vista del rendimiento. Tanto el absentismo como el presentismo laboral son producto de múltiples factores relacionados con el ámbito laboral y con el extralaboral. En un ambiente laboral nocivo en el que las personas trabajadoras no se sientan motivadas y estén faltas de expectativas es fácil que se produzca una situación de absentismo presencial, en el que el empleado está en su puesto de trabajo pero no cumple con su cometido. Es necesario que las políticas de personal de las empresas detecten cuáles son las necesidades y carencias de sus empleados a fin de promover políticas que conduzcan a un mayor grado de compromiso de las personas trabajadoras con las empresas de las que deben sentirse parte integrante, consiguiendo así un ambiente de respeto y confianza. El personal produce y rinde más en el trabajo si se siente apoyado y respetado por la organización empresarial, aumentando así su motivación.

Por parte del empresario, tanto el absentismo como el presentismo laboral se perciben como unos fenómenos difíciles de controlar, que provocan incrementos significativos en los costes laborales y pérdidas de productividad y competitividad. Algunas conductas absentistas se producen ante la imposibilidad de conciliación entre vida familiar y laboral. Para minimizar estas conductas la dirección de la empresa debe desarrollar políticas que no repercutan negativamente en las personas trabajadoras con familiares a su cargo. A fin de evitar que el absentismo y el presentismo laboral pongan en peligro la supervivencia de las empresas es necesario que las organizaciones dispongan una cultura corporativa basada en el compromiso y en la implicación de todo el personal. Los directivos y los responsables de las empresas deben promover un nivel óptimo de bienestar laboral, satisfacción y motivación del personal a su cargo, innovando en

formas de organización del trabajo más eficientes y creativas y, a su vez, empresarialmente más saludables. Conocer qué medidas potencian la satisfacción de las personas trabajadoras en el entorno laboral es fundamental ya que la motivación es una de las herramientas más eficaces para enfrentarse al absentismo.

Actualmente, la figura del despido objetivo por faltas de asistencia del personal al trabajo se asienta sobre la única base de la existencia de ausencias que computan por su duración y causa, como absentismo laboral que implica pérdida del trabajo.

El artículo 52.2 de la LET dispone que el contrato pueda extinguirse por faltas de asistencias al trabajo, aun justificadas pero intermitentes. Por inasistencias intermitentes se entiende que deben ser ausencias reiteradas y no sólo un único período de ausencia al lugar de trabajo, por largo que sea. Será preciso que estas faltas de asistencia alcancen el 20 por 100 de las jornadas hábiles en dos meses consecutivos, o el 25 por 100 en cuatro meses discontinuos dentro de un período de doce meses, independientemente del índice de absentismo total de la plantilla del centro de trabajo. Una de las últimas reformas laborales, la Ley 3/2012 contempla un apartado sobre la posibilidad de despido de la persona trabajadora, aunque esté enferma y lo haya justificado. Concretamente, si se cumplen cualquiera de estas dos condiciones puede ser circunstancia de despido: que en dos meses seguidos, la persona trabajadora haya estado 8-9 días o más enfermo o que en todo el año, se haya estado veinte días enfermo (en cuatro meses, sean cuales sean esos meses, pero que sumando los días de baja por enfermedad supongan veinte días).

En sentido contario, la LET, es muy taxativa en su artículo 37.3, respecto a los supuestos que no constituyen absentismo. Además, la STS de 23 de enero de 2007, determina cuales son las causas que la ley prevé como no computables como absentismo laboral. En este sentido se desprende que todas las demás causas no contempladas en esta sentencia

pueden ser consideradas como faltas de asistencia causantes de absentismo laboral y computable para la extinción del contrato.

Todas las medidas que facilitan la conciliación entre vida laboral y familiar promueven la motivación y ayudan a reducir el absentismo. Para aplicar cualquier disposición que ayude a la conciliación entre las distintas esferas de la vida de las personas es necesario que exista cultura del compromiso por parte de trabajadores y empresarios. Cualquier acción por parte de la organización que favorezca una actitud que haga sentir a la persona trabajadora que es parte representativa de la organización y la motive, ayudará a la reducción del absentismo. Y al contrario, todo esfuerzo empresarial que propicie el deterioro de la situación de la persona trabajadora (falta de promoción, tareas monótonas y repetitivas, desmotivación, desigualdad, etc.), es susceptible de provocar un mayor absentismo laboral. Los mejores líderes empresariales se automotivan y, a la vez, motivan a los compañeros y a las personas trabajadoras a su cargo, con actitudes de liderazgo positivas.

Así pues, toda organización empresarial debería contar con un directivo transparente y cercano, que crea en el trabajo en equipo y consiga que las personas trabajadoras se sientan importantes y dispongan del espacio adecuado para desarrollar su labor con cierta autonomía. Esta actitud más próxima y receptiva de los directivos hacia las personas trabajadoras también puede reducir el absentismo laboral. La promoción del trabajo en equipo comporta ventajas sustanciales como el incremento en la calidad del trabajo o servicio prestado, además de aumentar la creatividad de las personas trabajadoras y potenciar las iniciativas individuales y grupales. Con el trabajo en equipo se pueden evitar comportamientos individualistas y no solidarios que intoxican el clima laboral.

En los períodos de dificultades laborales y económicas las empresas deben aprovechar para tomar medidas que fortalezcan la empresa y sobre todo refuercen las relaciones con las personas trabajadoras escuchando sus propuestas. Una situación se absentismo debe solucionarse a través del

diálogo y la negociación colectiva, teniendo en cuenta a todas las partes implicadas. Es importante que la dirección de la organización empresarial formule objetivos para prevenir el absentismo justificado e injustificado a la vez que implementa directrices que permitan detectar síntomas de agotamiento y estrés en las personas trabajadoras. De esta manera la empresa podrá reconducir a tiempo la situación y plantear planes de mejora además de lograr una implicación mayor de los trabajadores en el proyecto empresarial.

Actualmente, las medidas disciplinarias empresariales que se aplican frente al fenómeno del absentismo laboral están muy alejadas de las que deberían adoptarse para lograr empresas laboralmente más saludables y que serían un eficiente paliativo del problema. Se ha partido de la idea de que el clima laboral es un factor determinante en el comportamiento de los trabajadores, por lo que su análisis es fundamental para diseñar instrumentos de previsión, prevención y control del absentismo. La calidad del ambiente de trabajo está condicionada por la gestión que lleve a cabo la dirección de la empresa. Mejorar la calidad del ambiente de trabajo y evitar un clima laboral conflictivo y de bajo rendimiento, permite reducir el absentismo laboral. Debería ser responsabilidad de las políticas de personal y de recursos humanos de las empresas, el incentivar adecuadamente a las personas trabajadoras, ya que la motivación es uno de los factores que afectan de manera directamente proporcional al nivel y calidad de la actividad laboral. Las empresas deben empezar a ser conscientes de la necesidad de gestionar la motivación del personal como un recurso estratégico beneficioso para todas las partes implicadas en las relaciones laborales.

Se puede afirmar que para reducir y minimizar los efectos del absentismo laboral es necesario analizar los conflictos psicosociales que hayan podido causarlo. La psicosociologia estudia todo aquello que a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral de la persona trabajadora. Las consecuencias más graves del absentismo están ligadas a factores psicosociales que influyen en

la persona trabajadora, en su calidad de vida y en su entorno laboral. La conducta absentista puede ser un indicador de insatisfacción personal, una manifestación de problemas para socializarse o bien una reacción a la presión a la que se vé sometida por una sociedad industrializada y competitiva que le exige constantemente mayor adaptación y eficiencia. La crisis imperante y la complicada situación del mercado laboral afectan al equilibrio de algunas personas trabajadoras, que ven amenazados sus puestos de trabajo por la incertidumbre constante que existe.

Una carga importante de trabajo y un entorno laboral inadecuado provocan en la persona trabajadora una situación de estrés que hace que su conducta y comportamiento cambien. Estas situaciones incrementan la desmotivación, lo que comporta un riesgo que debe ser previsto y analizado para evitar que los índices de absentismo laboral sigan creciendo. Y es que la actitud de las personas trabajadoras en relación a su entorno empresarial influye en el número de ausencias al trabajo. Actualmente, muchas organizaciones están interviniendo para evitar los riesgos psicosociales actuando, preventivamente sobre los problemas asociados a estos riesgos pese a que el marco legal no regula cómo gestionar este tipo de riesgos ni sus consecuencias sobre la salud de las personas.

Las políticas eficaces de lucha contra el absentismo laboral han de ir dirigidas a reforzar el compromiso de las personas trabajadoras con la organización. Para lograr este fin, la empresa no debe olvidar implicar en estos planes a sus empleados y representantes sindicales, obteniendo su colaboración, comprensión y apoyo, rechazando buscar culpables y abogando por la búsqueda de soluciones efectivas para minimizar costes innecesarios. Una actitud más próxima y receptiva de los directivos hacia su personal puede reducir el absentismo laboral y las personas trabajadoras hallan más facilidades para desarrollar y potenciar sus capacidades, alcanzar un mayor compromiso con la empresa y sus responsables, dejando de trabajar únicamente por el factor económico e implicándose con mayor fuerza en el proyecto.

En este mismo sentido, para minimizar el absentismo y el presentismo laboral, las empresas y sus responsables han de interesarse por la máxima satisfacción de las personas trabajadoras, enfatizando el término "persona" por delante del término "trabajador". Hay que tratar al conjunto de las personas trabajadoras como una "ciudadanía organizacional". Si a esta ciudadanía se la cuida, se la atiende, se la implica, se la motiva y se la respeta dentro de la empresa, se pueden producir conductas beneficiosas para la organización, que sin estar recogidas en sus obligaciones, son provechosas para el proyecto común, cumplimiento de objetivos y también para la mejora del clima laboral.

Existe una relación positiva entre el nivel de autonomía del personal al desarrollar su trabajo y el nivel de satisfacción del mismo. En este sentido, se puede afirmar que la satisfacción con el trabajo es un buen predictor del absentismo laboral.

Existe también una influencia positiva, con una reducción del nivel de absentismo laboral, si existen convenios colectivos, en las empresas. Esta afirmación puede ser entendida como el resultado de una mayor protección de los derechos de los trabajadores cuando en las empresas existe el amparo de un convenio colectivo.

Sexta conclusión

La participación del personal en las organizaciones puede establecerse de tres formas principales: participación en la propiedad de la empresa, participación en en los beneficios de la empresa y participación en la cogestión y codecisón empresarial.

Respecto a la participación del personal en la propiedad de la empresa, existen estudios en donde se defiende que si el personal dispone de acciones de la empresa, los índices de absentismo bajan. En segundo lugar, respecto a la participación del personal en los beneficios obtenidos por la empresa, también existen estudios que defienden que la participación financiera de los trabajadores en la empresa reduce su nivel de ausencia del puesto. Por último, la codecisión y cogestión empresarial mejora la implicación de las personas trabajadoras con su organización y reduce potencialmente las ausencias al trabajo.

La participación de las personas trabajadoras en la gestión del bienestar empresarial es un factor clave en la gestión de la salud y la seguridad del personal de la organización. La gerencia moderna debe estar plenamente identificada con la importancia de mejoras en la participación del personal.

Es preciso incrementar la presencia y participación de las personas trabajadoras en los temas relacionados con los índices de absentismo laboral y en la seguridad y la salud, física y psicológica, en el trabajo. Con el desarrollo de políticas empresariales de mejora que estimulen y promuevan la salud física, psicológica y emocional corporativa (de la empresa y del personal que la compone) se podrán encontrar soluciones conjuntas efectivas, consensuadas y codecididas entre el personal, sus representantes y los propios empresarios. El objetivo principal de esta propuesta de incremento de la participación es la de aumentar y fomentar el diálogo entre las personas trabajadoras y el empresario, para lograr una cultura integral de seguridad y la salud laboral en las organizaciones empresariales.

Para conseguir este objetivo de innovación en la participación del personal en seguridad y salud laboral es necesaria la información, formación, consulta de las personas trabajadoras. Si el personal, directamente o a través de sus representantes, tienen la posibilidad de participar activamente en la mejora de la salud organizacional será mucho más sencillo desarrollar políticas empresariales y medidas preventivas dirigidas a evitar riesgos físicos y psicosociales y ayudaran a reducir las cifras de absentismo laboral en las empresas. No debe la dirección, por tanto, descuidar la participación activa del personal en temas relacionados con el bienestar empresarial y el clima de trabajo, al constituir éstos los pilares fundamentales de la organización saludable.

Es importante también que la dirección empresarial destine medios suficientes para gestionar recursos y conocer a las personas trabajadoras para poder generar actitudes positivas y motivadoras. Para alcanzar este objetivo el empresario debe contar con la implicación personal adecuada de los empleados. Asimismo, debe disponer de la mayor cantidad de información relacionada con los casos de absentismo lo que facilitará a la empresa la toma de decisiones lo más acertadas posibles. La falta de información afecta también a las personas trabajadoras que, a causa de la escasa codecisión y cogestión entre empresa y personas trabajadoras, en muchas ocasiones se desconocen los objetivos de la empresa frente al absentismo laboral. Ante esta situación, las personas trabajadoras y sus representantes deben tener constancia del rumbo establecido para poder implicarse en las decisiones y en la búsqueda de soluciones a los problemas de absentismo que puedan surgir.

El ordenamiento jurídico y la cultura laboral alemana se basan principalmente en la necesidad de promover y regular las relaciones laborales, basándose en la cogestión, cooperación y participación activa del personal y sus representantes en los órganos de dirección de la empresa. En este sentido, de todos los modelos de participación estudiados, los delegados de prevención y los comités de seguridad y salud españoles son el mejor modelo de participación y apoyo a las organizaciones. A ellos se

debe recurrir para mejorar el diálogo desde dentro de la propia empresa e incrementar su presencia y participación activa en los temas relacionados con el bienestar laboral, la seguridad y la salud, física y psicológica en el trabajo y para investigar, conjuntamente con los responsables de las organizaciones empresariales, soluciones eficaces y consensuadas, respecto a los índices de absentismo laboral.

ANEXO BIBLIOGRAFÍCO

- **Abbey, A. y Andrews, F.M.** (1985). "'*Modeling the psychological determinants of life quality"*. Social Indicators Research 16, pp. 1-34.

- **Abizadeh, A.** (2002). *"The passions of the wise. Phrónesis, Rhetoric, and Aristotle's passionate practical deliberation"*. The Review of Metaphysics 56, pp. 267-296.

- **Abós Ballarín, Ángela** (2011). En la presentación de *"Organización del trabajo, conciliación y absentismo*". Productividad y Empleo I, de Clemente López, Jesús. Estudio de CESA, Consejo Económico y Social de Aragón. Universidad de Zaragoza.

- **Abrajan Castro, María Guadalupe - Contreras Padilla, José Manuel y Montoya Ramírez, Sandra** (2009). *"Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo. una exploración cualitativa"*. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 14, nº. 1, pp. 105-118

- **Achaerandio Zuazo, Luis** (1990). "*Crisis de valores*". Edición 4º de Publicaciones especiales de la revista Estudios sociales del Instituto de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar.

- **Adams, Willi Paul** (1982). *"Los Estados Unidos de America".* Historia Universal del S.XXI. Siglo XXI de España Editores SA.

- **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** (2006). *"La cuestiones de género en relación con la seguridad y la salud en el trabajo"*.

- **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** (2012a). https.//osha.europa.eu/es/topics/riskassessment/workers_role.

- **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** (2012b). *"Participación de los trabajadores en la seguridad y la salud en el trabajo".*

- **Agervold, Mogens y Mikkelsen, Eva Gemzøe** (2004). *"Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions*". Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations. Vol. 8, nº 4, pp. 336-351.

- **Aghion, P. y J. Tirole** (1997). *"Formal and Real Authority in Organizations"* Journal of Political Economy 105, pp1-29.

- **Aguado García, David** (2013). *"El Absentismo como comportamiento individual"* en *"II Informe ADECCO sobre Absentismo",* pp.138-148.

- **Aguilera Izquierdo, Raquel** (2007). *"Los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres".* Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- **Aguirre Zubiaurre, Z y Martínez Díaz, M.P.** (2006). *"Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo"*. MAPFRE MEDICINA, 2006; 17, pp. 14-24.

- **Agustina Sanllehí, José Ramón** (2009). *"Prevención del delito en la empresa. Límites ético–jurídicos en la implementación de sistemas de videovigilancia".* Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología.

- **Agustina Sanllehí, José Ramón** (2009). *"Límites en las estrategias de prevención del delito en la empresa. A propósito del control del correo electrónico del trabajador como posible violación de la intimidad".* Revista InDret 2/2009, Barcelona.

- **Agra Viforcos, Beatriz - Fernández Fernández, R. y Tascón López, R**. (2004). *"La respuesta jurídico laboral frente al acoso moral en el trabajo"*. Editorial Laborum.

- **Agra, Viforcos Beatriz** (2005). *"Participación y representación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales"*. Especial referencia a las previsiones al respecto contenidas en los convenios colectivos de Castilla y León. Revista de investigación económica y social de Castilla y León, nº8, pp.15-109.

- **Ajzen, I. y Fishbein, M.** (1980). *"Understanding acttitude and predicting social behaviour"*. New York, Prentice Hall**.**

- **Ajzen, I.** (1991). *"The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes"*, 50, pp 179–211.

- **Ajzen, I., & Fishbein, M.** (2005). *"The influence of attitudes on behaviour".* In D. Albarracín, B. T. Johnson, & M. P. Zanna (Eds.). *"The handbook of attitudes"*, pp. 173-221. Mahwah, NJ. Erlbaum.

- **Akerlof, George A. y Shiller, Robert J.** (2009). *"Animal Spirits. Cómo influye la Psicología Humana en la Economía"*. Editorial Planeta De Agostini, Barcelona.

- **Alameda Castillo, María Teresa** (2005). *"Derecho social. Uso del correo electrónico e Internet en el trabajo y medios de control del empresario"*, en Revista de Contratación Electrónica, nº 63, Dykinson, Madrid, pp. 39-58.

- **Álava Reyes, Maria Jesús** (2009). *"Trabajar sin sufrir"*. Editorial. La esfera de los libros. 3ª Edición.

- **Alba Ramírez, Alfonso** (2009). *"La incapacidad temporal para el trabajo. Análisis económico de su incidencia y su duración".* Universidad Carlos III. Madrid. Ministerio de Trabajo e Inmigración - Secretaria de Estado de Seguridad Social.

- **Albalate, Joaquín Juan** (2001). *"Las restricciones a la participación de los trabajadores en las organizaciones empresariales"*. Papers 65, pp.81-107

- **Albalate, Joaquín Juan** (2008). *"La implantación de los Comités de Empresa Europeos en España"* Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS), nº 124, pp. 177-207. Centro de Investigaciones Sociológicas. España.

- **Albert, J. - López-Martín, S. - Fernández-Jaén, A. y Carretié, L.** (2008). "Alteraciones emocionales en el trastorno por déficit de atención/hiperactividad. datos existentes y cuestiones abiertas. Revista de Neurologia 47, (1), pp. 39-45.

- **Alcaniz, Mercedes** (2008). *"Las políticas de conciliación entre el ámbito laboral y el familiar ¿Cambio o continuidad en el sistema de género?"*. Ex aequo (online), nº18, pp. 85-102.

- **Alemany Briz, Jesús María** (2000), *"Mecanismos de justificación de la violencia y cultura de paz"*. Revista de Fomento Social nº 219 (julio-septiembre 2000), pp. 419-433.

- **Alemany Gómez, A. - Luc, V. y Mozo González, C.** (2001). "*El acoso sexual en los lugares de trabajo".* Instituto de la Mujer- Serie Estudios, nº 70, Madrid, 2001, p. 14.

- **Aler, Isabel** (2007). *"Maternidad e insumisión".* Versión digital del Ideal de 27 de marzo de 2007.

- **Alonso Olea, Manuel** (1952). *"Los sindicatos como grupos políticos de presión"*. Revista de Estudios Políticos nº 630, pp. 183-214.

- **Alonso Olea, Manuel** (1953). *"La configuración de los sindicatos norteamericanos""*. Revista de Estudios Políticos nº 70, pp. 107-152.

- **Alonso Olea, Manuel** (1955). *"Las ideologías del sindicalismo*". Revista de Estudios Políticos nº 82, pp. 19-60.

- **Alonso Olea, Manuel** (1955 y 2000). *"Pactos colectivos y contratos de grupo".* Madrid. Gráficas González y Granada, Comares, p. 31 y 19, respectivamente.

- **Alonso Olea, Manuel** (1982). *"El trabajo como bien escaso*". Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración nº 33. pp.17-32.

- **Alonso Olea, Manuel** (1995). *"El trabajo como bien escaso y la reforma de su mercado"*. Cuadernos Civitas, Madrid. Editoria Civitas

- **Alonso Olea, Manuel** (2002). "Introducción al Derecho del Trabajo". Editorial Civitas. Madrid, 6ª edición.

- **Alonso Olea, Manuel y Casas Baamonde, Maria Emilia** (2003). "Derecho del trabajo". 21ª Edición. Madrid, Civitas.

- **Álvarez Alcolea, Manuel y Ángel de Val Tena, Luis** (2003). *"Manual de Derecho de la Protección Social"*. Ediciones Laborum.

- **Álvarez Alonso, Diego** (2012). *"Más allá del legítimo ejercicio de la acción sindical. sanción disciplinaria por inducción al absentismo y difamación"*. STSJ Andalucía/ Sevilla 22 julio 2011 (AS 2011, 2482). Publicación. Aranzadi Social paraf. 8/2012 parte Presentación. Aranzadi Social. Revista Doctrinal, ISSN 1889-1209, Vol. 5, nº 1, 2012, pp. 97-104. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Álvarez Cuesta, Henar** (2009). "El Comité de Empresa Europeo como instrumento de participación de los trabajadores a nivel supranacional". Pecvnia, 7, pp. 25-44

- **Álvarez-Cienfuegos Ruiz, Ana y Egea Marcos, Fernando** (2003). *"Aspectos psicológicos de la violencia en la adolescencia".* Estudios de Juventud nº 62/03.

- **Álvarez García, Begoña** (1999). *"Especificación y validación de modelos de demanda de asistencia sanitaria, absentismo laboral y actitudes de los desempleados. aplicación al caso español".* Tesis doctoral. Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Economía.

- **Álvarez Nebreda, Carlos C.** (1998). "Glosario de términos para la administración y gestión de servicios sanitarios". Ediciones Díaz de Santos.

- **Álvarez Nieto, Carmen - Linares Abad, Manuel - Garcia Carriazo, Margarita** (2007). *"Actitudes de las parejas hacia la maternidad y la descendencia".* Sumuntán nº 24 , pp 187-200

- **Alvez Guerra, Mariana** (2011). *"Baja tolerancia a la frustración"*. Psicología Positiva. http.//psicologiapositivauruguay.wordpress.com

- **Alzaga Ruiz, Icíar** (2003). *"La reforma de la Ley Alemana de Comités de Empresa"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43

- **Allen, N.** (2003). *"Organizational commitment in the military. A discussion of theory and practice"*. Military Psychology*, 15,* pp. 237-253.

- **Allen, S. G.** (1981a). *"An empirical model of workwrs attendance"*. Review of Economics and Stadistics, vol.63, pp. 77-87.

- **Allen, S. G.** (1981b). *"Compensation, Safety, and Absenteeism. Evidence from the Paper Industry"*. Industrial and Labor Relations Review, vol. 34, pp. 207-218.

- **Allen, S. G.** (1984). *"Trade Unions, Absenteeism, and Exit-Voice"*, Industrial and Labor Relations Review, vol. 37, pp. 331-345.

- **Allen, T.D. - Herst, D.E.L. - Bruck, C.S. y Sutton, M.** (2000). *"Consequences associated with work-family conflict. A review and agenda for future research"*. Journal of Occupational Health Psychology, 5, pp. 278–308.

- **Alles, Martha Alicia** (2009)**.** "*Diccionario de Comportamientos*". Ediciones Granica S.A., 2009. Buenos Aires.

- **Allport, G.W.** (1935). *"Attitudes"*, en MURCHISON (ed.), Handbook of social psychology, Worcester, Clark University Press. pp. 798-844.

- **Amable, M., Benach, J. y González, S**. (2001). *"La precariedad laboral y su repercusión sobre la salud. conceptos y resultados preliminares de un estudio multimétodos.* Archivo Prevención de Riesgos Laborales 2001; 4(4). pp.169-184. Unitat de Recerca en Salut Laboral. Departament de Ciències Experimentals i de la Salut. Universitat Pompeu Fabra. Barcelona.

- **Amin, Samir** (2008). *"Foreword. rebuilding the unity of the 'labour front',* en Labour and the Challenges of Globalization*. What Prospects for Transnational Solidarity?"*. Edited by Andreas Bieler, Ingemar Lindberg and Devan Pillay.

- **Amnesty International Publications** (2010).*"La crisis de la asistencia a la salud materna en Estados Unidos. Maternidad Peligro de muerte".*

- **Anderson, D.R. - Whitmer, R.W. - Goetzel R.Z., et al.** (2000). *"Health Enhancement Research Organization (HERO) Research Committee, The relationship between modifiable health risks and group-level health care expenditures"*. Am. J. Health Promot., pp.45-52.

- **Andrés Pueyo, Antonio y Redondo Illescas, Santiago** (2007). *"Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de la violencia"*. Papeles del Psicólogo, 2007. Vol. 28(3), pp. 157-173.

- **Antequino Edo, Inmaculada** (2012). *"¿Debe el comité de seguridad y salud formarse respetando la proporcionalidad de la composición del comité de empresa?"*. STSJ Andalucia / Sevilla 18 octubre 2011 (AS 2012, 17). Aranzadi Social. Revista Doctrinal, Vol. 5, nº 1 pp. 83-90.

- **APA Task Force on Promotion and Dissemination of Psychological Procedures** (1995). *"Training in and dissemination of empirically-validated psychological treatment. Report and recommendations"*. The Clinical Psychologist, 48, pp. 2-23.

- **APA, American Psychiatric Association** (2013). *"DSM-V-TR. Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales"*.

- **Apilluelo Martín, Margarita** (2006). *"Acuerdos de empresa. funciones y eficacia"*. Publicación. Aranzadi Social num. 6/2006 parte Estudio. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Apiquian Guitart, Alejandra** (2007). *"El síndrome del burnout en las empresas"*. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007.

- **Aragón, J., et al.** (2001). *"Los Comités de Empresa Europeos en España"*, Cuadernos de Información Sindical, n.º14, Madrid. Confederación Sindical de CC.OO., Fundación 1.º de Mayo.

- **Aragón Sánchez, Antonio; et al.** (2003). *"La participación de los trabajadores en la empresa"*. Instituto de derecho cooperativo y economía social de la Universidad del País Vasco. Editorial Marcial Pons. Ediciones jurídicas y sociales SA.

- **Aragón Sánchez, Antonio** (2003). *"Gestión de la participación de los trabajadores en la empresa: situación y desafíos"*, pp. 23-61. En *"La participación de los trabajadores en la empresa".* Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social de la Universidad del país Vasco. Editorial Marcial Pons.

- **Arai, M. y Thoursie, P.S.** (2004). *"Incentives and Selection in Cyclical Absenteeism".* Labour Economics, 12, pp. 269-280.

- **Araque Padilla, Rafael Ángel y Montero Simó, María José** (2009). *"Enfoques de integración de la responsabilidad social de la empresa (RSE) en el ámbito del márketing. un estudio basado en casos*". CUADERNOS DE CC.EE. y EE., nº 56-57, pp. 61-91

- **Aramburu-Zabala, Luís** (2002). *"Respuesta al acoso laboral".* Programas y estrategias. Cuadernos de Relaciones Laborales. Vol. 20, nº 2, pp. 337-350.

- **Aramendi Sánchez, José Pablo** (2002*). "Acoso moral. su tipificación jurídica y su tutela judicial"*, Aranzadi Social, núm. 2, Abril 2002, pp.49-86.

- **Arbonés Lapena, Hilda Irene** (2013). *"Algunos aspectos críticos del modelo de negociación colectiva"*. Aranzadi Social num. 9/2013. Apuntes para el debate. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Arciniegas Alzate, María Camila y Trujillo Maza, Andrés** (2000). "*Emociones Violentas como causales de Inimputabilidad*". Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas, Àrea de Derecho Penal. Santafé de Bogotá, D.C.

- **Arenas Sainz, Bárbara y Bestratén Belloví, Manuel** (2006). *"Nueva cultura de empresa y condiciones de trabajo"*. NTP 745, INSHT, pp-1-9.

- **Ares Parra, Antonio y Gómez Gómez, Francisco** (2008). *"Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo"*. En VII Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social, 9-11 de abril de 2008, Granada (España).

- **Argandoña Ramíz, A.** (2008). *"Integrating ethics into action theory and organizational theory"*. Journal of Business Ethics, Vol.78, nº 3, pp. 435-446.

- **Argandoña Ramíz, A.** (2011). *"La ética y la toma de decisiones en la empresa"*. Universia Business Review. Segundo trimestre, pp. 1-10.

- **Argüelles Blanco** (2003). *"Vida laboral versus vida familiar. Reflexiones sobre el estado de la cuestión a raíz de las últimas reformas"*. Actualidad Laboral, 6/2003, p. 76.

- **Arias Domínguez, Ángel** (2008). "*El despido objetivo por causas atenientes al trabajador. ineptitud, falta de adaptación y absentismo".*Cizur Menor, Navarra. Thompson Aranzadi 2008.

- **Arnold, M. B.** (1945). *"Physiological differentiation of emotional status".* Psychological Review, 52, pp 35-48.

- **Arnold, M. B.** (1970). *"Perennial problems in the field of emotion".* In M. B. Arnold (Ed*.),"Feelings and emotions. The Loyola simposium"* ,pp. 169-185. New York. Academic Press.

- **Aronsson, G. - Gustafsson, K. y Dallner, M.** (2000). *"Sick but yeta t work. An empirical study of of sickness presenteeism"*. J Epidemiol Community Health. 54(7), pp. 502-509.

- **Aróstegui Julio** (1994*)."Violencia, sociedad y política. la definición de la violencia".* Ayer nº13.

- **Arrieta Segleau, Fabián** (2012). *"¿Es posible en España el modelo de Cogestión Alemán? El modelo de Cogestión Alemán. Una alternativa para regular las relaciones laborales"*. www.poder-judicial.go.cr

- **Arrigo, Gianni; Casale, Giuseppe y OIT** (2010). *"Una visión comparativa de los términos y conceptos de la participación de los trabajadores".* Organización Internacional del Trabajo (OIT). - Ginebra. OIT, 2010. Documento de Trabajo Número 8. Programa sobre Administración e Inspección del Trabajo LAB/ADMIN.

- **Arzú Wasti, S.** (2003). *"Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values"*. Journal of Occupational and Organizational Psychology nº 76, pp. 303-321.

- **Ashforth, B. E. y Humprey, R. H.** (1995a). *"Emotion in the Workplace. A Reppraisal"*. Human Relations, 48 (2), pp. 97-125.

- **Ashforth, B. E.** (1995b). *"Petty tyranny in organizations. A preliminary examination of antecedents and consequences"*. Canadian Journal of Administrative Sciences, vol.14, pp. 126-140.

- **Askenazy, Philippe** (2009). *"Los desordenes del trabajo- Investigaciones sobre el nuevo productismo"*. Trabajo y sociedad - Modus laborando.

- **Asscher-Vonk, I.** (2004). *"Los Convenios Colectivos en los Países Bajos"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **Astudillo, W. - Mendinueta, C. - Astudillo, E. y Gabilondo, S.** (1998). *"Principios básicos para el control del dolor total"*. Revista Soc. Esp. del Dolor, Vol. 6, nº 1, Enero-Febrero 1999, pp. 29-40.

- **Ausfelder, Trude** (2002). *"Mobbing, el acoso moral en el trabajo"*. Océano-Ambar, 1ª Edic, trad. José Julián Morente, Barcelona.

- **Ausina Valdearcos, David y Boj, Inés** (2011). *"Solució de conflictes en empreses i organitzacions".* Mòdul nº 3. Escola técnica superior d'enginyeria industrial de Barcelona.

- **Averill, J.R.** (1969). *"Autonomic response patterns during sadness and mirth"*. Psychophysiology, 5, pp. 399-414.

- **Ayestarán, Sabino** (2003). *"Metodología para la facilitación de una cultura participativa"*, pp. 79-101. En *"La participación de los trabajadores en la empresa".* Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social de la Universidad del país Vasco. Editorial Marcial Pons.

- **Ayuso Manzano, Javier** (2010). *"La felicidad en el trabajo, un reto para las empresas".*

  http://www.equiposytalento.com/tribunas/unique/la-felicidad-en-el-trabajo-un-reto-para-las-empresas/

- **Bakker, A.B., Demerouti, E. y Schaufeli, W.B.** (2002). *"Validation of the Maslach Burnout Inventory--General Survey. An Internet study. Anxiety, Stress and Coping*". An International Journal. Vol. 15 (3), pp. 245-260.

- **Bachrach, P. y Botwinick A.** (1992). *"Power and Empowerment. A Radical Theory of Participatory Democracy"*. Temple University Press, Philadelphia.

- **Bacigalupo Saggese, Silvina** (2008). *"Ética empresarial y responsabilidad penal de las empresas"*. Investigación realizada por la autora en el marco del Proyecto de Investigación "Ética empresarial en el marco de una economía globalizada", Proyecto I+D, Acciones estratégicas, DER 2008/5867/JURI, Investigador Principal: Prof. Dr. Miguel Bajo.

- **Baguer Alcalá, Àngel** (2005). *"Alerta"*. Ediciones Díaz de Santos.

- **Baguer Alcalá, Àngel** (2009). *"Dirección de personas. Un timón en la tormenta"*. Ediciones Díaz de Santos.

- **Balbo, Laura** (1978). *"La doppia presenza"*. Inchiesta, nº32, pp. 3-11.

- **Ballbé Mallol, Manuel** (2000). "*Estado Competitivo y Armonización Europea, los modelos norteamericano y europeo de integración".* Editorial Ariel Económica. Primera edición, Ariel, Barcelona, 1991.

- **Ballbé Mallol, Manuel** (2006). *"Estado Competitivo y Armonización Europea",* Ariel Económica. Artículo publicado en EL PAÍS - Economía el 01-02-2006.

- **Ballbé Mallol, Manuel** (2007). *"El futuro del Derecho administrativo en la globalización. entre la americanización y la europeización".* Revista de Administración Pública, núm. 174. Madrid.

- **Ballester, M.ª Angeles** (1999). "La Ley 39/1999, de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral". Valencia, Tirant lo Blanch.

- **Ballesteros, S.** (2000). *"Psicología general, un enfoque cognitivo".* Madrid. Editorial Universitas.

- **Bandura, A.** (1977). *"Social Learning Theory".* General Learning Press.

- **Bandura, A.** (1991). *"Social cognitive theory of self-regulation"*, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, pp. 248-287.

- **Bandura, A.** (1999). *"Moral Disengagement in the Perpetration of Inhumanities"*. Personality and Social Psychology Review, vol. 3, nº 3, pp. 193-209.

- **Baños Nocedal, Agustín Axel** (2005). *"Antropología de la Violencia"*. Escuela Nacional de Antropología e Historia Estudios de Antropología Biológica, XII. pp. 41-63, México.

- **Barcia Salorio, Demetrio** (2002). *"Sobre el dolor y el sufrimiento humano. Actitudes y límites éticos de su tratamiento"*. Cátedra de Psiquiatría de la Universidad de Murcia (España). Conferencia de clausura del IIIº congreso virtual de Psiquiatría Interpsiquis 2002.

- **Bard, Philip** (1938a). *"Studies on the cortical representation of somatic sensibility"*. Harvey Lect. pp. 143-69.

- **Bard, Philip** (1938b). *"Studies on the cortical representation of somatic sensibility"*. Bull. N. Y. Acad. Med. 14, pp. 585-607**.**

- **Barling, J. – Loughlin, C. y Kelloway, K.** (2002). *"Development and test of a model linking safety-specific transformational leadership and occupational safety"*. Journal of Applied Psychology, vol. 87, nº 3, pp.488-496.

- **Barlow, David H**. (2012). En el prólogo de Moreno, Pedro. *"Superar la ansiedad y el miedo. Un programa paso a paso".* 9ª Edición, Editorial Desclée de Brouwer.
- **Barmby, T.A. - J.G. Sessions y J.C. Treble** (1994), *"Absenteeism, Efficiency Wages and Shirking"*. Scandinavian Journal of Economics, 96, pp. 561-568.

- **Barrick, Murray R. y Mount, Michael K.** (1991). *"he Big Five Personality Dimensions and Job Performance. A Meta-Analysis"*.Personnel Psychology, 44, pp. 1-26.

- **Barsade, Sigal G. y Gibson, Donald E.** (2007). *"Why Does Affect Matter in Organizations?".* Academy of Management Perspectives, Febrero 2007, pp. 36 a 59.

- **Barudy, Jorge** (2011).*"Promover el buen trato y los recursos resilientes como bases de la prevención. Tratamiento de las consecuencias de la violencia humana*".

- **Bass, Bernard** (1992). *"Stress and leadership"*. En Frank A. Heller, CUP Archive, *"Decision-making and Leadership"*, pp. 133-153.

- **Bassman, E. y London, M.** (1993). *"Abusive managerial behaviour"*, Leadership and Organisation Development Journal*,* 14 (2), pp.18-24.

- **Bateman, Thomas S. - Snell, Scott A. y Cevallos Almada, Mª. Guadalupe** (2001). *"Administración: una ventaja competitiva"*. McGraw-Hill.

- **Bayés Sopena, Ramón** (1998). *"Psicología del sufrimiento y de la muerte".* Anuario de Psicología 1998, vol. 29, nº4, pp. 5-17. Facultat de Psicología Universitat de Barcelona.

- **Bayés Sopena, Ramón** (2009). *"Discurso de Investidura"* como Doctor Honoris Causa por la UNED. Madrid, 22 de Enero de 2009.

- **Baylós Grau, Antonio** (2002). en la obra *"Sindicatos y cambios económicos y sociales"* (Dir. Sanguineti Raymond, Wilfredo). Editorial Aquilafuente. Universidad de Salamanca.

- **Bayo Moriones, A. y Huerta Arribas, E** (2000). *"Incentivos y absentismo. Un análisis empírico de las empresa industriales españolas"*. Working Papers Series DT 44/00. Universidad de Navarra.

- **Bayón Chacón, Gaspar; Pérez Botija, Eugenio y Valdés Dal-Re, Fernando** (1976). *"Manual de derecho del trabajo" Volumen 2*. Editorial Marcial Pons, pág 482.

- **Baz Tejedor, José Antonio** (2007). *"Responsabilidad Social Empresarial y Participación de los Trabajadores"*. Asociación Española de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, Gobierno de la empresa y participación de los trabajadores. viejas y nuevas formas institucionales, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007, pp. 85-106.

- **Beck, J.** (1995). *"Cognitive Therapy, Basics & Beyond"*. New York. Guilford Press.

- **Beck, Ulrich** (1997). *"¿Qué es la globalización?"*. Ed. Paidós, Barcelona.

- **Beck, Ulrick.** (1993). *"De la sociedad industrial a la sociedad del riesgo"* (trad. del Río Herrmann), en Revista de Occidente, nº 150.

- **Beck, Ulrick** (2001). "*Vivir nuestra propia vida en un mundo desbocado. individuación, globalización y política*", en Giddens, A. y Hutton, W.."*En el límite. La vida en el capitalismo global".* Editorial Tusquets, Barcelona, pp 233-246.

- **Beck, Ulrich y Zolo, Danilo** (2005).*"La sociedad global del riesgo, Una conversación entre Ulrich Beck y Danilo Zolo*". Sociológica, año 19, nº 57, pp. 307-327.

- **Beehr, T.A. y Schuler, R.S.** (1978). *"Current and future perspectives on stress in organizations"*. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *"Personnel management. New perspectivas",* pp. 390–419. Boston. Allyn & Bacon.

- **Begoña Arrieta, Cristina de la Cruz** (2009). *"La dimensión ética de la responsabilidad social"* .Universidad de Deusto, pp.1-155.

- **Belmonte Martínez, Carlos** (2007). *"Emociones y Cerebro"*. Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Instituto de Neurociencias, Vol. 101, nº. 1, pp 59-68. VII Programa de Promoción de la Cultura Científica y Tecnológica. Universidad Miguel Hernández (Alicante).

- **Bell, Daniel** (1991). *"El advenimiento de la sociedad post-industrial"*. Madrid, Alianza Universidad.

- **Belli, Simone** (2009). *"La construcción de una emoción y su relación con el lenguaje. revisión y discusión de un área importante de las ciencias sociales"*. Theoria, vol. 18 (2), pp. 15-42.

- **Belli, Simone y Íñiguez Rueda, Lupicinio** (2008). *"El estudio psicosocial de las emociones. una revisión y discusión de la investigación actual"*. Universitat Autònoma de Barcelona. Revista PSICO, Porto Alegre, PUCRS, v. 39, nº2, pp. 139-151.

- **Bello Knoll, Susy Inés** (2012). *"La experiencia europea de la participación de los trabajadores en la administración de las sociedades".*

- **Ben-Ze'ev, Aaron (1992).** *"Envy and Inequality"*, en Journal of Philosophy, núm. 89, pp.551-581.

- **Benavides, Fernando G.** (2010). *"Absentismo y dialogo social"*. Centro de Investigación en Salud Laboral. Universitat Pompeu Fabra. Revista de salud laboral para delegadas y delegados de prevención de CCOO.

- **Benavides, Fernando G. y García A.M.** (2010). *"Carta a propósito del trabajo sobre participación ciudadana, publicado por Andreu Segura, sobre "Participación ciudadana en salud. el caso de la salud laboral"*. Gestión clínica y sanitaria, volumen 12, número 4.

- **Benavides Fernando G. - Plana, Manel – Serra, Consol - Domínguez, Ruth - Despuig, Miquel – Aguirre, Susana – Soria, Mónica - Sampere, Maite y Gimeno, David** (2007). *"Incapacidad temporal por contingencia común. papel de la edad, el sexo, la actividad económica y la comunidad autónoma"*. Revista Especializada en Salud Pública n° 2 - Marzo-Abril 2007.

- **Beneyto, P.J.** (2008). *"El sindicalismo español en perspectiva europea. de anomalía a la convergencia"*. Cuadernos de Relaciones Laborales, 26, nº 1, pp. 57-88.

- **Benítez, Miriam – Medina, Francisco J. y Munduate, Lourdes** (2011). *"El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España"*. Papeles del Psicólogo, 2011. Vol. 32(1), pp. 69-81.

- **Bericat Alastuey, Eduardo** (2000). *"La sociología de la emoción y la emociónen la sociología"*. Papers 62, pp. 145-176.

- **Bermúdez Abreu, Yoselyn y Prades Espot, César** (2006). *"Algunas consideraciones de la cogestión empresarial en Alemania, España y Venezuela"*. Gaceta Laboral, Vol. 12, nº 3.

- **Bernardin, H.** (1977). *"The relationship of personality variables to organizational withdrawal"*. Personnel Psychology, nº 30, pp.17-27.

- **Bieler, Andreas - Lindberg, Ingemar y Devan, Pillay** (2008) *"The future of the global working class.an introduction"*, en Labour and the Challenges of Globalization. What Prospects for Transnational Solidarity?. Edited by Andreas Bieler, Ingemar Lindberg and Devan Pillay.

- **Bierema, L.** (2008). *"Adult learning in the workplace. Emotion work or emotion learning?"* New directions for adult and continuing education, 120, pp. 55-64.

- **Biffl, G.** (2002). *"Der Krankenstand als wichtiger Arbeitsmarktindikator"* – *"Sick leave as an important labour market indicator".* WIFO-Monatsberichte, 1, pp. 39-52.

- **Bisquerra Alsina, R.** (2009). *"Psicopedagogía de las emociones"*, pp 1-253. Editorial Síntesis, Madrid.

- **Bisquerra Alsina, R. y Pérez-Escoda, N.** (2007). *"Las competencias emocionales".* Educación XXI, nº 10, pp. 61-82.

- **Björkqvist, K. - Österman, K. y Hjelt-Bäck, M.** (1992). "WHS (*Work Harassment Scale*)". Finlandia.

- **Björkqvist, K. - Österman, K. y Hjelt-Bäck, M.** (1994). "Aggression Among University Employees". Agressive Behaviour, 20, pp. 173–184.

- **Blanch Ribas, Josep María** (2003). *"Teoría de las relaciones laborales. Desafíos"*. Editorial UOC.

- **Blanco Blanco, Juan** (2004). *"El sindicalismo español frente a las nuevas estrategias empresariales de trabajo y empleo"*. Cuadernos de Relaciones Laborales, vol. 22, nº 2, pp. 93-115.

- **Blanke Thomas** (2004). *"Acuerdos del Comité de Empresa Europeo. Tipos, Contenidos y Funciones, Naturaleza Jurídica"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **Blasco de Luna, Francisco Javier** (2013). *"II Informe ADECCO sobre Absentismo".*

- **Bloch, Susana** (2002). *"Al alba de las emociones. respiración y manejo de las emociones"*. Editorial Grijalbo.

- **Blum, M.L. y Naylor, J.C.** (1990). *"Psicología Industrial. sus fundamentos teóricos y sociales"* (2ª ed.), pp. 1-880. Trillas.

- **Bonafonte, M.** (2005). *"Psychosocial risk for work related stress"*. Revista electrónica. www.prevencionintegral.com.

- **Bonavia Martín, Tomás** (2000). *"La participación en el establecimiento de metas y sus efectos sobre el rendimiento y la satisfacción laboral"*. Revista Informació Psicològica nº 74, pp. 40-45.

- **Bono, J.E. – Foldes, H.J. – Vinson, G. y Muros, J.P.** (2007). *"Workplace emotions. the role of supervision and leadership"*. The Journal of applied psychology, 92 (5), pp.1357-67.

- **Boeri, T. et al.** (2001). *"The Role of Unions in the Twenty-First Century".* Oxford University Press.

- **Bolea Bardón, Carolina** (2007). *"En Los Límites Del Derecho Penal Frente A La Violencia Doméstica Y De Género"*. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, pp. 1-26.

- **Bolle De Bal, M.** (1992a). "Participation", in Széll G. (ed.), Concise Encyclopedia of Participation and Co-Management. Nueva York, Walter de Gruyter, pp. 603-610.

- **Bolle De Bal, M.** (1992b). "Participative Management", in Concise Encyclopedia of Participation and Co-Management. G. Széll (ed.), Nueva York, Walter de Gruyter, pp. 611-615.

- **Bonasa, M. P. y Garcia, E.** (2010). *"Simulacion. concepto, tipologia y evaluacion pericial"*. En E. Garcia (Dir.), Fundamentos de Psicología Jurídica y Forense. Mexico, D.F.. Oxford University Press.

- **Bonatti, Patricia** (2011). *"Teoría de la Decisión".* Pearson- Prentice Hall.

- **Bongers, Paulien M. – Kremer, Anja M. y Laak, Jolanda ter** (2002). *"Are psychosocial factors, risk factors for symptoms and signs of the shoulder, elbow, or hand/wrist?: A review of the epidemiological literature"*. American Journal of Industrial Medicine. Volume 41, Issue 5, pp. 315-342.

- **Borràs, Vicent; Torns, Teresa y Moreno, Sara** (2007). *"Las políticas de conciliación. políticas laborales versus políticas de tiempo"*. Papers 83, pp. 83-96.

- **Borrell Carrió, Francesc** (2002). *"El modelo biopsicosocial en evolución".* Medicina Clinica (Barcelona) 2002, pp. 119-175.

- **Bossert, Gustavo A.** (2006). *"Acoso Sexual"*. Losada, pp. 1-133.

- **Bouaziz, P.** (2000). *"Harcelement moral dans le relations de travail. Essai d'approche juridique"*. Droit Ouvrier, pp. 192-216.

- **Boullón Agrelo, Ana Isabel - Monteagudo Romero, Henrique - García Cancela, Xermán** (1988). Diccionario normativo Galego-Castelán. Editorial Galaxia.

- **Boyatzis, Richard y McKee, Annie** (2005). *"Resonant Leadership. Renewing Yourself and Connecting with Others Through Mindfulness, Hope, and Com"*. Harvard Business School Press.

- **Boyatzis, Richard y McKee Annie** (2006). *"Liderazgo emocional"*. Harvard Bussines Shool Press. Ediciones Deusto.

- **Bozal Uranga, G.** (2003). *"La participación de los trabajadores en la empresa y los sindicatos"*, pp. 11-23. En *"La participación de los trabajadores en la empresa".* Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social de la Universidad del país Vasco. Editorial Marcial Pons.

- **Bravo, M. - Peiró, J.M. y Rodríguez, I.** (2002). *"Satisfacción laboral",* en Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I. La actividad laboral en su contexto. Madrid. Síntesis, pp. 343-394.

- **Brief, A.P. y Weiss, H.** (2002). *"Organizational behavior. Affect in the workplace"*. Annual Review of Psychology nº 53, pp. 279-307.

- **Briner, R.B.** (1999). *"The neglect and importance of emotion at work"*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8(3), pp. 323-346.

- **Brodsky, C. M.** (1976). *"The harassed worker"*. Toronto. Lexington Books, DC Heath and Company.

- **Brooking, Annie** (1997). *"El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio"*. Editorial Paidós, pp. 1-256.

- **Brotheridge, C.M. y Grandey, A. A.** (2002). *"Emotional labor and burnout. Comparing two perspectives of "People work"*. Journal of Vocational Behavior, 60, pp.17-39.

- **Brown, S. - Fakhfakh, F. y Sessions, J. G**. (1999). *"Absenteeism and Employee Sharing: An Empirical Analysis Based on French Panel Data, 1981-1991"*, *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 52, pp. 234-251.

- **Brown, S. y Sessions, J. G.** (1992). *"The economics of absence. Theory and Evidence".* Journal of Economic Surveys, vol. 10, pp. 23-53.

- **Bruun, Niklas** (2004). *"Los Convenios Colectivos en Finlandia"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones**.**

- **Brunet, L.** (1987). *"El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnostico y consecuencias".* México D.F.. Trillas.

- **Bufete Conesa Asociados** (2011). *"Nuevas formas de absentismo y su tratamiento jurisprudencial"*. www.bufeteconesa.com

- **Burton W.N. - Chen C.Y. – Conti, D.J. – Schultz, A.B. - Pransky G. y Edington D.W.** (2005). "The association of health risks with on-the-job productivity". J Occup Environ Med. 47(8), pp. 769-77.

- **Bustamante Ruano, Mª Ángeles** (2011): *"El acoso sexual en el trabajo. Negociación colectiva: convenios colectivos y planes de igualdad de las empresas"*. Edita: UGT-PV.

- **Caballero Rendon, Javier** (2005). *"Acoso Psicológico en el Trabajo. "Mobbing"*. Revista de medicina familiar, pp.132-138.

- **Cabeza Pereiro, Jaime** (2010). "Fuentes de la relación laboral". VII Cicle de Seminaris Universitaris d'Actualitat Laboral"-UAB Octubre 2010 dentro de la segunda edición del Postgrado Universitario de Formación Integral de Agentes Sociales de la UAB.

- **Cachanosky, Juan C.** (2000). *"Las decisiones empresariales y las predicciones en economía"*. Revista Libertas nº32, Instituto Universitario ESEADE.

- **Caire, Guy** (1982). "*Precarisation des emplois et regulation du marche du travail"*. Sociologie du travail nº 2. París.

- **Calderón Baeza, Felipe Eduardo** (2006). *"Ética, Más Allá de la Responsabilidad del Individuo en Sociedad"*. Informática & Sociedad, pp. 1-6.

- **Calveras, Aleix - Ganuza, Juan-Jose** (2004). *"Responsabilidad Social Corporativa. Una Visión desde la Teoría Económica"*. Departamento de Economía de Empresa, Universitat de les Illes Balears y Universitat Pompeu Fabra.

- **Calvo Bonacho, Eva (2009).** *"Duración de la incapacidad temporal asociada a diferentes patologías en trabajadores españoles"*. Ministerio de Trabajo e Inmigración - Secretaria de Estado de Seguridad Social.

- **Camacho Laraña, Ildefonso** (1999). *"Ética empresarial: Reflexiones desde y para la docencia"*. Papeles de Ética, Economía y Dirección, nº 4, pp. 1-12.

- **Camacho Laraña, Ildefonso - Fernández Fernández, José Luis y Miralles Massanés, Josep** (2007). *"Ética de la empresa"*. TEX.

- **Cámara Botía, A. y González Díaz, F. A.** (2004). *"Derechos de participación y representación en materia de seguridad y salud laborales. un estudio sobre su aplicación"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nº 53, pp. 219-265.

- **Cannon, W.B.** (1927). *"The James-Lange theory of emotions. A critical examination and an alternative theory"*. American Journal of Psychology, 39, pp.106-124.

- **Cano Cano, Ernest** (1998). *"La lógica de la precariedad laboral. el caso de la industria valenciana del mueble"*. Relaciones Laborales nº13, pp. 207-227.

- **Cano-Vindel, A. y Miguel-Tobal, J.J.** (2001). *"Emociones y Salud"*. Ansiedad y Estrés, 7, pp.111-121.

- **Cantera, Leonor M.; Cubells, Mª Eugenia; Martínez, Luz Mª y Blanch, Josep M** (2009). *"Work, Family, and Gender. Elements for a Theory of Work-Life Balance"*. The Spanish Journal of Psychology, 12 (2), pp.641-647.

- **Cañizares Márquez, José Antonio** (2010a).*"Cambios en las formas de comunicación y movilización. el sindicalismo en red"*. Ponencia X Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración. Universidad Carlos III de Madrid.

- **Cañizares Márquez, José Antonio** (2010b). *"La política de los sindicatos en España. tendencias y estrategias"*. Actas del XV Congreso Nacional de Sociología en Castilla-La Mancha, Toledo, Asociación Castellano-Manchega de Sociología.

- **Caporale Bizzini, Silvia** (2005). *"La teoría crítica feminista anglosajona contemporánea en torno a la maternidad. una historia de luces y sombras"*. En. *Discurso en torno a las maternidades* / Silvia Caporale Bizzini (coord.). Madrid. Cyan, 2005, pp. 178-205.

- **Capriles, Axel M.** (2009). *"Líderes tóxicos"*. El Universal (Venezuela). *http://www.eluniversal.com/2009/08/27/opi_art_lideres-toxicos_1537054.shtml.*

- **Carayon, P., Haims, M. C. y Yang, C. L.** (2001). *"Psychosocial work factors and work organization"*. In W.Karwowski (Ed.), The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors (pp. 111-121). London. Taylor y Francis.

- **Carbonell, E. J.** (2008). *"El acoso laboral, antes llamado mobbing"*. Valencia. Tirant Lo Blanch.

- **Cárcamo, Juan Antonio** (2008). Coordinador de Logistica de Rijk Zwaan Ibérica en el prólogo del libro *"La empresa inacabada"* de Carlos Samaniego Villasante. E-Diciones KOLAB, p. 16.

- **Cardenal Carro, Miguel** (2000). *"La representación de los Trabajadores para la salud laboral, los Tribunales y el Derecho Comparado. Un buen momento para Evaluar la figura"*. Aranzadi social, nº 5, pp. 361-380.

- **Cardenal Hernáez, Violeta y Sánchez-López, Mª Pilar** (2006). *"Mujeres, trabajo y salud"*. Editorial Complutense.

- **Carrasco, María José y García-Mina, Ana** (2005). *"El ajuste trabajo-familia desde una perspectiva de género"*. Universidad Pontifica Comillas,

- **Carrasquer Oto, Pilar** (1993). *"El absentismo laboral en el servicio de hosteleria del Consorci Hospitalari Parc Taulí de Sabadell".* Grup d'Estudis Sociòlics sobre la Vida Cuotidiana i el Treball. Working Papers nº 3, Universitat Autónoma de Barcelona (UAB).

- **Carrasquer Oto, Pilar y Torns Martín, Teresa** (1957-1991). *"El absentismo de las trabajadoras. el caso de una organización hospitalaria"*, pp. 1-94.

- **Carrasquer Oto, Pilar y Martín Artiles, A.** (2005). *"La política de conciliación de la vida laboral y familiar en la negociación colectiva".* Revista Cuadernos de Relaciones Laborales, vol. 22, nº 3, pp.131-150.

- **Carrasquer Oto, Pilar – Massó Lago, Matilde y Martín Artiles, Antonio** (2007). *"Discursos y estrategias en torno a la conciliación de la vida laboral y familiar en la negociación colectiva"*. Papers 83, pp. 13-36.

- **Carreras Odriozola, Maria Eulalia** (1983). *"Biografía sobre absentismo laboral"*. Documentos técnicos. Madrid. INSHT 1983.

- **Carrillo, Mª Jesús – Collado, Susana – Rojo, Nieves y Staats, A.W.** (2006). *"El papel de las emociones positivas y negativas en la predicción de depresión. el principio de adición de las emociones en el Conductismo".* Psicológico Clínica y Salud, vol. 17 n.º 3, pp 277-295.

- **Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud** (1986). Primera Conferencia Internacional de Promoción de la Salud, Ottawa, 21 de noviembre de 1986 WHO / HPR (Health Promotion) / HEP / 95.1.

- **Carta Social Europea**, de 3 de mayo de 1996. Estrasburgo.

- **Carter, Grace M. et al,** (1992). *"Building organizational decision support systems"*. Santa Mónica. Academic Press.

- **Carvalho, Sérgio Resende** (2008). *"Promoción de la Salud, "empowerment" y educación. una reflexión crítica como contribución a la reforma sanitaria"*. Revista digital Salud Colectiva. Salud colectiva volumen.4, nº3. Lanús set./dic 2008.

- **Casado FD** (2004*). "Abordaje clínico y compresión de un trastorno de estrés. el mobbing"*. Apuntes de Psicología, 22, pp 257-265.

- **Casas Baamonde, M.ª E.** (1999). "Nuevas tendencias de la negociación colectiva en Europa", en AA.VV..Empleo, contratación y negociación colectiva. XI Jornadas de Estudio sobre la negociación colectiva, p. 69, Madrid.

- **Cassar, V.** (1999). *"Can Leader Direction and Employee Participation Co-Exist?".* Journal of Management *Psychology* 14(1), pp. 57-68.

- **Cassell EJ.** (1982). *"The nature of suffering and the goals of medicine".* N. Engl. J. Med. nº 306, pp.639-45.

- **Cassell EJ.** (1999). *"Recognizing suffering"*. Hastings Cent Rep; pp. 21-24.

- **Castillo Aponte, José (2006).** *"Administración de personal. un enfoque hacia la calidad"*. Ecoe Ediciones,

- **Castro García, Carmen y Pazos Morán, María** (2007). *"Permisos de maternidad, paternidad y parentales en Europa. algunos elementos para el análisis de la situación actual"*, en Papeles de trabajo del Instituto de Estudios Fiscales. Serie economía, nº 26, pp 1-55.

- **Cavas Martínez, F.** (2007*). "El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo"*. Aranzadi Social nº11/2007, p.4.

- **CCOO.** (1998). *"Dignidad y Salud Laboral. Contra la Intimidación en el Trabajo"*. Por Experiencia, Boletín de Salud Laboral para delegados y delegadas de Prevención, nº 2, pp. 4-5.

- **CCOO** (2001). *"Doble presencia y Doble ausencia"*. Folleto nº5, editado por la Secretaría de la Mujer de Comisiones Obreras de Navarra.

- **CCOO** (2009). *"Trabajo y sufrimiento"*. Sección Sindical de CCOO en el Ayuntamiento de Leganés. Revista de Salud Laboral de CCOO nº 45 - julio 2009

- **CCOO** (2010). *"Sistemas de representación de los trabajadores en las empresas, en Europa, y derecho a tiempo de trabajo remunerado para tareas sindicales"* Circular elaborado por la Secretaría Confederal de Internacional, pp. 1-11.

- **CCOO** (2011). *"El cambio de modelo productivo que España requiere para salir de la crisis"*. Documento conjunto Fundación 1º de Mayo y Fundación Francisco Largo Caballero. Madrid.

- **CECOT**, (2008). *"Informe sobre l'absentisme laboral a Espanya 2007".* Publicación febrero 2008.

- **Celik, Mazlum et al.** (2010). *"The relationship between burnout and emotional labour of the employees in hospital sector"*. International Journal Of Business And Management Studies, vol 2, nº1, pp. 47-54.

- **CEPROSS** (2013). *"Informe del Observatorio de enfermedades profesionales y de enfermedades causadas o agravadas por el trabajo (PANOTRATSS)"*. Informe anual 2012.

- **CES, Consejo Económico y Social de España.** Memorias de varios años (www.ces.es).

- **CES, BUSINESSEUROPE, UEAPME y CEEP** (2007). *"Framework Agreement on Harassment and violence at work"*. Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo, 26 de abril de 2007.

- **Cetina T.R.E. - Chan-Canul, A.G. y Sandoval J.L.** (2006). *"Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares"*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 44(6), pp. 535-540.

- **Chai Tong Yuen, San San Woo, Mohamed Rizon y Tan Ching Seong** (2010). *"Classification oh human emotions by using electroencephalogram (EEG)"*. Departamento de Mecatrónica e Ingeniería Biomédica de la Facultad de Ingeniería y Ciencias, University Tunku Abdul Rahman. Revista Internacional de Ingeniería Integral, pp 1-6. Departamento de Ingeniería Eléctrica, Universidad Rey Saud.

- **Charria, V. – Sarsosa, K. y Arenas, F.** (2011). *"Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación"*. Rev. Fac. Nac. Salud Pública vol 29, 4, pp. 380-391.

- **Chappell, Duncan y Di Martino, Vittorio** (1998). *"Violence at Work"*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

- **Chapman, C.R. y Gavrin, J. Suffering** (1999). *"The contributions of persistent pain"*. Lancet, Department of Anesthesiology, University of Washington, Seattle.

- **Chaudhury, M. y Ng, I.** (1992). *"Absenteeism Predictors. Least Squares, Rank Regression, and Model Selection Results"*. Canadian Journal of Economics, vol. 25, pp. 615-635.

- **Chaupain-Guillot, Sabine y Guillot, Olivier** (2010). *"Les déterminants individuels des absences au travail. une comparaison européenne".* Working Papers of BETA 2010-17. Bureau d'Economie Théorique et Appliquée, UDS, Strasbourg.

- **Chelius, J. R.** (1981). *"Understanding Absenteeism. The Potential Contribution of Economic Theory"*. Journal of Business Research, vol. 9, pp. 409-418.

- **Chico, E.** (2006). *"Personality Dimensions and Subjective Well-Being"* .The Spanish Journal of Psychology, Vol. 9, nº 1, pp 38-44.

- **Chóliz Montañés, Mariano** (1995). *"La expresión de las emociones en la obra de Darwin"*. En F. Tortosa, C. Civera y C. Calatayud. *"Prácticas de Historia de la Psicología"*. Universidad de Valencia. Promolibro.

- **Chóliz Montañés, Mariano y Gómez, C.** (2002). *"Emociones sociales II (enamoramiento, celos, envidia y empatía)".* En F.Palmero, E.G. Fernández-Abascal, F. Martínez y M. Chóliz (eds.), *"Psicología de la Motivación y Emoción"*. Madrid. McGrawHill, pp. 395-418

- **Chóliz Montañés, Mariano** (2005). *"Psicología de la Emoción. el proceso emocional"*, p. 3-33. www.uv.es/=choliz.

- **Ciurana Aparisi, Juan Carlos** (2007). *"Comités de ética en la empresa sanitaria"*. Veritas, vol. 2 nº 17, pp.255-279.

- **Clauwaert, Stefan - Hoffmann, Reiner - Kirton-Darling, Judith y Mermet, Emmanuel** (2004). *"Diálogo Social y Coordinación de la Negociación Colectiva En Europa"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **Clemente López, Jesús** (2011). "*Organización del trabajo, conciliación y absentismo*". Productividad y Empleo I. Estudio de CESA, Consejo Económico y Social de Aragón. Universidad de Zaragoza.

- **Cleghorn Espino, Luis Eduardo** (2005). *"Gestión ética para una organización competitiva"*. Editorial San Pablo

- **Colbert, Don (2006). "***Emociones Que Matan"*. Editorial Betania-Thomas Nelson Inc.

- **Coles, M.G. y J.G. Treble** (1993). *"The Price of Worker Reliability"*, Economic Letters*,* 44, pp. 34-46.

- **Comalada, Augusto** (1964). "*Estudio del absentismo laboral en el grupo de 18 empresas".* Barcelona-Instituto de Economía de Empresa.

- **Comision Europea** (2007). Informe *"Mejorar la calidad y la productividad en el trabajo. estrategia comunitaria de salud y seguridad en el trabajo (2007-2012)".*

- **Conde-Ruiz, J.I. - Felgueroso F. y García Pérez, J.I.** (2010). *"Las reformas laborales en España. Un modelo agotado".* Colección Estudios Económicos. Articulo preparado para el monográfico de Papeles de Economía Española, "La reforma del mercado de trabajo", nº 124.

- **Constitución Española** (1978). BOE 29-12-1978. Ratificada en Referéndum de 6 de Diciembre de 1978.

- **Constitución de Weimar** (1919).

- **Cooper, C. L.** (1994). *"The costs of healthy work organizations"*. In C. L. Cooper y S. Williams (Eds.). *"Creating healthy work organizations"*, pp. 1–5. Chichester, England. Wiley.

- **Cooper, C. L. - Dewe, P. J y O'Driscoll, M. P.** (2001). "*Organizational stress. A review and critique of theory, research, and applications"*. Thousand Oaks, California. Sage Publications, pp 1-270.

- **Cooper, C.L. y Smith** (2001). *"Estilo de Dirección"*. En Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Vol. II, Parte VI, Capítulo 34, pp.34-39. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- **Coriat, Benjamin** (2000). *"Pensar Al Revés. Trabajo y organización en la empresa Japonesa".* Siglo XXI Editores (5ª Edición), México.

- **Corsi, J. y Peyrú, G.** (2003). "*Violencias sociales"*. Barcelona. Ariel.

- **Cortina Orts, Adela** (1994). *"Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial"*, pp.17-33. Editorial Trotta. Madrid.

- **Cotton John L. - Vollrath, David A. - Froggatt, Kirk L. - Lengnick-Hall, Mark L. y Jennings, Kenneth R.** (1988). *"Employee Participation: Diverse Forms and Different Outcomes"*. Academy of Management Review nº 13, pp. 8-22.

- **Covey, Stephen R.** (1992). "Liderazgo centrado en principios en el plano organizacional".

- **Cox, T. y Griffiths, A. J.** (1996). *"The assessment of psychosocial hazards at work"*. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology, pp. 127-146. Chichester. Wiley and Sons.

- **Cox, T. - Griffith, A. J. y Rial-González, E.** (2000). *"Research on Work-related Stress"*. EU-OSHA-European Agency for Safety and Health at Work, pp. 1-167.

- **Crespo, Miguel Francisco** (2003). *"Lo ético de la ética empresarial"*. Revista Venezolana de Gerencia, vol.8, nº 22, pp. 307-322.

- **Cristóbal Roncero, Rosario** (2003). *"El Comité de Empresa Europeo en las empresas o grupos de empresas de dimensión comunitaria"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Cruz Pérez, Guillermina** (2012). *"De la tristeza a la depresión".* Revista Electrónica de Psicología Iztacala. Vol. 15, nº4.

- **Cruz Villalón, Jesús** (1992). *"La participación de los trabajadores en la empresa y en el grupo".*

- **Cubillo Rodríguez, Carlos** (2008). *"Tratamiento jurídico del mobbing"*. Editorial Ramón Areces.

- **Cuenca Álvarez, Rosa** (2001). *"La información y la comunicación como actuación preventiva"*, pp.1-36. Catálogo de publicaciones del INSHT.

- **Cuenca Álvarez, Rosa** (2002). "*Concepto de riesgos psicosociales*". Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de *"Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas"*, pp. 1-8. Madrid, 10 de diciembre de 2002. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías – INSHT.

- **Cueto Iglesias, Begoña - Luque Balbona, David y Mato Díaz, F. Javier** (2006). *"La Evolución de la Conflictividad Laboral en España. Un Análisis de la Influencia de los Pactos Sociales*". IX Encuentro de Economía Aplicada. Jaén, 8-9-10 de Junio de 2006.

- **Cunningham, Michel R.** (1989). *"Levitas y guardianes del prójimo".* Revista de psicología social vol. 4, nº 3, pp.319-344.

- **Cylurnik, Boris** (2013). *"Los patitos feos. Una infancia infeliz no determina la vida"*. Editoria Debolsillo Clave.

- **Damasio, Antonio R.** (1996). "*El error de Descartes. la razón de las emociones".* Editorial Andrés Bello.

- **Damasio, Antonio R.** (2000). *"A second chance for emotion"*. En R.D. Lane y L. Nadel (eds.). *"Cognitive Neuroscience of Emotion"*, pp. 12-23. Nueva York. Oxford University Press.

- **Damasio, Antonio R.** (2001). *"Fundamental feelings"*.Nature, nº 413, p.781

- **Damasio, Antonio R.** (2006) entrevista con Punset, Eduardo. *"El cerebro, teatro de las emociones"*. http.//www.eduardpunset.es

- **Damasio, Antonio R.** (2009). *"En busca de Spinoza. Neurobiología de la emoción y los sentimientos"*. Editorial Crítica.

- **Danatro, Daniel** (1997). *"Ausentismo laboral de causa médica en una institución pública"*. Revista médica Uruguay nº 13, pp.101-109.

- **Dansky, B.S. y Kilpatrick, D.G.** (1997). *"Effects of sexual harassment"*. En W. O`Donohue (Ed.), Sexual harassment: Theory, research, and treatment, pp. 152-174. Boston: Allyn & Bacon.

- **Darwin, Charles** (1872). *"The expression of emotions in man and animals".* Appleton and Company, New York.

- **Dávalos Morales, José** (1991). *"Conflictos de trabajo"*. Conferencia pronunciada en la Facultat de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México.

- **Davenport N. - Schwartz R.D. y Elliott G.P.** (1999). *"Mobbing. emotional abuse in the American workplace"*. Ames, IA. Civil Society Publishing; p.39.

- **David, Natacha** (2003). *"Acoso sexual. desarticular la relación de poder a través de la prevención"*. OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp. 7-11.

- **Dávila de León, M., Finkelstein, M., Castien, J.** (2011). *"Diferencias de género en conducta prosocial. el comportamiento de ciudadanía organizacional"*. Anales de Psicología, Norteamérica, nº 27.

- **Dawn, J. - Cowie, H. y Ananiadou, K** (2003). *"Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations"*. Aggressive Behavior, nº 29, pp. 489-496.

- **De Antonio García, Marcos** (2011). *"Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador*". Revista MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo.

- **De Araújo Marchand, EA., Castro Pereira, QL., Nachtigall Barboza, MC., De Sosa Silva, JR., Heckler de Siqueira, HC.** (2010). *"O absenteismo. a inter-relação da dor e as dificuldades na realização das atividades em trabalhadores de uma lavanderia hospitalar pública"*. *"El absentismo. la interrelación del dolor y las dificultades en la realización de las actividades en trabajadores de una lavandería hospitalaria pública"*. Revista Enfermería Global, nº 19. Brasil

- **De Haas, S.- Timmerman, G. y Höing, M.** (2009). *"Sexual harassment and health among maleand female police officers"*. Journal of Occupational Health Psychology, 14(4), pp 390-401.

- **De la Flor Fernández, María Luisa** (2006). *"Análisis de la regulación jurídico laboral de los riesgos psicosociales*". Investigación para el Ministerio de Industria y Asuntos Sociales", pp. 1-255.

- **De la Poza, J. (1998).** *"Satisfacción, clima y calidad de vida laboral"*. En. Rodíguez, A, coord. *"Introducción a la psicología de trabajo y de las organizaciones"*. Madrid. Pirámide, pp 259-271.

- **De la Puebla Pinilla, Ana - Mercader Uguina, Jesús R.** (2007). *"Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral".* LA LEY, 2007. Manuales profesionales.

- **De la Villa Gil, Luís Enrique** (1980). *"La participación de los trabajadores en la empresa"*. Editorial. Instituto de Estudios Económicos.

- **De las Heras Borrero, Francisco Manuel** (1982). *"El absentismo laboral. Sus causas y tratamiento jurídico"*. Ministerio de Presidencia-Centro de Estudios Políticos y Constitucionales (CEPC). Revista de Política Social, nº 136, pp. 191-199.

- **Del Campo, Salustiano y Tezanos, José Felix** (2010*). "España. una sociedad en cambio"*. Madrid, Biblioteca Nueva.

- **Del Rey Guanter, Salvador y Luque Parra, Manuel** (2003). *"La representación de los trabajadores en la empresa en los Estados Unidos"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Debout, Michel** (2001). *"Le harcèlement moral au travail"*. Extrait de l'avis adopté par le Conseil économique et social au cours de sa séance du 11 avril 2001.

- **Declaración de Luxemburgo** (1997) *sobre la Promoción de la Salud* en el lugar de trabajo (WHP- Workplace Health Promotion).

- **Demaret, Luc** (2003). *"La acción sindical frente a la violencia en el trabajo"* OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp. 43-48.

- **De Hooge, Ilona E**. (2004). *"Determining the influences on motivation, commitment, satisfaction, absenteeism and turnover with a new questionnaire. PICTURE"*. Royal Netherlands Army Dutch Behavioural Science Service Unit. Presentation IAMPS – Oslo, pp. 1-31.

- **De Schant, Martín y Martín-Navarro** (2007*)."Neuroeconomía y metodología. algunas reflexiones iniciales"*, pp. 1-42. Conferencia en la Academia Nacional de Ciencias de Buenos Aires.

- **De Vicente, Aída; Magán Inés; Berdullas Silvia y Elena, José M** (2009). *"Salud Mental y Absentismo Laboral. Cuando El Trabajo no da la felicidad"* INFOCOP, Número 41. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.

- **Dejours, Christophe** (1988). *"Trastornos mentales relacionados con el trabajo",* en Kalimo, R, - El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *"Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud"*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988.

- **Dejours, Christophe** (1998). "*Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale"*. París, Editions du Seuil, 1998.

- **Dejours, Christophe** (2009a). *"Trabajo y violencia"*. Editorial Modus Laborando SL.

- **Dejours, Christophe** (2009b). *"Trabajo y sufrimiento. cuando la injusticia se hace banal"*. Editorial Modus Laborando SL.

- **Dejours, Christophe** (2010). *"Travail, usure mentale".* Essai de psychopathologie du travail. Editorial. Editions Bayard.

- **Del Prado, Luís** (1994). *"Como manejar el miedo en el ámbito laboral"*. Boletín de lecturas sociales y económicas. Año 2, nº6, pp 66-70. Universidad Católica de Argentina.

- **Dessler, G.** (1979). "*Organización y administación, enfoque situacional"*. Bogotá: Prentice Hall Internacional.

- **Dew, K. – Keefe, V. y Small, K.** (2005). *"Choosing" to work when sick. workplace presenteeism"*. Soc. Sci. Med. 60(10), pp. 2273-2282.

- **Dewa, C.S. - Lesage, A. – Goering, P. y Craveen, M.** (2004). *"Nature and prevalence of mental illness in the workplace"*. Healthc Pap. 5(2), pp.12-25.

- **Di Martino, Vittorio y Mushri, M**. (2001). *"Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace".*

- **Di Martino, Vittorio** (2003). *"En el trabajo predomina la violencia psíquica sobre la física"*. Revista de salud laboral para delegadas y delegados de prevención de CCOO, nº 21, Junio 2003. Entrevista de Llorens, Clara y López Jacob, Mª José.

- **Diana Menéndez, Nicolás** (2010). *"The Multiple Dimension of Labor Precarization. The Case Of Public Administration in Argentina".* Revista Ciencias Sociales nº128-129, pp 119-136.

- **Diario Médico** (2012). *"Una guía para determinar cuándo los trastornos depresivos son causa de incapacidad laboral".* Publicación. Criterios médico-legales para conceder una baja por depresión. Madrid. Apr 9, 2012. pág 8.

- **Díaz-Aguado, Mª José** (1999). *"El papel de la psicologia en la lucha contra la violencia"*. Conferencia del 22 Abril 1999, Universitat de Valencia.

- **Díaz de la Rosa, Angélica** (2010). *"Reflexiones a propósito del art. 129.2 de la Constitución Española".* Anuario Facultad de Derecho de la Universidad de la Coruña (AFDUDC), nº14, pp. 311-324.

- **Díaz Muñoz, Silvia - Arroyo Varela, Silvia y Rodriguez Rodríguez, José** (1998). *"Tiempo de trabajo no realizado. Ausencia y Absentismo laboral"*, pp. 123-126. Universidad de Málaga.

- **Díaz Rodríguez, Juan Miguel** (2010). *"Reuniones de comités de empresa y asistencia de delegados sindicales en empresas con varios centros"*. Aranzadi Social. Revista Doctrinal, Vol. 2, nº 22 (abr), 2010, pp. 39-48.

- **Diener, E.** (1984). *"Subjective well being"*. Psychological Bulletin 95, pp. 542-575.

- **Diez Meriel, Teresa - Panea Hernando, Domingo - Abril Larrainzar, Mª Del Puy, García Granjo, Ruben y Caballero Delgado, Jesús** (2011). *"Derecho del Trabajo"*. UDIMA.

- **Meriel Teresa - López López, Isabel - Orellana García José María y Pampliega Fernández, Juan Carlos** (2011). "Derecho de la protección social". Universidad a distancia de Madrid (UDIMA).

- **Díez Simón, Esther - Granados Moya, Antonio y Ortiz del Álamo, Jesús** (1994). *"El absentismo laboral, el caso de una empresa de Murcia"* IV Congreso de Economía Regional de Castilla y León.

- **Dimberg, Ulf; Thunberg, Monika y Grunedal, Sara** (2002). *"Facial reactions to emotional stimuli. Automatically controlled emotional responses"*. COGNITION AND EMOTION, vol. 16, nº 4, pp. 449–471.

- **Dohrenwend, B. S.** (1978). *"Social stress in the community".* American Journal of Community Psychology, 6, pp.1–14.

- **Domenech López, Yolanda y Gómez Díaz, Juan Carlos** (1995). *"Una alternativa al trabajo social institucionalizado. el trabajo social en la empresa privada"*, pp.187-198. Dirección de recursos humanos. Programa de doctorado empresa y coyuntura económica. Universidad de Alicante, 1995.

- **Domenech, R.** (1992). *"El conocimiento del clima social en la empresa como instrumento de desarrollo organizacional"*. Capital Humano n°41, p.14.

- **Domingo Tudó, Antonio** (2011). *"Happiness at work", "La felicidad en el trabajo, el potencial de las personas".* 2ª Conferencia internacional de la felicidad en el trabajo. Asociación española de dirección y desarrollo de personas, AEDIPE Galicia.

- **Douglas, Kevin S. y Skeem, Jennifer L** (2005). *"Violence Risk Assessment. Getting Specific About Being Dynamic"* Psychology, Public Policy, and Law, Vol. 11, pp. 347-383.

- **Drago, R. y Wooden, M. (1992).** *"The Determinants of Labor Absence. Economic Factors and Workgroup Norms Across Countries"*. Industrial and Labor Relations Review, vol. nº45, pp. 764-778.

- **Dräubler, Wolfgang** (1994). *"Derecho del Trabajo"*. 1° Edición, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, España.

- **Dribbusch, Heiner y Birke Peter** (2012). *"Los Sindicatos en la República Federal de Alemania. Organización, Condiciones Generales, Desafíos"*, pp.1-22. Friedrich-Ebert-Stiftung.

- **Druker, Peter** (2006). *"La toma de decisiones"*. Harward Business Review. Deusto.

- **Dunn, L.F. y Youngblood, S.A.** (1986). *"Absenteeism as a Mechanism for Appoaching and Optimal Labour Market Equilibrium. An Empirical Study".* Review of Economics and Stadistics, vol 68.

- **Durán López, Federico** (1998). *"Globalización y relaciones de trabajo".*Civitas. Revista española de derecho del trabajo, nº 92, pp. 689-888.

- **Durán López, Federico** (2008). *"Absentismo y baja por enfermedad".* www.cincodias.com.

- **Durheim, Émile** (1893). *"La división del trabajo social".* Ediciones AKAL, 1995.

- **Durheim, Émile** (1895). *"Las reglas de método sociológico"*. Ed. MacMillan, 1984.

- **Duro Martín, Antonio** (2005). *"Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos"* Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº56, pp.15-55).

- **D'Antona, Massimo** (1992). "*Derechos sindicales y derecho del sindicato en Italia. el Título III del Estatuto de los Trabajadores revisitado"*. Cuadernos de Relaciones Laborales, nº 1. Ed. Complutense Madrid, 1992.

- **Eagly y Mladinic** (1994). *"Gender Stereotypes and Attitudes Toward Women and Men"*. Pers Soc Psychol Bull nº15, pp. 543-558

- **Eby, L. T., Freeman, D. M., Rush, M. C. y Lance, C. E.** (1999). *"Motivational bases of affective organizational commitment. A partial test of an integrative theoretical model"*. Journal of occupational and Organizational Psychology, nº 72, pp. 463-478.

- **Eby L.T. - Casper W.J. - Lockwood A. - Bordeaux C. y Brinley A.** (2005). *"Work and family research in IO/OB. Content analysis and review of the literature (1980-2002)"*. Journal of Vocational Behavior Monograph. 2005; 66 (1), pp 124-197.

- **Echeburúa, E.** (2001). "*Abuso de alcohol".* Madrid. Síntesis.

- **Echeverría, B.** (2005). *"Competencia de acción de los profesionales de la orientación"*, pp.1-100. Madrid. Esic Editorial.

- **Edelberg, Guillermo** (2004). *"La gerencia tóxica".* Artículo nº 68. http.//www.guillermoedelberg.com.ar/

- **Edelberg, Guillermo** (2005). *"El presentismo ¿cuesta más que el ausentismo?".* Artículo nº 82. http.//www.guillermoedelberg.com.ar/

- **Edreira, María José** (2003). *"Fenomenología del acoso moral".* LOGOS. Anales del Seminario de Metafísica nº 36, pp. 131-151.

- **Edvinsson, Leif y Malone, Michael S.** (2003). *"El Capital Intelectual: cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa".* Gestión 2000, pp. 1- 255.

- **Egarsat** (2005). *"Actitudes de los responsables de RRHH y de los trabajadores frente al absentismo laboral en España".* Resumen ejecutivo primer informe Barómetro Egarsat.

- **Einarsen, Staale** (1999) *"The nature and causes of bullying at work"*.International Journal of Manpower, Vol. 20, nº 1/2, pp.16-27.

- **Einarsen, - Raknes B.I. y Matthiesen S.B.** (1994). *"Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality"*. European Work and Organizational Psychologist nº 4, pp. 381–401.

- **Einarsen, Staale y Skogstad, A.** (1996). *"Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations"*. European Journal of Work and Organizational Psychology nº5, pp.185- 201.

- **Einarsen, Staale y Raknes, B.I.** (1997). *"Harassment at work and victimization of men. Violence and Victims"*, 12, pp. 247-263.

- **Einarsen, Staale** (2000). *"Harassment and bulling at work. A review of the scandinavian approach".* Agresión and Violent Behaviour*,* 5, pp. 374-401**.**

- **Einarsen, Staale - Hoel, Helge y Notelaers, Guy** (2009). *"Measuring exposure to bullying and harassment at work. Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised"*. Work & Stress, vol 23, 1, pp.24-44..

- **Eisenberg, N.** (2000). *"Emotion, Regulation, and Moral Development"*. Annual. Review of Psychology, nº51, pp. 665-697.

- **Einzmann, Simona**. (2010). *"Trastorno antisocial de la personalidad"*, *Mente y Cerebro*, nº 43, pp. 34-40.

- **Ekman, P.** (1984). *"Expressions and the nature of emotion"*. In K.S. scherer & P. Ekman (Eds.). Aproaches to emotion, pp. 319-343. Hillsdale, NJ. Erlbaum.

- **Ekman, P.** (1992). *"Are these basic emotions?"*. Psychological Review, 99, pp. 550-553.

- **Ekman, P.** (1993). *"Facial expression and Emotion"*. American Psychological Association, vol 48, nº4, pp. 376-379.

- **Ekman, P y Wallace V.** (2003). *"Unmasking the Face. A Guide to Recognizing Emotions from Facial Clues"*. Ed. Malor Books.

- **Ekman, P.** (1999*)."Por qué mienten los niños. cómo los padres pueden fomentar la sinceridad".*Editorial Paidós.

- **Ekman, P.** (2005). *"Cómo detectar mentiras. una guía para utilizar en el trabajo, la política y la pareja"*. Editorial Paidós.

- **Ekman, P.** (2007a). *"Emotion in the Human Face"*. Oxford University Press.

- **Ekman, P.** (2007b). *"Emotions Revealed, Second Edition. Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life"*. Owl Book.

- **Ekman, P.** (2009). *"Telling Lies"*. New York. Times Books (US). London. Weidenfeld & Nicolson (world).

- **El-Batawi, M.** (1988). *"Problemas de salud psicosociales de los trabajadores en los países en desarrollo",* en Kalimo, R, - El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *"Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud"*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988.

- **Emery, F.E. y Thorsrud, E.** (1969). *"Industrial Democracy"*. Londres, Tavistock.

- **Encuesta Europea de Empresas** (2009). *"Employee representation at establishmentlevel in Europe"*. Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo.

- **Engel, George L.** (1977). *"The need for a new medical model. A challenge for biomedicine"*. Science, Vol. 196, nº. 4286, pp. 129–136.

- **EPOC** (1997). *"New Forms of Work Organisation. Can Europe realise its Potential?"* Dublin. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

- **Erickson, R., y Ritter, C.** (2001). *"Emotioanl Labor, Burnout and Inauthenticity. Does Gender Matter?"*. Social Psychology Quartely. 64, (2), pp. 146-163.

- **Escámez, Juan** (2006). *"La Educación de Actitudes es una modalidad de Educación de los Sentimientos".* Universidad De Salamanca. XXV Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación "Las Emociones y la Formación de la Identidad Humana".

- **Escudero, J. F. y Poyatos, G.** (2004). *"Mobbing. Análisis multidisciplinar y estrategia legal"*. Barcelona. Bosch.

- **Escudero Rodríguez, Ricardo y Alameda Castillo, Mª Teresa** (2005). *"El poder de dirección del empresario. nuevas perspectivas".* Colección Relaciones Laborales*.* Editorial La Ley.

- **Espada García, Miguel** (2006). *"Nuestro motor emocional: la motivación*". Editorial Díaz de Santos.

- **Estañol Vidal, Bruno** (2002). *"Violencia"*. Violencia Social. Coordinación. Marcia Muñoz de Alba Medrano. Instituto de investigaciones jurídicas. Publicación de la Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 49 a 54.

- **Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo** (2007-2012). *"Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar del Trabajo"* Anexo IV. Abril de 2007.

- **European Agency for Health and safety at Work** (2002). *"European Week 2002. Preventing Psychosocial risks at work".* UE-OSHA.

- **European Agency for Safety and Health at Work** (2007). *"Annual Report 2007"*. UE-OSHA.

- **EU-OSHA** (2012). *"Representación de los trabajadores y consultas sobre salud y seguridad".* Análisis de los resultados de la Encuesta europea de empresas sobre los riesgos nuevos y emergentes (Esener), 2012. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

- **Evans, D.** (2003). *"Emotion. A very short introduction"*, Oxford, Oxford University Press, pp. 1-160.

- **Fabianowska, Joanna** (2012). *"The Impact of Emotional Labour on Workers in Day Harm Reduction Services"*. Department of Social Science, DBS School of Arts, pp. 1-51.

- **Fantasia R., Clawson D. y Graham G.** (1988). *"A Critical Review of Worker Participation in American Industry"*, in Work and Organizations 15(4), pp. 468-488.

- **Farahbod, Farzin** (2013). *"Impact of Organizational Communication in Job Satisfaction and Organizational Commitment (Case Study Maskan Bank Guilan)"*. Interdisciplinary journal of contemporary research in business .Institute of Interdisciplinary Business Research, Vol 5, nº 4, pp.419-430.

- **Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública** (2011). *"Otro efecto de la Reforma laboral. El recorte de la prestación por IT y la privatización de su gestión"*.

- **Federación de Entidades Empresariales de la construcción** (Barcelona) (1980). *"El absentismo en la construcción. una experiencia".*

- **Federación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo** (1997). *"Condiciones de trabajo en la Unión Europea".* Luxemburgo. Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades.

- **Fehr, B. y Russell, J. A.** (1984). *"Concept of emotion viewed from a prototype perspective"*. Journal of Experimental Psychology General, 113, pp. 464-486.

- **Feijóo Rey, María José - Amenós Álamo, Joan - Marín Dios, Susana - Martínez Quirante, Roser - Pérez Pérez, Jorge y Salvador Serna, Miquel** (2010). *"El Rol Del Directiu Públic"*. Treballs de Recerca sobre Administració Pública 2010. Escola d'Administració Pública de Catalunya.

- **Fernández, I. y Carrera, P.** (2007). *"Las emociones en psicología social"*, en Morales, J. F. (eds.), *"Psicología Social"*, Madrid, McGraw-Hill, pp. 291-330.

- **Fernández Abascal, E.G. - Martín Díaz, M.D. y Domínguez Sánchez, J**. (2001). "*Procesos psicológicos"*. Madrid. Pirámide.

- **Fernández Abascal, E.G.** [Coord.] (2009). *"Emociones positivas".* Madrid, Pirámide.

- **Fernández Aguado, J., et al.** (2012). *"Feelings Management. La gestion de los sentimientos organizativos"*. SUNION Educación Integral S.A., pp.1-113.

- **Fernández Berrocal, Pablo y Extremera Pacheco, Natalio** (2009). *"La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad"*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 66 (23,3) pp. 85-108.

- **Fernández Berrocal, Pablo y Extremera Pacheco, Natalio** (2005). *"La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey"*. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado, vol. 19, Núm. 3, Diciembre 2005, pp. 63-93. Universidad de Zaragoza (España).

- **Fernández Castro, Jordi y Edo Izquierdo, Silvia** (1994a). *"¿Cómo influye el control percibido en el impacto que tienen las emociones sobre la salud?"* Tema Monográfico. Emoción y Salud, Anales de psicología, 1994, 10(2), pp.127-133.

- **Fernández Castro, Jordi y Edo Izquierdo, Silvia** (1994b). *"Emociones y salud*". Anuario de Psicologia, nº61, pp. 25-32.

- **Fernández Costales Múñiz, Javier** (2009).*"La negociación colectiva en Europa como vía de convergencia en materia laboral. ¿una fórmula alternativa a la regulación comunitaria?"*. Aranzadi Social nº 9/2009. Revista Doctrinal, Vol. 2, nº 9, pp. 137-145.

- **Fernández de la Gándara, Luis** (1993). "*Derecho, ética y negocios"*, pp. 31. Alicante, Universidad de Alicante.

- **Fernández de Tejada Muñoz, V. - López López, M.D. y Saavedra Robledo, I.** (2007). *"La gestión ética de las mediana empresas"*, pp.1-8.

- **Fernández Dols, J. M.** (1994). *"Emociones"*, en Morales, J. F. (eds.), *"Psicología Social"*, Madrid, McGraw-Hill, pp. 325-359.

- **Fernández Fernández, Roberto** (2009). *"Nuevos tiempos para el movimiento sindical. balance y retos a comienzos del siglo XXI"*. Pecvnia, 7, pp. 45-71

- **Fernández García, Ricardo** (2011). *"El presentismo laboral. una amenaza silenciosa".* Gestión práctica de riesgos laborales. Integración y desarrollo de la gestión de la prevención, nº 83, pp 34-39.

- **Fernández Garrido, Julio** (2002) *"El entorno de la violencia psicológica en el trabajo. ¿entre el buen salvaje y el «homo-homini-lupus»?".*Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 20, nº2, pp. 351-382.

- **Fernández Jiménez, Manel** (2001). *"Aproximación psico-social al absentismo laboral".* Revista Protección Laboral nº 29, 4º Trimestre 2001

- **Fernández Jiménez, Manel y Herrero García, Mercé** (2003). *"Cuantificación del absentismo laboral en la empresa. Una herramienta para la medición de los niveles de seguridad y salud en la empresa".* Médicos del trabajo. Unidad Básica de Salud. Dirección Provincial de Correos. Barcelona. Asociación de Estudios de Prevención y Salud Laboral, AEPSAL. Barcelona. Sección técnica de la Revista del INSHT, núm. 28-2003, pp. 4 a 10.

- **Fernández Jiménez, Manel** (2007). *"El perito judicial en la prevención de riesgos laborales"* .Bilbao. Lettera Publicaciones**.**

- **Ferrando García, Francisca** (2003). *"Aproximación al derecho británico en materia de representación colectiva y participación de los trabajadores en la empresa"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Fernie, S. y Metcalf, D.** (1995). *"Participation, Contingent Pay, Representation and Workplace Performance: Evidence from Great Britain"*. British Journal of Industrial Relations, vol. 33, pp. 379-415.

- **Ferro Veiga, J.M.** (2010). *"Conductas punitivas con tarjetas de crédito, contratación administrativa y propiedad intelectual e inmobiliaria. Reseña especial sobre la investigación interna y externa del fraude"*. Editorial Liber Factory.

- **FeS-UGT** (2008). *"Los Agentes Sectoriales de Prevención en las Pymes y Microempresas"*. Federación estatal de servicios de UGT. Guía Sindical para Delegados de Prevención. Secretaría de Salud Laboral y Formación Sindical de Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007-2012.

- **Fidalgo Vega, Manuel y Pérez Bilbao, Jesús** (1996): *"Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto labora"l*. NTP 421, INSHT, pp.1-8.

- **Fidalgo Vega, A. M. y Piñuel, Iñaqui.** (2004). *"La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing"*. Psicothema, 16, pp. 615-624.

- **Field, T.** (1996). *"Bully in sight".* Wessex Press, Wantage, pp. 1-358.

- **Fielding, Jonathan E.** (2001). *"Promoción de la salud en el lugar de trabajo"* en *"Protección y promoción de la Salud. Visión general"*. Organización internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Volumen I, Parte II. "Asistencia Sanitaria", Capitulo 15, p.9. España. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- **Fineman, Stephen** (2009). *"The emotional Organizaction. Passions and Power"*. Ed. John Wiley & Sons.

- **Finkel, L. (1996).** *"La organización social del trabajo"*. Editorial Pirámide, Madrid.

- **Fisher, C.D. y Ashkanasy, N.M.** (2000). *"The emerging role of emotions in work life. an introduction"*. Journal of Organizational Behavior, 21 (2), pp. 123-129.

- **FITIM. Federación Internacional de Trabajadores de las Industrias Metalúrgicas** (2008). *"El trabajo precario nos afecta a todos"*. Ginebra.

- **Fitzgerald, Louise F – Shullman, Sandra L - Bailey, Nancy - Richards, Margaret - Swecker, Janice - Gold, Yael - Ormerod, Mimi y Weitzman, Lauren** (1988). *"The incidence and dimensions of sexual harassment in academia and the workplace"*. Journal of Vocational Behaviour nº 32, pp. 152-175.

- **Fitzpatrick, Melissa A**. (2000). *"Nursing Management"* vol.31, nº 11. Chicago.

- **Fleten, N. - Johnsen, R. y Ostram, B.S.** (2004). *"Reliability of sickness certificates in detecting potencial sick leave reduction by modifying conditions. a clinical epidemiology study"*. BMC Public Health, vol 4, nº8.

- **Flores-Sandí, Grettchen** (2006). *"Presentismo". Potencialidad en accidentes de salud*. Acta Médica Costarricense, versión impresa, vol. 48, nº1.

- **Florida, Richard** (2003). *"Cities and the crative class"*. City & Community 2.1, pp. 3-19. American Sociological Association,

- **Florida, Richard** (2009). *"Las ciudades creativas. Por qué donde vives puede ser la decisión más importante de tu vida"*. Barcelona, Paidós, pp 1-368.

- **Florida, Richard** (2010). *"La clase creativa. la transformación de la cultura del trabajo y el ocio en el siglo XXI"*. Editorial Paidós, pp.1-530.

- **Foessa Fundación (Fundación Fomento Estudios Sociales y Sociología Aplicada.** *"Estudios sociológicos sobre la situación social de España, 1975"*, Volumen 1975.

- **Folkard S, Tucker P.** (2003). *"Shift work, safety and productivity"*. Occupational Medicine, 53(2), pp. 95-101.

- **Forehand, G.A. y Gilmer, B.** (1964). *"Environmental variations in studies of organizational climate"*. Psychological Bulletin, 6, pp 361-382.

- **Freeman, W.J.** (2000). *"Emotion is essential in all intentional behaviours"*. In Lewis, M.D. and Granie, I. (Eds.). *"Emotion, development and self-organization dynamic system approaches to emotional development"*, Chapter 8, 209-235. Cambridge University Press, Cambridge, U.K.

- **Freud, Sigmund** (2006). *"Obras Completas"*. Barcelona. RBA, Coleccionables, S.A.

- **Frick, B. y Malo, M.A.** (2005). *"Labour Market Institutions and Individual Absenteeism in the European Union"*. Unpublished conference paper, p. 38.

- **Frijda, N.** (1986). *"The emotions"*. Cambridge. Cambridge University Press.

- **Frost, Peter J.** (2003). *"Toxic emotions at work. how compassionate managers handle pain and conflict*". Harvard Business Press, 2003. Editorial Deusto.

- **Fukuyama, Francis** (2001). *"La Gran ruptura: naturaleza humana y reconstrucción del orden social"*. Suma de Letras, S.L., pp. 1-617.

- **Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions** (1997). *"La prevención del absentismo en el lugar de trabajo".* Resumen Oficina de publicaciones oficiales de las comunidades europeas. Luxemburgo.

- **Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo** - **European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions** (2010a). *"Cambios en las condiciones de trabajo en los últimos años".* Resultados de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, pp. 1-10.

- **Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo**- **European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions** (2010b). *"Foundation Findings. Physical and psychological violence at the workplace",* pp.1-24.

- **Gadea, Rafael y Moreno, Neus** (2011). *"Como se cocina el presentismo". Prácticas para conseguir que personas enfermas asistan al trabajo*. ISTAS. Revista de salud laboral para delegadas y delegados de prevención de CCOO, nº 52 Abril 2011.

- **Gago García, L. y Escalante Ruíz, E.** (2006). *"Relacions en l'entorn de treball".* Mc Graw Hill.

- **Galiana Moreno, J. M.** (1991). *"La participación de los trabajadores en la empresa"*. En el libro. *"El cambio laboral en la década de los 90"* (Dir. G. Vidal Caruana), Editorial Espasa-Calpe, Madrid**.**

- **Galiana Moreno, J. M. y García Romero, Belén** (2003). *"La participación y representación de los trabajadores en la empresa en el modelo normativo español"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Gamero Burón, Carlos** (2010). *"Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral. propuesta para España*". Vol.28

- **Ganesan, S. y Weitz, B. A.** (1996). *"The impact of staffing policies on retail buyer job attitudes and behaviors"*. Journal of Retailing, nº 72*,* pp. 31-56.

- **Garate Castro, Javier – Cabeza Pereiro, Jaime- Rabanal Carbajo, Pedro – Mella Menéndez, Lourdes y Ferrer, Consuelo** (2008). *"Normas Laborales y de Seguridad Social"*. NETBIBLO SL, La Coruña.

- **García A. M., Gadea R. y Rodrigo F.** (2005). *"Prevención de riesgos laborales en las empresas. percepciones de los delegados de prevención"*. Archivos Prevención Riesgos Laborales 8(4), pp 139-146.

- **García A.M - López-Jacob M.J. - Dudzinski I., et al.** (2007). *"Factors associated with the activities of safety representatives in Spanish workplaces"*. J Epidemiol Community Health. nº 61, pp 784-790.

- **García Blasco, Juan y De Val Tena, Ángel Luis** (2004). *"La Negociación Colectiva en España"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **García Calavia, M. Á.** (2012). *"Relaciones laborales en Europa Occidental"*. Valencia. Editorial Tirant lo Blanch.

- **García García, Inmaculada** (2006). *"La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo"*. Universidad de Granada.

- **García García, E. et al.** (2007). *"Nuevas perspectivas científicas y filosóficas sobre el ser humano". Teoría de la Mente y Ciencias Cognitivas*. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.

- **García Huaroto, Jorge Patrick** (2007). *"Los Stakeholders en el Gobierno de la Sociedad. Efectos de la participación de los trabajadores en la Dirección de la empresa"*. RPDE.

- **García Izquierdo, Mariano** (1999). *"Estrés laboral"*. Psicología del trabajo y de las organizaciones: fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones, pp. 229-250.

- **García Laso, Agustín y Sanguineti Raymond, Wilfredo** (2002). *"Sindicatos y cambios económicos y sociales).* Editorial Aquilafuente. Universidad de Salamanca.

- **García, Marcos de Antonio** (2011). "*Multifactorial problem of presenteeism and absenteeism procrastination in structures in which the worker develops*". Medicina y Seguridad del Trabajo, vol.57 nº 223, Madrid.

- **García Marzá, D.** (2004): *"Ética empresarial: del diálogo a la confianza"*, pp.229-244. Editoria Trotta. Madrid.

- **García Miguélez, María Purificación** (2009). *"La participación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales".* Pecunia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, nº. 8, pp. 121-147.

- **García Murcia, Joaquín y Paz Menéndez, Sebastián** (2001).*"La tutela de la libertad sindical y la intervención del sindicato como coadyuvante".* Comentario a la STC 257/2000, de 30 de octubre. Publicación. Boletín Aranzadi Laboral parte Boletín. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona. Repertorio Aranzadi del Tribunal Constitucional, nº 1, pp.1865-1888.

- **García Murcia, Joaquín** (2002). *"De nuevo sobre la libertad sindical y su conexión con la negociación colectiva"*. Comentario a la STC 225/2001, de 26 de noviembre. Publicación. Repertorio Aranzadi del Tribunal Constitucional num. 4/2002 parte Estudio. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona, pp. 2021-2040.

- **García Nieto, Juan N.** (1978). *"La participación de los trabajadores en la gestión empresarial en España".* Ginebra. Instituto Internacional de Estudios Laborales.

- **García Ross** (1995). *"Análisis presente y futuro del contenido obligacional del Derecho de la Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo"*. REDT.

- **García Serrano, C. y Malo, M.A.** (2004*). "Absenteeism, exit-voice, and collective bargaining"*, pp.1-28.

- **García Serrano, C. y Malo, M.A.** (2009). *"The impact of direct union voice on voluntary and involuntary absenteeism".* Journal of Socio-Economics, vol.38, nº 2, pp. 372-383.

- **Gardner (1983).** *"Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences".* Basic Books, Nueva York.

- **Garofalo, Raffaele** (1885). *"Criminología. estudio sobre el delito, sobre sus causas y la teoría de la represión"*, Turín, 1885.

- **Garrido, Vicente, Stangeland, Per y Redondo, Santiago** (2006). *"Principios de Criminología"*, 3ª ed. Valencia, Tirant lo Blanch.

- **Garriga C.** (2011), *"El lugar de la maternidad en las subjetividades de las mujeres más allá del destino biológico"*, capítulo del libro. DIO BLEICHMAR, E. (Coord.), (2011), Mueres tratando a mujeres, Barcelona. Ed. Octaedro

- **Garzón Alarcón, Nelly** (2001). *"Toma de decisiones éticas"*. Cátedra Manuel Ancízar. Ética y bioética, pp.171-190.

- **Gasco-García, Enrique** (2011). *"Seminario permanente de ciencias sociales acoso moral laboral o "mobbing"*. Documento de trabajo 2011/23. Facultad de Ciencias Sociales de Cuenca.

- **Gay, Sylvia** (2003). "Conclusiones de grupo", p. 101. En *"La participación de los trabajadores en la empresa".* Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social de la Universidad del país Vasco. Editorial Marcial Pons.

- **Gérvas, J. - Ruiz Tellez, A. y Pérez Fernández, M**. (2006). *"La incapacidad laboral en su contexto médico. problemas clínicos y de gestión".* Ministerio de Trabajo e Inmigración - Secretaria de Estado de Seguridad Social.

- **Gil, F. - Rico, R. y Sánchez-Manzanares, M.** (2008). *"Eficacia de equipos de trabajo".* Papeles del Psicólogo, 29, pp. 25-31.

- **Gil Hernández, Fernando** (2005). *"Tratado de Medicina del Trabajo".* Editorial Elservier España.

- **Gil López, Rosa Mª** (2006). *"Acoso sexual ámbito laboral"*. Conferencia Agrupación de Mujeres Abogadas del I.C.A. de Valladolid, pp. 1-24.

- **Gil Monte, Pedro R**. (2005). *"El síndrome de quemarse por el trabajo. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar"*. Ediciones Pirámides. Madrid.

- **Gil Monte, Pedro y Peiró, J.M.** (1997). *"Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse"*, pp.1-137. Madrid: Editorial Síntesis.

- **Gil Monte, Pedro R.- Carretero, Noelia – Roldán, M.ª Desamparados y Núñez Román, Eva M.ª** (2005). "Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo *(burnout) en monitores de taller para personas con Discapacidad*". Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones – 2005. Volumen 21, nº 1-2, pp. 107-123.

- **Gilbreath, Brad y Karimi, Leila** (2012). "S*upervisor behavior and employee presenteeism"*. *International Journal of Leadership Studies*, Vol. 7 Iss. 1, 2012, pp. 114-131. School of Global Leadership & Entrepreneurship, Regent University.

- **Gimeno Lahoz, Ramón** (2005). *"La presion laboral tendenciosa. el mobbing desde la optica de un juez"*. Editorial Lex Nova, S.A.

- **Gimeno, D. – Benavides, F.G. - Benach, J. y Amick** (2004). *"Distribution of sickness absence in de EU"*. Ocupational and environmental Medicine nº 61, pp. 867-869.

- **Giménez, José Luís** (1995). *"La participación de los trabajadores en la empresa"*, en Giménez, José Luis et al. Lectures de Sociologia de l'Empresa. Barcelona. Rey.

- **Giovannini, Paolo** (1989). *"El Sindicato en Italia. Una Crisis de Representación"*. Revista de sociología Papers nº32, pp. 11-36.

- **Gisbert Calabuig** (2005). *"Medicina Legal y toxicología"*. 6ª Edición, Ed. MASSON SA

- **Gittleman, M., Horrigan, M.y Joyce, M.** (1998). *"Flexible,* Workplace Practices. Evidence from a Nationally Representative Survey*".* Industrial and Labor Relations Review, nº 52 (1).

- **Glass, Lillian** (1997). "*Toxid People. 10 ways of dealing with people who make your life miserable*". St. Martin's Press.

- **Glass, Lillian** (2010). "*Toxic Men. 10 ways to Identify, Deal With, and Heal from the Men Who Make Your Life Miserable*". Editorial Adams Media.

- **Gold, David y Caborn, Joannah** (2003). *"SOLVE. la OIT combate la violencia en el trabajo"*. OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp. 55-59.

- **Goldberg, C. B. y Waldman, D. A.** (2000). *"Modeling employee absenteeism. Testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction"*. Journal of Organizational Behavior, nº 21, pp. 665-676.

- **Goleman, Daniel** (1996). *"La inteligencia emocional"*. Editorial Kairós.

- **Goleman, Daniel** (2003). *"Emociones destructivas. un diálogo científico con el Dalai-Lama"*. Editorial Vergara.

- **Goleman, Daniel** (2007). *"Social Intelligence. The New Science of Human Relationships".* Bantam Books.

- **Goleman, Daniel** (2012). *"Inteligencia social. La nueva ciencia de las relaciones humanas"*. Editorial Kairós.

- **Goleman, Daniel** (2013). *"FOCUS: desarrollar la atención para alcanzar la excelencia".* Editorial Kairós.

- **Goleman, Daniel – Boyatzis, Richard – Mckee, Anne** (2003). **"***El líder resonante crea mas"*. Editorial Debolsillo.

- **Golembiewski, R.T. - Munzenrider, R.F. y Stevenson, J.G.** (1986). *"Stress in organizations: Toward a phase model of burnout"*. New York: Praeger.

- **Golembiewski, R.T. - Scherb, K. y Boudreau, A.** (1993). *"Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives"*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research. London: Taylor and Francis, pp. 217-234.

- **Gomero Cuadra, Raul - Llap Yesan, Carlos** (2004). *"Medically related work absenteeism at the Toquepala Hospital year 2001"*. División Médica Southern Peru Cooper Corporation. Revista Médica Hered 15 (2), 2004, pp. 96-101.

- **Gómez Acebo, Pilar** (2006). En el prólogo de Jericó, Pilar (2006). *"No Miedo. En la Empresa y en la Vida"*.Alienta Editorial.

- **Gómez Fernández, José Manuel** (1999). *"Recursos humanos. fundamentos del comportamiento humano en la empresa".* Ediciones Encuentro Madrid.

- **Gómez, Sandalio y Pons, María** (1994*). "Las relaciones laborales en el Reino Unido"*. Documento de investigación nº 283. IESE.

- **Gómez Solórzano, Marco Augusto** (1995). "Límites de los esquemas de participación laboral Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad, vol I, nº 3 Mayo/Agosto de 1995.

- **González de Rivera, J. L.** (2002). *"El maltrato psicológico"*. Editorial Espasa.

- **González de Rivera J. L. y Rodríguez-Abuín, M.** (2003). *"Cuestionario de estrategias de acoso psicológico. el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)"* en versión española. Psiquis, 2003; 24 (2), pp. 59-69.

- **González de Rivera, J.L. y Rodríguez Abuín, M.J.** (2005). *"Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60"*. Editorial EOS, Madrid, pp. 1-44.

- **González Duro, Enrique** (2007). *"Biografía del miedo. los temores en la sociedad contemporánea".* Editorial Debate.

- **González Esteban, Elsa** (1996). *"La Investigación en Ética Empresarial"*, pp.1-13.

- **González García, K.** (2002). *"Acción sindical y preventiva contra los riesgos psicosociales. el mobbing"*. Lan Harremanak, Vol. 2, nº 7, pp.183-194.

- **González Gutiérrez, José - Moreno Jiménez, Luis Bernardo - Garrosa Hernández, Eva y López López, Almudena** (2005). *"Spanish version of the Swedish Occupational Fatigue Inventory (SOFI): Factorial replication, reliability and validity"*. International Journal of Industrial Ergonomics nº, pp.737-746.

- **González Lagier, Daniel** (2009). *"Emociones, responsabilidad y derecho"*. Editorial Marcial Pons, Madrid, 2009, pp.1-158.

- **González Ordi, Héctor** (2011). *"Simulación".* FOCAD, Formación continuada a distancia. Consejo general de psicólogos Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.

- **González Ortega, Santiago** (1983). *"Absentismo y despido del trabajador".* Pamplona Aranzadi 1983.

- **González Ortega, S. y Aparicio Tovar, J.** (1996). *"Comentarios a la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales".* Editorial Trotta, Madrid,

- **González Romá, V.** (2008); *"La innovación en los equipos de trabajo"*. Papeles del Psicólogo, 29, pp. 32-40.

- **González Romá, Vicente – Väänänen, Ari - Ripoll, Pilar - Caballer, Amparo - Peiró - José M y Kivimäki, Mika** (2005). *"Psychological climate, sickness absence and gender"*. Psicothema. Vol. 17, nº 1, pp. 169-174.

- **González Trijueque, D.** (2007). *"El acoso psicológico en el lugar de trabajo. una aproximación desde la psicología forense"*. Psicopatología Clínica, Legal y Forense, 7, pp. 41-62.

- **González Trijueque, D.** (2008). *"Valoracion pericial del acoso psicologico en el lugar de trabajo. mobbing"*. En J. L. Grana, M. E. Pena y J. M. Andreu (Coordinadores.), Manual docente de psicología clínica, legal y forense (Vol. 2). Madrid. Universidad Complutense de Madrid.

- **González Trijueque, David** (2010). *"Mobbing. aproximación al acoso psicológico en el lugar de trabajo".* En E. Garcia (Dirección), Fundamentos de psicología jurídica y forense. Oxford University Press.

- **González Trijueque, David y Delgado, Sabino** (2008a). *"Acoso laboral y trastornos de la personalidad. Un estudio con el MCMI-II".* Clínica y Salud, 19 (2), pp.191-204.

- **González Trijueque, David y Delgado, Sabino** (2008b). *"Informe pericial. un caso de acoso laboral"*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24 (1), pp. 113-124.

- **González Trijueque, David y Delgado, Sabino** (2011). "*Mobbing en trabajadores españoles y latinoamericanos. un estudio exploratorio con el LIPT-60"*. Revista de Psicología, año 13, nº19, pp. 31-51.

- **González Trijueque, David y Graña Gómez, José Luis** (2007). *"El acoso psicológico en el lugar de trabajo. análisis descriptivo en una muestra de trabajadores".* Psicopatología Clínica Legal y Forense, Vol.7, 2007, pp. 63-76.

- **González Trijueque, David y Graña Gómez, José Luis** (2009). *"El acoso psicológico en el lugar de trabajo. prevalecia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional"*. Psicothema, 21 (2), pp. 288-293.

- **González Trijueque, David, Tejero, R. y Delgado, Sabino** (2011). *"El mobbing desde la perspectiva de la psicología jurídica"*. En Hernández-Medina, G. (Dir.), *Psicología Jurídica Iberoamericana*, pp. 327-345. Bogotá. El Manual Moderno.

- **González Trijueque, David - Delgado Marina, Sabino y García López, Eric** (2010). *"Valoración Pericial Psicológica de la Víctima de Mobbing"*. Psicología Iberoamericana, vol. 18, pp 8-18.

- **Gorz, André** (1997). "*Metamorfosis del trabajo. Búsqueda de sentido".* Crítica de la razón económica, Madrid: Sistema.

- **Gracia, Esther y Martínez, Isabel** (2004). *"El control de emociones en el trabajo. Una revisión teórica del trabajo emocional"*. Univeristat Jaume I.

- **Gracia F. - Pinazo, D. y Carrero V.** (2001). *"Implicación, compromiso y centralidad en el trabajo. ¿es o no el mismo concepto?".* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2001; 17 (1), pp 109-121.

- **Graham., Ian** (2004). *"Para acabar con el hostigamiento ¿es mejor legislar o negociar?".* OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp 61-67.

- **Grandey, Alicia A.** (2000). *"Emotional Regulation in the Workplace. A New Way to Conceptualize Emotional Labor"*. Journal of Occupational Health Psychology, 5 (1), pp 95-110.

- **Grandey, Alicia A.** (2003). "*When "the show must go on". Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery"*. Academy of Mangement Journal, 46 (1), pp. 86-96.

- **Gray, J. A. Muir y Fowler, Godfrey** (1989). *"Fundamentos de medicina preventiva"*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

- **Greenberg, Leslie S.** (2000). *"Emociones. una guía interna. cuáles sigo y cuáles no".* Editorial Desclée de Brouwer, S.A.

- **Greenfield, Susan** (2011). *"You and Me: The Neuroscience of Identity"*. London: Notting Hill Editions

- **Greenglas, E.R. - Burke, R.J. y Ondrack, M.** (1990). *"A gender-role perspective of coping and burnout"*. Applied Psychology: An International Review, vol 39, nº1, pp. 5-27.

- **Greenhaus, J. H. y Beutell, N. J.,** (1985). *"Sources of conflict between work and family roles".* Academy of Management Review, 10, pp. 76-88.

- **Greifenstein, Ralph** (2011). *"Perspectivas de la cogestión empresarial en Alemania ¿Paralización injustificada de la obra política?.* ILDIS, Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales. Informe comisionado por el Departamento de Política Económica y Social de la Fundación Friedrich Ebert.

- **Greenberg, I. & Barling.J.** (1999). *"Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors. The roles of person behaviors and perceived workplace factors"*. Journal of Organizational Behavior, 20, pp 897-913.

- **Greifenstein, Ralph** (2011*)."Perspectivas de la cogestión empresarial en Alemania ¿Paralización injustificada de la obra política?".* Título original. *Perspektiven der Unternehmensmitbestimmung in Deutschland*. Informes y documentaciones sobre política económica y social. Informe comisionado por el Departamento de Política Económica y Social de la Fundación Friedrich Ebert.

- **Groeblinghoff, D. y Becker, M.** (1996). *"A case of study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims"*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), pp. 277-294.

- **Grünewald Soto, Ursula y Osorio Jorge** (2010). *"Sentir, decir y hacer. variedad expresiva y prototipos de emoción…"* ONOMÁZEIN 22 (2), pp. 125-163.

- **Guedes Gondim, Sonia Maria y Álvaro Estramiana, José Luis** (2010). *"Nature and culture in the study of emotions"*. RES nº 13, pp. 31-47.

- **Guédez, Víctor** (2011). *"La institucionalización de la ética y de la RSE: hacia una nueva cultura organizacional"*. CIES nº 92, pp. 1-8.

- **Guevara Ramírez, Lydia** (2006). *"Violencia moral en el trabajo. reflexión en torno a los conceptos internacionales y una propuesta para América latina".* VI Foro Social Mundial y II Foro Social de las Américas, Caracas (Venezuela).

- **Guerreiro Pablo Fernández** (2011). *"Simulación versus neurosis de renta. "La motivación de las mentiras". ASEPEYO, Portal Sanitario.*

- **Hacket, Rick D**. (1989). *"Work attitudes and employee absenteeism. A synthesis of the literature"*. Journal of Occupational Psychology, vol. 62, pp. 235-248.

- **Hammer, T. N. - Landau, J. L. y Stern, R. M.** (1981). *"Absenteeism When Workers Have a Voice: The Case of Employee Ownership"*. *Journal of Applied Psychology*, vol. 66, pp. 561-573.

- **Harlem Brundtland, Gro** (2003). Prefacio del Informe Mundial sobre la Violencia y Salud. FAHO/WHO, pp.1-62.

- **Harrison, D. A. y Martocchio, J. J.** (1998*). "Time for absenteeism. A 20-year review of origins, offshoots, and outcomes"*. Journal of Management, nº24, pp. 305-351.

- **Hart, S.** (2001). *"Assessing and managing violence risk"*. En K. Douglas et al. (Eds.), *HCR-20: violence risk management companion guide,* pp. 13-26). Vancouver: SFU Ed.

- **Hassink, W. y Koning, P.** (2009). *"Do Financial Bonuses Reduce Employee Absenteeism? Evidence from a Lottery."* Industrial & Labor Relations Review, 62, pp. 327-342.

- **Health and Safety Authority (HSA), Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** (2003). *"Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo"*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.

- **Hegney, D., Plank, A. y Parker, V.** (2006). "*Extrinsic and intrinsic work values. Their impact on job satisfaction in nursing"*. Journal of Nursing Management, 14, pp. 271–281.

- **Hemp, Paul** (2004). "*Presentismo. en el trabajo, pero fuera de servicio".* Harvard Business Review, ISSN 0717-9952, Vol. 82, nº 10, 2004 , pp. 41-47.

- **Heras Cobo, Carlos** (2004). *"Dirección y gestión preventiva"*. Programas. Objetivo cero accidentes de trabajo y buenas prácticas compartidas. Gobierno de Aragón. Departamento de Economía, Hacienda y Empleo.

- **Heritage, J.** (1984). *"Garfinkel and Ethnomethodology"*. Cambridge. Polity Press.

- **Hervé, François (1999).** *"Sufrimiento psíquico y toxicomanias"*. Sección Europea. Adicciones, volumen 11, n1 1, pp. 53-63.

- **Hernández, Ana y Ivorra, Francisco** (2005*)."Absentismo. nuevas soluciones para un viejo problema"*. PricewaterhouseCoopers. Editorial Borrmart

- **Hernández Baeza, Ana - Espejo Tort, Begoña- González Romá, Vicente - Gómez Benito, Juana** (2001). *"Escalas de Respuesta Tipo Likert. ¿Es Relevante la Alternativa "Indiferente"?.* Metodología de Encuestas. Vol 3, Núm 2, 2001, pp. 135-150.

- **Hernández Zambrano, David** (2009). "Una perspectiva de las teorías de la emoción. hacia un estudio de las implicaciones de las emociones en la vida del hombre", pp.1-83. Monografía de grado Escuela de Ciencias Humanas. Programa de Filosofía. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

- **Hernández Zubizarreta, J.** (2002). *"Mobbing. un antiguo desconocido".* Lan Harremanak, nº7.

- **Herrera Pérez, Carlos** (2000). *"Una teoría cognitiva de las emociones"*. Emociones Thémata, nº 25, pp. 233-240.

- **Herrero Nieto, Bernardino** (1958). *"La simulación y el fraude a la Ley en el Derecho del Trabajo".* Bosch, Casa Editorial, Barcelona.

- **Herzberg, Frederick- Mausner, Bernard- Bloch Snyderman, Barbara (1959).** *"The Motivation to Work".* 20ª Edición 2009. Library of Congress. 92.16067.

- **Heywood, John S. y Jirjahn, Uwe** (2004). *"Teams, Teamwork and Absence"*. Scand. J. of Economics 106(4), pp. 765-782.

- **Hikal, Wael** (2011). *"Glosario de criminología y criminalística"*. Flores Editor y distribuidor SA.

- **Hillard, James Randolph** (2009). *"Acoso psicológico en el lugar de trabajo. ¿en verdad van tras su paciente?"* Current Psychiatry, Vol. 8, nº 4, pp.. 45-48.

- **Hirigoyen Marie-France** (1999). *"El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana"*. Editorial Paidós Iberica.

- **Hirigoyen Marie-France** (2001). *"El acoso moral en el trabajo. distinguir lo verdadero de lo falso"*. Editorial Paidós Iberica.

- **Hirigoyen Marie-France** (2003). *"Acoso moral. contextos, diferencias, consecuencias y medidas"*. Norte de Salud Mental nº 18, pp 39-47. Gaceta médica de Bilbao nº1., volumen 100, enero-marzo 2003.

- **Hirigoyen Marie-France** (2004). *"El acoso moral en el trabajo"*. Conferencia *"NRL Metal. Estrategias preventivas desde el enfoque de género para las PYME".* FEMEVAL, Valencia, septiembre 2004, pp.1-19.

- **Hirigoyen, Marie-France** (2007). *"El acoso moral"*. Buenos Aires, Editorial Paidós.

- **Hobbes, Th.** (1979). *"Leviatán"*, Madrid, Editora Nacional, Madrid.

- **Hochschild, Arlie Russell** (1983). *"The Managed Heart. The Comerzialitation of Human Feeling"*. Los Angeles, CA. University of California Press.

- **Hochschild, Arlie Russell y Machung, Anne** (2003). *"The Second Shift"*. New York. Penguin Books.

- **Hoel, Helge; Rayner, Charlotte y Cooper, Cary L.** (1999). *"Workplace bulling"*. En Cooper, Cary L. (Ed); Robertson, Ivan T. (Ed), (1999). International review of industrial and organizational psychology 1999, Vol. 14, pp. 195-230. New York.

- **Hoel, H. y Cooper, C.L.** (2000). "*Destructive conflict and bullying at work"*. University of Manchester Institute of Science and Technology, Reino Unido.

- **Hough, Michael** (1995). *"Anxiety About Crime. Findings From the 1994 British Crime Survey"*. Home Office Research and Statistics Department Research Findings nº 25.

- **Hugo Durán, Víctor** (2007). Revista Ciencia & Trabajo. Año 9, nº 24 de abril / junio 2007. www.cienciaytrabajo.cl

- **Ibarra, Eduardo** (2006). *"Una Nueva Definición de "Dolor". Un Imperativo de nuestros días"*. Revista Soc. Esp. Dolor 2. pp. 65-72; 2006. Clínica del Dolor "Dr. Crawford W. Long", Aibonito, Puerto Rico.

- **Ibermutuamur** (2011). *"Análisis de modelos comparados de control de absentismo o enfermedad por cualquier naturaleza y su impacto sobre la productividad en españa"*, pp. 1-86.

- **Ichino, Andrea y Riphahn, Regina T.** (2005). *"The effect of employment protection on worker effort. absenteeism during and after probation".* Journal of the European Economic Association, vol. 3, nº 1, pp. 120-143.

- **Ichino, Andrea y Moretti, E.** (2006). *"Biological gender differences, absenteeism and the earning gap".* American Economic Journal: Applied Economics, American Economic Association, vol. 1(1), pages 183-218.
- **Infante, Ricardo** (2003). Prólogo de *"Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos".* Viveros, J. Antonio (2003). Oficina Internacional del Trabajo.
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)** (2009) *"Experiencias en Intervención Psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo".*
- **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Notas técnicas de prevención**

  NTP 348 Prevención del estrés: intervención sobre la organización.

  NTP 349. Prevención del estrés. Intervención sobre el individuo.

  NTP 421: "Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral.

  NTP 438. Prevención del estrés. Intervención sobre la organización.

  NTP 439. El apoyo social.

  NTP 476. El hostigamiento psicológico en el trabajo. Mobbing.

  NTP 489. Violencia en el lugar de trabajo.

  NTP 507: Acoso sexual en el trabajo.

  NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.

  NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.

  NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición).

  NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo. Definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo 2010.
- **INSS, Instituto Nacional de la Seguridad Social** (2013). *"Incapacidad temporal, prestaciones"*. Publicación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- **Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud** (2002). *"Método Istas 21. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales"*. Madrid: Paralelo Edición S.A.

- **International Labour Office**, Oficina Internacional del Trabajo (2000). Ginebra *"Recomendaciones internacionales de actualidad en estadísticas del trabajo".*

- **International Labour Office**, Oficina Internacional del Trabajo (2002). *"Seguridad Social. Un nuevo consenso".* Ginebra.

- **Izard, C. E.** (1971). *"The face of emotion"*. New York. Appleton-Century-Crofts.

- **Izard, C. E.** (1977). *"Human emotions"*. Springer.

- **Izard, C. E.** (1990). *"Facial expressions and the regulation of emotions"*. Journal of Personality and Social Psychology nº58, pp.487–498.

- **Izard, C. E.** (1991). *"Psychology of emotions"*. New York. Plenum**.**

- **Izard,C.E.** (1992). *"Basic emotions, relations among emotions, and emotion cognition relations"*. Psychological Review nº 99, pp 561-565.

- **Izquierdo Benito, Mª Jesús** (1998). *"El malestar en la desigualdad".* Ediciones Cátedra, Universitat de Valencia e Instituto de la Mujer, Colección Feminismos, Valencia, p.272.

- **Izquierdo, Raquel Aguilera** (2007). *"Los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres."* Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, número especial nº 69.

- **Jairo, John – Vélez, Maria Clara y Krikorian, Alicia** (2008). *"Aspectos neurobiológicos, psicológicos y sociales del sufrimiento".* Revista. Psicooncología. Madrid, 2008. Tomo 5, Nº 2-3; pg. 245-255. ProQuest Health and Medical Complete Copyright Universidad Complutense de Madrid, 2008.

- **James, W.** (1884/1985). *"What is an emotion?".* En E. Gaviria (traduct). Estudios de Psicología, 21, pp 57-73.

- **James, W.** (1890). *"Principles of Psychology"*. Nueva York. Holt.

- **Jeammaud, A.** (1992). *"Los derechos de información y participación en la empresa. la ciudadanía en la empresa".* Autoridad y democracia en la empresa (Dirigido por Joaquín Aparicio y A. Baylos), Editorial Trotta, Madrid.

- **Jennifer, Dawn - Cowie, Helen y Ananiadou, Katerina** (2003). *"Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations"*.Aggressive Behavior, vol. 29, nº 6, pp. 489-496.

- **Jerez Mir, M.J.** (1997). *"Los grupos de presión"*. En Del Aguila, R. (coord.). Manual de ciencia política, 5ª Edición, Madrid, Trotta.

- **Jericó Pilar** (2006). *"No Miedo. En la Empresa y en la Vida"*.Alienta Editorial.

- **Jiang, J.J. y Klein, G.** (2000). *"Supervisor support and career anchor impact on the career satisfaction of the entry-level information systems professional"*. Journal of Management Information Systems, nº 16, pp. 219-240.

- **Jiménez Galindo, José y Romay López, Rosa** (2005). "*Gestión del absentismo por incapacidad laboral*". Editorial Dyckinson S.L.

- **Jiménez García, Aurora** (2009). *"La violencia en el puesto de trabajo o violencia social"*. USTEA Secretaria de la mujer.

- **Jiménez Tello, Pilar** (2009*)."Auditoria Universitaria y Calidad. La evaluación como conquista social ante la competencia universitaria global"*, Ed.. VDM Verlag Dr. Müller, Saarbrücken, Germany, 2009.

- **Jimeno, J.F. y Toharia, L.** (1996). *"Effort, Absenteeism, and Fixed Term Employment Contracts"*. Revista Española de Economía, 13(1), pp. 105-119.

- **Jódar, P. - Garrell, D. - Humbert, A. y Labrador, A.** (2007). *"Afiliació i desafiliació sindicals"*. Barcelona. Centre d'estudis i recerca sindicals.

- **Johansson, G.** (1989). *"Job demands and stress reactions in repetitive and uneventful monotony at work"*. Int J Health Service, 19(2), pp.365-77.

- **Johansson, P. y Palme, M.** (1996). *"Do Economic Incentives Affect Work Absence? Empirical Evidence Using Swedish Micro Data"*. Journal of Public Economics, vol.59, pp. 195-218.

- **Johnson, J.L. y O'Leary-Kelly, A.M.** (2003). *"The effects of psychological contract breach and organizational cynicism. not all social exchange violations are created equal"*. Journal of Organizational Behavior, 24, pp. 627-647.

- **Johnson, Pamela R. Y Indvik, Julie** (2001). *"Slings and arrows of rudeness: incivility in the workplace"*. Journal of Management Development, vol. 20 Iss: 8, pp.705-714.

- **Jover Ramírez, Carmen** (2010). *"Incapacidad temporal y dreducción del absentismo injustificado"*. Temas Laborales num. 106/2010 páginas 39-66. Doctora Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad de Cádiz.

- **Juárez-García, Arturo** (2007). *"The Fatigue-Energy Dimension As Presenteeism Indicador. Validity Of A Proposed Scale In Mexican Workers".* Ciencia & Trabajo. Año 9, número 24, páginas 55 a 60. Abril-Junio 2007, www.cienciaytrabajo.cl.

- **Jurado Segovia, Ángel** (2008). *"Acoso moral en el trabajo".*LA LEY.

- **Kahneman, Daniel** (1973). *"Attention and effort"*. Englewoods Cliffs, N.J.: Prentice Hall. Traducción al castellano por Juan Botella en Madrid: Biblioteca Nueva, 1997.

- **Kahneman, Daniel - Slovic, P, y Tversky, A. (Eds.)** (1982). *"Judgment under uncertainty. Heuristics and biases"*. New York. Cambridge University Press.

- **Kahneman, Daniel y Tversky, Amos** (2000). *"Choices, Values, and Frames".* Cambridge University Press.

- **Kahneman, Daniel.** (2002-03). *"Maps of bounded rationality. A perspective on intuitive judgment and choice"*. In T. Frangsmyr (Ed.), Les Prix Nobel 2002. Stockholm, Sweden. Almquist & Wiksell International**.**

- **Kahneman, Daniel y Deaton, Angus** (2010). *"High income improves evaluation of life but not emotional well-being".* Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America-PNAS, vol. 107, nº 38.

- **Kahneman, Daniel** (2012). *"Pensar rápido, pensar despacio".* Editorial DEBATE.

- **Kalimo, R, - El-Batawi, M. y Cooper, C.** (1988). *"Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud"*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988.

- **Kalimo, R** (1988). *"Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores. panorama general"*, en *"Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud"*, pp, 3-8. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988.

- **Kalimo, R y Mejman, T.** (1988). *"Respuestas psicol6gicas y de conducta al estrésen el trabajo",* en Kalimo, R, - El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *"Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud"*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988.

- **Kammeyer-Mueller, J. D. y Wanberg, C. R.** (2003). *"Unwrapping the organizational entry process. Disentangling multiple antecedents and their pathways to adjustment"*. Journal of Applied Psychology, nº 88, pp. 779-794.

- **Karasek R., et al.** (1985). *"Job Content Questionnaire and user's guide"*. Lowell: University of Massachusetts. Department of Work Environment. Estados Unidos.

- **Kaplan, Robert S. y Norton, D**. (1992). *"The Balanced Scorecard measures that drive performance"*. Harvard Business Review, pp.71-79. USA.

- **Kaplan, Robert S. y Norton, D**. (1993). "Putting the balanced scorecard to work. Harvard Business Review, vol. 71, nº 5, pp. 134-147.

- **Kaplan, Robert S.** (2008). *"Alcanzar su potencial".* Harvard Business Review, vol. 86, nº 7, pp. 92-96.

- **Keltner, Dacher y Kring, Ann M.** (1998). *"Emotion, Social Function, and Psychopathology"*. Review of General 1998, Vol. 2, Nº. 3, pp. 320-342. University of California, Berkeley.

- **Kenyon, P. y Dawkins, P.** (1989*). "A Time Series Analysis of Labour Absence in Australia"*, Review of Economics and Statistics. Volumen nº 71, pp. 232-239.

- **Kivimäki, M. – Head, J. – Ferrie, J.E. – Hemingway, H. – Shipley, M.J. – Vahtera, J. et al.** (2005). *"Working While Ill as a Risk Factor for Serious Coronary Events. The Whitehall II Study"*. Am J Public Health.

- **Khalef, Ahmed** (2003). *"¿Es la violencia en el trabajo una fatalidad?"*. OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp. 13-19.

- **Klein, M** (1945). *"The Oedipus Complot in the Light of Early Ancieties"*, en Writing, Vol. 1, pp. 370- 419.

- **Kocher, Eva** (2004). *"La repercusión de las formas de participación financiera en el gobierno de las empresas. el caso alemán"*. En *"Nuevas formas de participación de los trabajadores y gobierno de empresas"* Coordinador. Landa Zaparin, Juan Pablo. Editorial Bomarzo.

- **Koene, Avelina** (1995). *"Toma de decisiones eficaces"*. Editorial Diaz de Santos. Madrid.

- **Koopman, C. - Pelletier, K.R. – Murray, J.F. – Sharda, C.E. – Beger, M.L. y Turpin R.S. et al.** (2002). *"Stanford presenteeism scale. health status and employee productivity"*. J Occup Environ Med. 44(1), pp. 14-20.

- **Köhler, Holm-Detlev - Martín Méndez, Vanesa y Van Den Broek, Hans-Peter** (2004). *"La participación de los trabajadores en programas de reducción de plantilla. El caso «Arcelor»"*. Universidad de Oviedo.

- **Köhler, Holm-Detlev y González Begega, S.** (2007). *"Still learning from Europe. Spanish participation in European works councils"*. En Whittall et al, pp 132-50.

- **Köhler, Holm-Detlev** (2008). *"Los sindicatos en España frente a los retos de la globalización y del cambio tecnológico"*. Colaboración de José Pablo Calleja Jiménez). Documento de trabajo 142/2008. Fundación Alternativas.

- **Köhler, Holm-Detlev y Calleja Jiménez, José Pablo** (2009). *"Nuevas estrategias sindicales en España. organizing y negociación colectiva flexible".* Paper presentado en el I Congreso anual REPS. Oviedo, 5-7 de noviembre de 2009. Panel 5. Las Relaciones Laborales en el Sistema de Bienestar Español

- **Köhler, Holm-Detlev y González-Begega, Sergio** (2010). "*Transnational companies and the «new» industrial relations. A vehicle to re-think the regulatory boundaries of the nation-state*". Revista internacional de organizaciones, nº4, pp.35-52.

- **Köstler, Roland** (2010). *"Europäische Aktiengesellschaften. Keine Aushöhlung der Mitbestimmung"*. HBS-Pressemitteilung, 23-04-2010, Düsseldorf.

- **Kristensen K. - Juhl H. J. - Eskildsen J. - Nielsen J. - Frederiksen N. y Bisgaard C.** (2006). *"Determinants of absenteeism in a large Danish bank"*. The International Journal of Human Resource Management, Sep 2006, Volume. 17 Issue. 9, pp.1645-1658.

- **Krug E.G. - Dahlberg, L.L - Mercy, J.A. y Zwi, A.B.** (2002). "*World Report on violence and health"*. Ginebra: World Health Organitzation.

- **Kummetz, Pablo** (2012). *"Alemania, 30 años de Cogestión"*. Deutsche Welle.

- **Lahera Corteza, Jesús** (2011)."*Informe 271 criterios de solución de empates de votos y puestos en comités de empresa y comités intercentros"*, en el marco del convenio de asesoramiento entre UCM y UGT.

- **Lahera Martín, M. y Góngora Yerro, J.J.** (2002). "*Factores Psicosociales*. *Identificación de situaciones de riesgo".* Instituto Navarro de Salud Laboral, pp. 1-20.

- **Lahera Sánchez, Arturo** (2004). *"La participación de los trabajadores en la democracia industrial".* Los Libros de la Catarata. Madrid

- **Lange, Peter y Scruggs, Lyle** (1999). *"Where have all the members gone? La sindacalizzazione nell'era della globalizzazione"*. Stato e Mercato, nº 55, pp 39-78.

- **Lange, Gerry y Domke, Todd** (2002). *"Caín y Abel en el mundo laboral"*. Editorial Plaza y Janés SL.

- **Lange, K.** (1885). *"The emotions"* (translated by Istar A. Haupt for K. Dunlap, (Ed.). The emotions. Baltimore. Williams & Wilkins, 1922.

- **Larsson, R. - Driver, M. - Holmqvist, M. y Sweet, P.** (2001). *"Career dis-integration and reintegrationin mergers and acquisitions. managing competence and motivational intangibles"*. European Management Journal, nº19, pp. 609-618.

- **Larraya, Iñaki** (2011). "A*bsentismo- Reducción del absentismo a través de la gestión de la enfermedad común*". Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales.

- **Lasaosa Irigoyen, Elena (2003).** "La representación de los trabajadores en la empresa en Francia". Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Lazarus, Arnold Allan** (1981). "*The practice of multimodal therapy. systematic, comprehensive, effective psychotherapy".* New York. Ed. McGraw-Hill.

- **Lazarus, R. S.** (1982). *"Thoughts on the relation between emotion and cognition"*. America Psychologist nº 46.

- **Lazarus, R.S. y Lazarus, B.N** (2000). *"Pasión y razón. La comprensión de nuestras emociones".* Barcelona. Editorial Paidós.

- **LeDoux, Joseph** (1996). *"The Emotional Brain. The Mysterious Underpinnings of Emotional Life".* Touchstone. Simon & Schuster.

- **LeDoux, Joseph** (2003). *"The Emotional Brain, Fear, and the Amygdala"*. Cellular and Molecular Neurobiology, Vol. 23, nº. 4/5

- **Leeming D y Boyle M** (2004). *"Shame as a Social Phenomenon. A Critical Analysis of the Concept of Dispositional Shame"*. Psychology and Psychotherapy-Theory Research and Practice 77(3), pp 375-396, Sep 2004.

- **Leigh, J. P.** (1981). *"The Effects of Union Membership on Absence from Work Due to Illness"*. Journal of Labor Research, vol. 2, pp. 329-336.

- **Leigh, J. P.** (1984). *"Unionization and absenteeism".* Applied Economics, nº16, pp.147-157.

- **Lemus Fernández, Asela de los Ángeles** (2010). *"El dolor y el sufrimiento. Y nosotros, ¿qué tenemos que hacer?"*. Revista BIOÉTICA, Centro de Bioética Juan Pablo II, Cuba. 0, pp. 4-8.

- **León, Orfelio G. y Botella, Juan** (2003). *"Daniel Kahneman. Un psicólogo Premio Nobel 2002"*. Psicothema, vol. 15, nº 3, pp. 341-344.

- **León Vázquez, Fernando; Ballarín González, Ana; García Álvarez, Ana Mª Cristina; Holgado Catalán, Soledad; López Romero, Andrés; Muñoz Perdiguero, Fco. Javier y Olivera Cañadas, Guadalupe** (2008). *"Incapacidad Temporal. Manual para El Manejo en Atención Primaria"*. Grupo Lex Artis. Sociedad Madrileña de Medicina Familiar y Comunitaria.

- **Levi, Lennart** (1988). *"Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo",* en Kalimo, R, - El-Batawi, M. y Cooper, C. (1988). *"Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud"*. Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988.

- **Levinson, Charles** (1977). *"La democracia industrial"*. Asociación para el Progreso de la Dirección, Madrid.

- **Leymann, Heinz y Gustavsson, B.** (1984). *"Psychological violence at work places. Two explorative studies".* Undersokningsrapport 42 Stockholm. Arbetarskyddsstyrelsen.

- **Leymann, Heinz** (1993). *"Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann"*.Taschenbuch.

- **Leymann, Heinz** (1996a). *"Mobbing. La pérsecution au travail"*. Editions du Seuil, Paris.

- **Leymann, Heinz** (1996b). *"The Content and Development of Mobbing at Work".* European journal of work and organizational psychology, 1996, 5(2), pp 165-184.

- **Likert, R.** (1961). "New Patterns of Management". San Francisco, Jossey-Bass.

- **Lindsley, D.B.** (1951). *"Emotion".* En S.S. Stevens (Ed.), Handbook of Experimental Psychology, pp. 473-516. Nueva York. Wiley.

- **Lipovetsky, G.** (2002). *"La Tercera Mujer. Permanencia y revolución de lo femenino"*. Editorial Anagrama. Barcelona.

- **Livanos Ilias y Zangelidis Alexandros** (2010). *"Sickness Absence. a Pan-European Study"*. MPRA Paper nº.22627, posted 13, pp.1-21.

- **Llaneza Álvarez, Javier** (2007). *"Ergonomía y psicosociología aplicada".* Editorial Lex Nova.

- **Llano Rondón, Juan Carlos** (2004). En la presentación de *"Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo"* de Mejia J.H. – Vieco Gómez, G.F. – Restrepo Osorio, H. y Munóz Segovia, M.F. (2004) Universidad de Antioquia, Colombia. Autor institucional. Ministerio de la Protección Social.

- **Llergo Muñoz, Antonio; Álvarez Theurer, Esther; Vaquero Abellán, Manuel y Lachica López, Emilia** (2005). *"Estudio descriptivo de la incapacidad temporal en la provincia de Córdoba"* Medicina y Seguridad del Trabajo, 2005 Junio; 51 (199), pp 27-37.

- **Locke, E. A.** (1976). *"The nature and causes of job satisfaction"*. In M. D. Dunnette. (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, pp.1247-1349.

- **Locke, E. A. y Latham, G. P**. (1985). *"The application of goal setting to sports"*, en Journal of Sport Psychology, nº 7, pp. 205-222.

- **Lombroso, César** (1902). *"El delito. Sus causas y remedios"*. Traducción de Bernaldo Quirós. Ed. Victoriano Suárez. Madrid, 1902.

- **López-Cabarcos Mª Ángeles, Picón-Prado, Eduardo y Vázquez-Rodríguez, Paula** (2008a)."Un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de mobbing". Revista Mexicana de Psicología, Vol. 25, Núm. 2, Diciembre, 2008, pp. 223-235.

- **López-Cabarcos Mª Ángeles, Picón-Prado, Eduardo, Vázquez-Rodríguez, Paula** (2008b). *"A study of mobbing among the staff in the university of Galicia"*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 24, n.º 1, pp. 41-60.

- **López García Silva, J.A. y González de Rivera Revuelta, J.L.** (2007). *"La simulación dentro de la problemática de la violencia en el trabajo".*

- **López Ibor Aliño, Juan J. y Valdés Miyar, Manuel** (2002). *"DSM-IV-TR. Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales"*. Barcelona. Masson.

- **López, J. A.** (1998). *"Violencia física y psicológica en la Administración Pública"*, Medicina y Seguridad del Trabajo, nº 45, pp. 31-47.

- **López, J. A. y Camps, P.** (1999*). "Aspectos clínicos y prevención del psicoterror laboral"*, Mapfre Medicina, 1999, nº 10, pp. 253-260.

- **López-Jacob M.J., Safont E.C., García A.M., et al.** (2010). *"Participation and influence of migrant workers on working conditions. a qualitative approach"*. New Solut, nº20, pp. 225-238.

- **López López, Juan Carlos** (2009). *"Afecta el trabajo a la salud?".* Revista MC Salud Laboral, nº 11, enero 2009.

- **López-Tarruella Martínez, F. y Viqueria Pérez, C.** (2006). *"Los acuerdos de empresa"* en **Pérez De Los Cobos, F. y Goerlich J. M.** (Coord.). *"El régimen jurídico de la negociación colectiva en España"*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2006.

- **Lorente Acosta, M. y Lorente Acosta, J. A.** (1998). *"Agresión a la Mujer. Maltrato, violación y acoso. Entre la realidad social y el mito cultural"*. Editorial Comares, S. L. Granada.

- **Lorenzo de Membiela, Juan B.** (2003). *"El acoso moral en el trabajo. su indefinición jurídica. Incidencia en la Administración Pública"*. Publicación del "Consorci d'Estudis, Mediació i Conciliació a l'Administració Local" (CEMICAL).

- **Lousada Arochena, José Fernando** (2008). *"El tiempo de trabajo y la seguridad y salud laboral en la negociación colectiva"*. XXI jornadas de Estudio sobre Negociación Colectiva. Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos. Informes y Estudios-Relaciones Laborales. Barcelona

- **Lozano Aguilar, J. Félix** (2004): *"Códigos éticos para el mundo empresarial"*, pp.41-60. Editoria Trotta. Madrid.

- **Luceño, L. - Martín, J. - Jaén, M. y Díaz, E.** (2005). *"Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral"*. EduPsykhé, 3(1), 1, pp 9-41.

- **Luceño, L. – Martín, J. – Miguel, J. y Jaén, M.** (2005): *"El cuestionario multimedial DECORE: un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral"*. Ansiedad Estrés vol 1, 2-3, pp.189-202.

- **Luceño, L. - Martín, J. - Jaén, M. y Díaz, E.** (2006). *"Factores psicosociales y rasgo de ansiedad como predictores de estrés y satisfacción"*. Ansiedad y estrés, vol. 12, nº1, pp. 89-97.

- **Lutzker, John R.** (2009). *"Prevención de violencia. Investigación y estrategias de intervencion basadas en* evidencias". Manual moderno.

- **Luxemburgo. Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades** (1997) *"La prevención del absentismo en el lugar de trabajo".*

- **Lykken, David** (1995*). "The Antisocial Personalities"*. Psychology Press, pp. 1-256.

- **Lyons William** (1993). *"Emoción"*. Antropos Editorial del Hombre. Barcelona.

- **Mc. Gregor, Douglas** (1960). *"El lado humano de las empresas".* McGraw-Hill. Edición de 2006.

- **Madrigal Fritsch, Jorge** (2007). *"Tu cerebro, el culpable de tus relaciones"*. www.es.catholic.net.

- **Mahoney, J.** (1990). "*Teaching Business Ethics in the UK, Europe and the USA. A comparative Study".* Londres. The Athlone Press, pp. 3-170.

- **Mak, B. L. y Sockel, H.** (2001). *"A confirmatory factor analysis of IS employee motivation and retention"*. Information & Management, nº 38, pp. 265-276.

- **Malo Ocaña, Miguel Ángel** (2003). *"La evolución institucional del despido disciplinario: Una interpretación en términos de un accidente histórico"*, pp 1-31.

- **Malo Ocaña, Miguel Ángel, et al,** (2012). *"La medición del absentismo. Estimaciones desde la perspectiva de las empresas y de las vidas laborales"*. Premios FIPROS 2011. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

- **Manassero, M.A. – García Buades, E. - Ramis, C. - Torrens, G. y Genovard, A.** (2007). *"Trabajo emocional, síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) y engagement en el sector turístico".* En P.R. Gil-Monte y B. Moreno (Coord.). *"El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). grupos ocupacionales de riesgo"*. Madrid. Pirámide, pp. 245-260.

- **Mandela, Nelson** (2003). Prologo del Informe Mundial sobre la Violencia y Salud. FAHO/WHO.

- **Mann, R.** (2003). *"Psychological Abuse in the workplace"*. http.//cwpp.slq.qld.gov.au/bba/book/07.html

- **Manzano Sanz, Felipe** (2008). *"Acerca de los delegados de prevención de riesgos laborales"*. Revista Capital Humano, nº 223, pp. 156-159.

- **Mañas Rodríguez, M.A., Díaz Funes, P.A.** (2009). *"El conflicto, una oportunidad de mejora del rendimiento de los grupos de trabajo"*. En Boada i Grau J (Dir. Y Coord.). *"Solución de los conflictos en empresas y organizaciones"*. Madrid. Pirámide, pp 69-83.

- **Marco, Francisco y Escamilla, David (2008)**. *"El control en la empresa".* Editorial GRANICA.

- **Marina, J.A. y De La Valgoma, Mª.** (2001). *"La lucha por la dignidad. Teoría de la felicidad política"*. Editorisl Anagrama, 2º edición. Barcelona, pp. 293 y ss.

- **Markham, S. E.** (1985). *"An Investigation of the Relationship between Unemployment and Absenteeism. A Multi-Level Approach"*, Academy of Management Journal, vol. 28, pp. 228-234.

- **Marrades Puig, Ana I.** (2002). *"Luces y sombras del derecho a la maternidad. Análisis jurídico de su reconocimiento".* Editorial de la Universidad de Valencia.

- **Martí Amengual, Gabriel, Puig Bausili, Lluïsa, Gómez Montoso, Jerónimo y Jiménez Jiménez, Antonio José** (2006). *"Aspectos médico-legales de las incapacidades laborales"*. Revista Medicina Clínica, Vol.126, nº17.

- **Martin, M. y Pérez de Guzmán, S.** (2002). *"El acoso moral en el trabajo. La construcción del fenómeno"*. Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 20, nº 2, pp. 271-302.

- **Martín Artiles, A.** (2002a). *"Teoría clásica de las relaciones laborales."* En Blanch, Gala; Espuny; Martín Artiles. Teoría de las relaciones laborales I. Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya

- **Martín Artiles, A.** (2002b). *"Actores y modelos de relaciones laborales"* En Blanch; Gala; Espuny; Martín Artiles. Teoría de las relaciones laborales II. Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya.

- **Martin Daza, F., Pérez Bilbao, J. & López, A.** (1998). *"El hostigamiento psicológico en el trabajo. Mobbing".* Nota Técnica Preventiva (NTP) Nº 476. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

- **Martín, J. - Luceño, L. - Jaén, M. y Rubio S.** (2007). *"Relación entre factores psicosociales adversos evaluados a través del cuestionario multidimensional DECORE y salud laboral deficiente"*. *Psicothema, 19* (1), pp. 95-101.

- **Martín E. y Sabaté E.** (1983). *"Entorno a un análisis sociológico del absentismo y la enfermedad de corta duración"*. Revista Seg. Social nº17, pp. 9-10.

- **Martín Valverde, A.** (1983). *"El ordenamiento laboral en la* jurisprudencia del Tribunal Constitucional", nº 137, pp. 146-148.

- **Martín Valverde, A.** (1988). *"La Constitución como fuente de Derecho del Trabajo"*, REDT, nº 33, pp. 63-64.

- **Martín Valverde, A.** (1991). *"European employment and* industrial relations glossary. Spain". Luxemburgo. Eurofound.

- **Martín Valverde, A.** (1994). *"Incapacidad laboral transitoria e Invalidez Provisional. legislación y jurisprudencia"*. Actualidad Laboral, nº 39, pp. 601 y ss.

- **Martín Valverde, A. y García Murcia, J.** (1998). *"Glosario de empleo y relaciones laborales"*. Mundi-Prensa Libros, S.A., Madrid.

- **Martín Valverde, A.** (2008). *"Concepto de Incapacidad temporal (I)".* Publicación. Nuevos Clásicos (Civitas). Editorial Aranzadi, SA, Junio de 2008.

- **Martín Valverde, A. - Rodríguez-Sañudo Gutiérrez, F. y García Murcia, J.** (2007). *"Derecho del Trabajo"* , 16ª edición, Madrid.

- **Martín Valverde, A. – Rodríguez Sañudo, Fermín y García Murcia, Joaquín** (2010). Manual *"Derecho del Trabajo"*. Editorial Tecnos, (decimonovena edición)

- **Martínez Barroso, Mª de los Reyes** (2001). *"Modelos Clásicos y Sistemas nuevos de participación de los trabajadores en la empresa"*. Revista Temas Laborales. nº 62, pp. 31-68.

- **Martínez Barroso, Mª de los Reyes** (2004). *"Reflexiones en torno al acuerdo marco europeo sobre estrés en el trabajo"*. AS, nº 22.

- **Martínez Girón y Jesús, Arufe Varela, Alberto** (2007). *"Leyes laborales alemanas. estudio comparado y traducción castellana"*. Editorial Netbiblo SL, La Coruña.

- **Martínez León M., Irurtia Muñiz M.J., Camino Martínez León C, Torres Martín H. y Queipo Burón D.** (2012). *"El acoso psicológico en el trabajo o mobbing. patalogía emergente"*. Gaceta Internacional de ciencias forenses nº 3. Abril-junio 2012, pp 5-12.

- **Martínez Lucio, Miguel** (2008). *"¿Todavía Organizadores del Descontento?. Los retos de las estrategias de renovación sindical en España"*. Arxius de Ciencias Socials nº 18.

- **Martínez Quirante, Roser** (2002). *"Armas. ¿Libertad amercicana o prevención europea?"*. Editorial Ariel Derecho.

- **Martínez Rubio, David** (2009): *"Violencia psicológica en el trabajo: métodos de evaluación y variables sociodemográficas relevantes"*. Tesis Doctoral. Universitat De València.

- **Martínez Selva, José María** (2005). *"La Psicología de la mentira"*.Editorial Paidós,

- **Massarik, F.** (1983). *"Participative Management. Highlights of the Literature"*. Nueva York, Pergamon Press.

- **Maslach, C. & Jackson, S. E.** (1986). *"Maslach Burnout Inventory"*. 2º edición Palo Alto, California. Consulting Psychologists Press.

- **Maslow, Abraham H.** (1991)**.** *"Motivación y personalidad".* Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

- **Mateo, Ricardo** (2008). *"The Impact of Absenteeism on the Quality of Assembly Line Production. Is the Value of Worker Expertise Decreasing?"* Human Factor and Ergonomics in Manufacturing, 2008, vol. 18 (1), pp. 49-69.

- **Mayer, J. D. y Salovey, P.** (1997). *"What is emotional intelligence?* En P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *"Emotional Development and Emotional Intelligence. Implications for Educators"* New York, Basic Books, pp. 3-31.

- **Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P.** (1999). *"Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence".* Intelligence, 27, pp 267-298.

- **Mayhew, C.** (2004). *"The overlaps between occupational violence /bullying and systemic pressures on organizations from global market environments"*. En P. McCarthy y C. Mayhew (eds.), *"Safeguarding the organization against violence and bullying. An international perspective"*, pp. 17-37. Nueva York: Palgrave MacMillan.

- **Mayhew, Claire y Chappell, Duncan** (2007): *"Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets"*. International Journal of Law and Psychiatry 30, pp. 327–339.

- **Mayo, Elton** (1933). *"The human problems of an industrial civilization".* Primera edición en MacMillan Company, New York (1933). Edición de 2003. Roudledge, Taylor&Francis Group.

- **McCarthy, P.** (1996). *"When the mask slips: inappropriate coercion in organisations undergoing restructuring"*. En P. McCarthy, M. Sheehan y D. Wilkie (eds.): *Bullying: From Backyard to Boardroom,* pp. 47-65. Alejandría: Millennium Books.

- **McClure, C.R.** (1978). *"The information rich employee and information for decision making. Review and comments"*. Information Processing and Management, vol. 14, p. 382.

- **McGregor, D.** (1960). *"El Lado Humano de la Empresa"*, McGraw-Hill/Interamericana de España/S.A.U.

- **Meardi, Guido** (2004). *"Modelli o stili di sindicalismo in Europa?".* Stato e Mercato, nº 71, pp 207-235.

- **Medina Ariza, Juanjo** (2003). *"Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España"*. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología. Lecturer in Criminology and Social Policy. University of Manchester.

- **Medina Iborra, Iván** (2009). *"¿Cómo medir la influencia de los grupos de interés? Propuestas desde el pluralismo, el elitismo y el nuevo institucionalismo"*. Institut de Ciències Polítiques i Socials. Universitat Autònoma de Barcelona, WP núm. 279.

- **Meil Landwerlin, Gerardo** (1999). *"La postmodernización de la familia española"*, pp. 1-201. Madrid: Acento.

- **Melé, Domènec** (2001). *"Tres Versiones De La Ética Empresarial. Una Nota Exploratoria"*. Papeles de Ética, Economía y Dirección, pp.1-7.

- **Mendoza Navas, Natividad** (2010). *"Sanción a representante de los trabajadores por la comisión de falta laboral muy grave"*. Vol. 3, nº 10, Aranzadi Social 35/2010.Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Mejia J.H. – Vieco Gómez, G.F. – Restrepo Osorio, H. y Munóz Segovia, M.F**. (2004). *"Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo"* .Universidad de Antioquia, Colombia. Autor institucional. Ministerio de la Protección Social

- **Mejías García, Ana Mª** (2001). *"El acoso sexual en el trabajo. Análisis y propuestas para su prevención".* UGT-Mujer País Valenciano.

- **Meliá Navarro, J.L.** (2006). *"Batería Valencia, PREVACC 2003"*. Universidad de Valencia. En Meliá JL, Nogareda C., Lahera, M., Duro, A., Peiró J.M., Pou, R. Salanova, M., Gracia, D., De Bona, J.M., Bajo J.C. y Martínez Losa, S. Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional, pp. 155-180.

- **Mella Méndez, Lourdes** (2003). *"Los delegados de prevención. algunos puntos críticos"*. Publicación. Aranzadi Social num. 6/2003 parte Estudio. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Menéndez, M., Benach, J. y Vogel L.** (2008). *"El impacto de los delegados de prevención en la salud laboral. el proyecto EPSARE"*. Archivo Prevención Riesgos Laborales nº11, pp 5-7.

- **Mercader Uguina, Jesús R. (2004).** *"La Estructura de la Negociación Colectiva".* Temas Laborales nº. 76/2004, pp. 113-134.

- **Merton, Robert King** (1949). *"Teoría social y estructura social"*. A. Bello 1960.

- **Meseguer de Pedro, Mariano - Soler Sánchez, Mª Isabel - García-Izquierdo, Mariano - Sáez Navarro, Mª Concepción y Sánchez Meca, Julio** (2007). *"Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predoctores del mobbing".* Psicothema 2007. Vol. 19, nº 2, pp. 225-230.

- **Mestre Escrivá, M. V.; Samper García, P. y Frías Navarro, M. D.** (2002). *"Procesos cognitivos y emocionales predictores de la conducta prosocial y agresiva. La empatía como factor modulador"*. Psicothema, Vol.14, nº2, Universitat de València, pp. 227-232.

- **Miguel-Tobal, J.J.** (1996). "*La ansiedad*". Guías prácticas. Psicología y bienestar. Madrid. Ed. Aguilar.

- **Miguel-Tobal, J.J. y Cano-Vindel, A.** (2002). *"Emoción y Clínica. Psicopatología de las emociones"*. En F. Palmero, E. G. Fernández-Abascal, F. Martínez & M. Chóliz (Eds.), "Psicología de la Motivación y la Emoción", pp. 571-581. Madrid. McGraw-Hill.

- **Miguélez, F. y Prieto, C.** (1999). *"Las relaciones de empleo en España".* Madrid. Siglo XXI.

- **Mikkelsen. E. G. y Einarsen, S.** (2001). *"Bullying in Danish work-life. Prevalence and health correlates".* European Journal of Work and Organizational Psychology, 10, pp. 393-413.

- **Minerva, Elio** (1980). *"L'assenteismo operaio".* Milano. Franco Angeli Editore, 1980. Colección. Sociología del lavoro e delle organización, p.10.

- **Milgate N. – Innes, E.V. y O'Loughlin, K.** (2002). *"Examining the effectiveness of health and safety committees and representatives. A review"*. Work. nº19, pp. 281-290.

- **Miller, R. S.** (2001). *"Breaches of propriety"*. In R. M. Kowalski (Ed.). *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships,* pp. 25-42. Washington, DC.: American Psychological Association.

- **Millon, Theodore y Davis, Roger D.** (1998). *"Trastornos de la personalidad. Más allá del DSM-IV"*. Barcelona. Masson

- **Mohr, A. T. y Puck, J. F**. (2007). "*Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs"*. European Management Journal, 25, pp. 25–35.

- **Mohrman, S.A**., et al. (1985). *"The Design and Use of Effective Employee Participation Groups. Implications for Human Resource Management"*. Human Resource Management, 24(4), p. 413-428.

- **Molina Aragonés, Josep Mª** (2010). *"Metanálisis. Relación entre factores psicosociales en el trabajo y absentismo laboral"*. Revista virtual Medicina y Seguridad en el Trabajo.

- **Molina Navarrete, Cristóbal** (2001). *"La tutela frente a la violencia moral en los lugares de trabajo. entre prevención e indemnización"*. Aranzadi Social nº 18/2001.

- **Molina Navarrete, Cristóbal** (2002). *"La respuesta del Estado de Derecho ante el acoso moral en el trabajo"*. La Ley, julio de 2002.

- **Molina Navarrete, Cristóbal** (2005). en el prólogo de *"Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo"*, de Manuel Velázquez Fernández. Editorial Gestión 2000.

- **Molinera Mateos, Francisco Jesús** (2006). *"Absentismo laboral. Causas, control y análisis. Nuevas formas y técnicas para su reducción"*. FC Editorial. 2ª Edición.

- **Moncada, Salvador** (2000). Conferencia *"Trabajo Repetitivo y Estrés"*. I Foro ISTAS de Salud Laboral: lesiones músculo-esqueléticas, pp.1-10.

- **Mondelo, Pedro R.- Gregori Torada, Enrique - De Pedro González, Oscar y Gómez Fernández, Miguel Á.** (2001). *"Temas de Ergonomía y Prevención".* Ergonomia 4. Ediciones UPC 2001.Barcelona.

- **Monroy Fuenmayor, N. – Vicente Herrero Mº T. – Moreno Morcillo F. – Núñez Fernández, C. y Tejero Benedicto E.** (2010). *"Absentismo laboral en trabajadores públicos de Mallorca".* Medicina Balear, volumen 25, nº2. Publicación de la Real Academia de Medicina de las Islas Baleares. Mayo-Agosto 2010.

- **Montoya Melgar, Alfredo** (2003). En la Editorial de *"La participación y representación de los trabajadores en la empresa en el modelo normativo español"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Montoya Melgar, Alfredo** (2009). *"Derecho del Trabajo"*. Editorial Tecnos, Grupo Anaya SA.

- **Montmayeul, R., Mosneron-Dupin, F. y Llory, M.** (1994). *"The managerial dilemma between the prescribed tasks and the real activity of operators: Some trends for research on human factors"*. Reliability Engineering & System Safety, 45(1-2), pp. 67- 73.

- **Mora Teruel, Francisco** (2007). *"Neuro-cultura, una cultura basada en el cerebro"***.** Alianza Editorial, pp. 105-106.

- **Moreau, N.** (1999). *"Violence ou harcelement psichologique au travail? Problematique".* Direction des Études Politiques, Ministère du Travail, Gouvernement de Québec.

- **Moreau, M. - Valente, F. - Mak, R. - Pelfrene, E. - De Smet, P. - De Backer, G. y Kornitzer, M, (2004).** *"Occupational stress and incidence of sick leave in the Belgian workforce. the Belstress study".* Epidemiol Community Health. 58(6), pp. 507–516.

- **Moreno Gil, Pedro** (2012). *"Superar la ansiedad y el miedo. Un programa paso a paso".* 9ª Edición, Editorial Desclée de Brouwer.

- **Moreno Jiménez, B. - Rodríguez Muñoz, Alfredo - Garrosa Hernández, Eva y Morante Benadero, M.ª Eugenia** (2005)." *Antecedentes organizacionales del acoso psicologico en el trabajo. un estudio exploratorio".* Psicothema 2005. Vol. 17, nº 4, pp. 627-632.

- **Moreno Jiménez, B. y Rodríguez-Muñoz, A.** (2006). *"Introducción del número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo. una perspectiva general"*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22 (3), pp. 245-249.

- **Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Sanz Vergel, A. y Rodríguez Carvajal, R**. (2008). *"El efecto del acoso psicológico en el insomnio. el papel del distanciamiento psicológico y la rumiación"*. Psicothema 20, pp. 760-765

- **Moreno Jiménez, B. y Báez León, Carmen** (2010). *"Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas"*. Universidad de Madrid y INSHT.

- **Moreno Pérez, Carlos María** (2001). *"El liderazgo ético fundamentado en virtudes"*. Papeles de Ética, Economía y Dirección, nº 6, pp.1-8.

- **Morgado, Ignacio** (2006). *"Emocions i intel.ligencia social. Una alianza entre els sentiments i la raó".* Editorial Mina, Barcelona.

- **Morón Prieto, Ricardo** (2011). *"El despido objetivo por ausencias justificadas*". Boletín Quantor Social 122-03/2001.

- **Morris, Tom** (2005): *"Si Aristóteles dirigiera general Motors"*. Editorial Planeta, Madrid, pp 1-266.
- **Morris J. Andrew y Feldman, Daniel C.** (1996). *"The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor"*.The Academy of Management Review, vol. 21, nº4, pp. 986-1010.

- **Morrison, E.W. y Robinson, S.L.** (1997). *"When employees feel betrayed. a model of how psychological contract breach develops"*. Academy of Management Review, 22, pp. 226-256.

- **Moya Albiol, Luis** (2010). *"Psicobiología de la violencia"*. Editorial Pirámide.

- **Muchinsky, P.M.** (2000). *"Psicología aplicada al trabajo"*. Madrid. Paraninfo. Thomson Learning.

- **Muchnick-Baku, Sonia y Warshaw, Leon J. (2001).** *"promocion de la salud en las pequeñas organizaciones. experiencia de estados unidos"* en *"Protección y promoción de la Salud. Visión general"*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Volumen I, Parte II. *"Asistencia Sanitaria"*, Capitulo 15, pp. 16-19. España. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- **Muiño, Luís** (2008). *"No elijas: vive y trabaja"*. Ed. Debolsillo, pp. 1-100.

- **Munduate Jaca, Lourdes** (1993). *"La aproximación psicosocial al estudio deñ conflicto y la negociación laboral en españa. una revisión".* Psicothema, vol.5, pp. 261-275.

- **Muñoz Cañavate, Antonio** (2003). *"Sistemas de información en las empresas".* "Hipertext.net", nº1. http.//www.hipertext.net

- **Muñoz Flores, H. - Guerra de Los Santos, J. M. - Barón Duque, M. y Munduate Jaca, L.** (2006). "El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio". Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol. 22, nº 3, pp. 347-362.

- **Muñoz Ruiz, Ana Belén** (2008). *"Aplicación e interpretación del artículo 37.2 de la Ley PRL 31/1995"*. Publicación. Aranzadi Social num. 19/2008 parte Estudio. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Muñoz Sánchez, Alba Idaly** (2010). *"Promoción de la salud en los lugares de trabajo. teoria y realidad"*. Revista Medicina y Seguridad del trabajo nº 56, pp 220-225. Septiembre 2010.

- **Muñoz Sánchez, Alba Idaly y Castro Silva, Eliana** (2010). *"From health promotion to healthy work environments. De la promoción de la salud a los ambientes de trabajo saludables"*. Salud Trabajo. (Maracay) 2010, Jul - Dic., vol.18, nº2, pp. 141-152.

- **Murrone, María Giovanna** (2011). *"La estructura de la negociación colectiva en Italia y España"*. Aranzadi Social num. 3/2011 parte Legislación comparada. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona. 2011.

- **Myers, D.W.** (1996). *"The Mythical World of Workplace Violence-Or is it?, Business Horizons"*, July-August, pp. 31-36.

- **Narocki Flaminman, C.** (1999). *"Si la prevención es rentable ¿por qué no la han descubierto los empresarios?"*. Una revisión de propuestas para políticas en salud laboral», en Cuadernos de Relaciones Laborales, pp. 101-113.

- **Navarro Nieto, F.** (2007). *"La tutela jurídica frente al Acoso Moral Laboral".* Aranzadi.

- **Navarro, Vicenç** (2012). *"La Economía Alemana no es un Ejemplo"*. Universidad Pompeu Fabra.

- **Neal, Alan C.** (2004). *"Los Convenios Colectivos en el Reino Unido"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones

- **Nevado Peña, Domingo** (1999). *"Control de Gestión Social. La auditoria de los recursos humanos"*. Editorial Universidad Castilla La Mancha.

- **Nezu, Arthur M. - Nezu, Christine M. y D'Zurilla, Thomas** (2013). *"Problem-Solving Therapy. A Treatment Manual"*.Springer Publishing Company.

- **Niedl, K.** (1995*)."Mobbing-bullying at the work place"*. München. Rainer Hampp Verlag.

- **Niedl, K.** (1996). *"Mobbing and wellbeing. economic and personal development implications".* European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), pp. 239-249.

- **Nielsen, M. B., Bjørkelo, B., Notelaers, G. y Einarsen, S.** (2010). *"Sexual harassment. Prevalence, outcomes, and gender differences assessed by three different estimation methods".* Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 19(3), 252.

- **Nietzsche Friedrich** (1889). *"El crepúsculo de los ídolos o cómo se filosofa con el martillo"*. Editorial EDAF

- **NIOSH** (1999). *"Stress at work"*. Publicación n.°99-101. NIOSH, Cincinnati.

- **Niño, J.** (2006). *"Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión"*. Mapfre Seguridad. 3er trimestre 2006, año 26, 103, pp.29-42.

- **Noblet, A.J., y Rodwell, J.J.** (2008). *"Integrating job stress and social exchange theories to predict employee strain in reformed public sector contexts"*. Journal of Public Administration Research and Theory, 19, pp 555–578.

- **Nogareda, Clotilde y Pérez Bilbao, Jesús** (1998). *"Violencia en el lugar de trabajo"*. NTP 489. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, MTAS y INSHT .

- **Nogareda, Clotilde - Gracia, Esther – Martínez, Isabel M – Salanova, Marisa** (2006). *"El trabajo emocional. concepto y prevención"*. NTP 720. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. MTAS y INSHT.

- **Nogueira Guastavino, M.** (2001). *"Sindicato y negociación colectiva franja, Valencia"*.

- **Noguera, José Antonio** (2010). *"Teoría sociológica analítica"*. Editorial CIS.

- **Nores Torres, Luis Enrique** (2003). *"La representación de los trabajadores en la empresa en Italia"*.Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Norberg, Per y Numhauser-Henning, Ann** (2004) *"La Negociación Colectiva en Suecia"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **North, F. M. - Syme, S. L. - Feeney, A. - Shipley, M. y Marmot, M.** (1996). *"Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servants: the Whitehall II study"*. Am J Public Health. 1996 March; vol.86, nº 3, pp. 332–340.

- **Nova Melle, P**. (1996). *"El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo"*. Cuadernos de relaciones laborales (9), pp. 231-239.

- **Nussbaum, M.** (2008). *"Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones"*, Barcelona, Paidós.

- **Ladew, Donald P.** (2002). *"Como supervisar a los empleados".* Ediciones Gestión 2000 S.A., Barcelona.

- **Lorente Acosta, M. y Lorente Acosta, J. A.** (1998). *"Agresión a la Mujer. Maltrato, violación y acoso. Entre la realidad social y el mito cultural"*. Editorial Comares, S. L. Granada.

- **Obeso, Carlos** (2006). "Mujer y Trabajo". VI Informe Randstad Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince. Instituto de Estudios Laborales (IEL) .ESADE-Randstad.

- **Oblitas, L. y Becoña, E.** (2000). *"Psicología de la Salud. antecedentes, desarrollo, estado actual y perspectivas"*. En L. Oblitas, y E. Becoña (Eds.), *"Psicología de la salud",*pp. 11-52. México. Plaza y Valdés.

- **Oblitas, L.** (2007). *"Psicología de la salud"*. 2da. ed. México. Plaza y Valdes.

- **Oblitas, L.** (2008). *"Comportamiento, Salud y Enfermedad"*. Suma Psicol. v.15, nº1, pp. 1-4. Bogotá.

- **Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos** (1962). *"Suggestions for control of turnover and absenteeism"*, Bureau of Employement Security Bulletin, nº E-61, USA, Department of Labor, p. 27.

- **Oficina Internacional del Trabajo** (1999). *"La protección de la maternidad en el trabajo"*. 87ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Informe V. Revisión del Convenio sobre la protección de la maternidad (revisado), 1952 (núm. 103) y de la Recomendación sobre la protección de la maternidad, 1952 (núm. 95). Ginebra.

- **Oficina Internacional del Trabajo** (1998). *"Violencia en el lugar de trabajo, un nuevo problema mundial".* Revista Trabajo nº 26, septiembre-octubre 1998. Oficina de Información y Prensa de la OIT en Ginebra.

- **Oficina Internacional del Trabajo** (1999b). *"Trabajo decente"*. Memoria del Director General. Conferencia Internacional del Trabajo, 87ª reunión. Ginebra, junio de 1999.

- **Oficina Internacional del Trabajo** (2001). *"Seguridad Social. Temas, retos y perspectivas"*. 89ª reunión de la Confederación Internacional del Trabajo. Informe VI. Ginebra.

- **OIT, Organización Internacional del Trabajo** (1971). *"R143 Recomendación sobre los representantes de los trabajadores, 1971".* Recomendación sobre la protección y facilidades que deben otorgarse a los representantes de los trabajadores en la empresa. Libertad sindical, negociación colectiva y relaciones laborales. Sesión de la Conferencia. nº 56, Ginebra

- **OIT, Organización Internacional del Trabajo** (1981). *"Convenio 154"*.

- **OIT, Organización Internacional del Trabajo** (1998). *"La violencia en el trabajo. un problema mundial"*. *"Violence at Work"* de Duncan Chappell y Vittorio Di Martino. Oficina internacional del Trabajo, Ginebra, 1998.

- **OIT, Organización Internacional del Trabajo** (2002). Consejo internacional de enfermeras CIE, Organización Mundial de la Salud OMS Internacional de Servicios Públicos ISP. *"Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud"*. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud Ginebra, 2002

- **OIT, Organización Internacional del Trabajo** (2008). *"Estadísticas de la fuerza de trabajo en salud"*. Departamento de Recursos Humanos para la Salud, Publicación nº 5.

- **Ojeda Avilés, Antonio** (1978). *"La cogestión de las grandes empresas en Europa. la experiencia alemana y la Ley de cogestión de 1976".* Universidad de Sevilla.

- **Ojeda-Avilés, Antonio** (2000). *"Respuestas sindicales a la mundialización. El caso español"*. Organización Internacional del Trabajo. Instituto Internacional de Estudios Laborales. Ginebra**.**

- **Ojeda Avilés, Antonio** (2003). *"Derecho Sindical"*. Editorial Tecnos, Madrid.

- **Ojeda Avilés, Antonio** (2005). *"La representación unitaria. el faux ami"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 58.

- **Oliveira, Flavia de Paiva Medeiros** (2005). *"El Acoso Laboral"*. Tesis Doctoral. Universitat de Valencia.

- **Oliver, R.L.** (2010). *"Satisfaction, a behavioral prespective on the consumer"*. Editorial M.E. Sharpe.

- **Olivilla Nadal, Jordi** (2000). *"La Organización Industrial y el fenómeno del absentismo. un modelo aplicado a la empresa española"*. Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Catalunya.

- **Olsen, Lene y OIT** (2003). *"No invertir en la prevención de la violencia en el trabajo resulta oneroso"*. OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp. 37-42

- **Olsen, Lene y OIT** (2003.69-73). *"Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno"*. Consejo de Administración de la OIT, en su 288ª reunión (noviembre de 2003).

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (1998). *"Health-Promoting Workplace. Making it Happen"*

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2002). *"Informe mundial sobre la violencia y la salud"*, pp. 1-62. Ginebra.

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2003)."La violencia en el trabajo en el sector servicios y medidas para combatir este fenómeno. Repertorio recomendaciones prácticas. Ginebra, Octubre 2003, p. 4.

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2004). *"Informe compendiado promoción de la salud mental".* Ginebra.

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2010a). *"La financiación de los sistemas de salud. El camino hacia la cobertura universal".* Ginebra.

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2010b). *"Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo"*, pp. 1-144.

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2012). *"El Informe sobre la salud en el mundo".* Ginebra

- **OMS, Organización Mundial de la Salud** (2013). *"El Informe sobre la salud en el mundo"*. Investigaciones para una cobertura sanitaria universal.

- **Orasanu, Judith M.; Backer, Patricia** (1996). *"Stress and military performance"*. Driskell, James E. (Ed); Salas, Eduardo (Ed), (1996). *"Stress and human performance"*. Series in applied psychology., (pp. 89-125). Hillsdale, NJ, England: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, XIV.

- **Ordóñez Fernández, M. Prado** (2010). *"¿Histeria, Simulación o Neurosis de Renta?"*. Revista Clínica de Medicina de Familia. volumen3, nº.1, pp. 39-45.

- **Orellana Cano, Ana María** (2002). *"Medidas para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. Análisis de las Directivas Comunitarias 92/85 y 96/34 y lagunas en su transposición al ordenamiento interno español"*.Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº37, pp. 61-99.

- **Ortega Diego, Jaime y Cabreral, Elizabeth F.** (2001). *"La Participación de los Empleados, en España. ¿Cuánto, Cómo y en Qué Participan?"*. Documento de Trabajo 01-03 del Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III de Madrid.

- **Ortega Giménez, Alfonso y González Martínez, José Antonio** (2009), *"Protección de datos, secreto de las comunicaciones, utilización del correo electrónico por los trabajadores y control empresarial"*. Diario LA LEY, Año XXX, Número 7188, Miércoles, 3 de junio de 2009, La Ley, Madrid, pp. 1-20.

- **Ortiz Alejo, Yolanda** (2003). *"Factores psicosociales del Absentismo laboral en la administración pública".* Tesis Doctoral Universidad de Granada.

- **Ortiz Bonnín, Silvia - Navarro Guzmán, Capilla - García Buades, Esther -Ramis Palmer, Carmen y Manassero Mas, Mª Antonia** (2012). *"Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt"*. Psicothema 2012, Vol. 24, nº 2, pp. 337-342.

- **Ortiz Lallana, M.C.** (1999). *"La supervivencia del Derecho del Trabajo".* Actualidad Laboral, nº 42.

- **Ortony, A. y Turner, T.J.** (1990). *"What´s basic about basic emotions?"*. Psychological Review, 97, pp. 315-331.

- **Osca, Amparo y Urien, Begoña** (2001*). "Rediseño de tareas, satisfacción y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción"*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 17, nº 3, pp. 327-340. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

- **Osca, Amparo** (2009). *"La conciliación familiar y laboral como Alternativa al absentismo"*. En portada. Redacción de Infocop. Revista del Colegio Oficial de Psicologos, pp.12-14.

- **Osterkamp, Rigman** (2002). *"Work lost due to illness. An international comparasion"*. CEsifo Forum December, pp. 36-40.

- **Otaegui Arranz, Amaia** (2012*). "Participación sindical en Europa y representación de los trabajadores y trabajadoras en tiempos de crisis".* CCOO, Fundación 1 de Mayo.

- **OHSAS (2004)**. *"Qualitas hodie. Excelencia, desarrollo sostenible e innovación*", nº 98, 2004, pp. 56-58.

- **O'Moore, A. M. y Hillery, B** (1989). "Bullying in Dublin Schools". The Irish Journal of Psychology, vol 10, nº 3, pp. 426-441.

- **Pacheco Ruiz, Francisco** (2002)."*Actitudes*".Eúphoros, nº5, pp. 173-186.

- **Padial Ortiz, Olga y De la Iglesia Marí, Margarita** (2002). *"El mobbing como enfermedad del trabajo"*. Lan Harremanak 7, pp. 231-240.

- **Páez Rovira, D. y Carbonero Martinez, Andrés J.** (1993). *"Afectividad, Cognicion y Conducta Social"*. Psicothema, Vol. 5, Suplem.1, pp. 133-150 Departamento de Psicología Social. Universidad del Pais Vasco.

- **Páez Rovira, Darío y Carbonero Martínez, Andrés J.** (1993). *"Afectividad, cognición y conducta social".* Psicotecma, vol 5, pp 133-150. Departamento Psicología Social. Universidad del País Vasco.

- **PAHO Organización Panamericana de la Salud, Oficina regional de la OMS** (2003). *"La Violencia, un problema mundial de salud pública".* Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud.

- **Palermo, José - Arévalo, Marisol - Díaz, Ysmargia - Gómez, Jhoneida - Gudiño, José – Pinto, José y Solís, Sobeida** (2011). *"Toma de decisiones"*.Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Ciudad Bolívar, 2011, pp. 1- 43.

- **Palmero Cantero, Francesc** (1996). *"Aproximación biológica al estudio de la emoción"*. Anales de psicología, 12(1), pp 61-86

- **Palmero Cantero, Francesc** (1997a). *"La emoción desde el modelo biológico"* Universitat Jaume I de Castelló. REME Volumen 6, nº 13.

- **Palmero Cantero, Francesc** (1997b). *"La emoción desde el modelo cognitivista"* Universitat Jaume I de Castelló. REME Volumen 6, nº 14 y 15.

- **Palmero Cantero, Francisco - Guerrero Rodríguez, Cristina - Gómez Iñiguez, Consuelo - Carpi Ballester, Amparo y Gorayeb, Ricardo** (2011). *"Manual de teorías emocionales y motivacionales"*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

- **Palmero Cantero, Francesc - Guerrero Rodríguez, Cristina – Gómez Iñiguez, Consuelo y Carpí Ballester, Amparo** (2006). *"Certeses i controvèrsies en l'estudi de l'emoció"*. Universitat Jaume I de Castelló. REME Volum 11, nº 23-24.

- **Palomo Vadillo, Mª Teresa** (2008). *"Liderazgo y motivación de equipos de trabajo".* ESIC Editorial.

- **Palpant, R.G. – Steimnitz, R. – Bornemann, T.H. y Hawkins, K.** (2006). *"The Carter Center Mental Health Program. addressing the public health crisis in the field of mental health through policy change and stigma reduction"*. Preventinc Chronic Disease, vol. 3 nº 2, pp. 1-6.

- **Pando Moreno, Manuel - Aranda Beltrán, Carolina, Torres López, Teresa M. y Salazar Estrada, José G.** (2010). *"Trastornos de Sueño Asociados a la Violencia Genérica en el Trabajo y el Mobbing".* Ciencia & Trabajo, año 12, nº 35, pp. 267-271.

- **Papanicolaou, Andrew C.** (2004). *"Schachter y Singer y el enfoque cognitivo"*. Revista española de neuropsicología, vol. 6, nº1-2, pp. 53-73.

- **Papí Gálvez, Natalia** (2005). *"La conciliación de la vida laboral y familiar como proyecto de calidad de vida desde la igualdad"*. Artículo inserto en dos proyectos subvencionados por el Instituto de la Mujer. «El género en el desarrollo socioeconómico. Los perfiles laborales y la calidad de vida. Un estudio dinámico», BOE 15/02/2001, directora Mª José Frau Llinares y «La mujer en la empresa publicitaria. Políticas de conciliación de la vida familiar y laboral. En torno al techo de cristal», BOE 30/01/2004, directora del proyecto Marta Martín Llaguno. RES nº 5 (2005), pp. 91-107.

- **Parella Rubio, Sònia** (2003). "Mujer, inmigrante y trabajadora. la triple discriminación". Anthropos Editorial, pp.1- 413.

- **Parra de Párraga, E. - Rojas, R. y Arapé, E.** (2008). *"Comunication and Conflict. The art of negotiation"*. Scientific e-journal of Management Science 2008; pp 17-35.

- **Parrott, W.G. y Smith, R.** (1993). *"Distinguishing the experiences of envy and jealousy"*. Journal of Personality and Social Psychology, 64, 906-920

- **Pascucci de Ponte, E** (2004). *"El acoso moral en el trabajo y su interdisciplinariedad"*. Revista Saberes, 2, pp 1-19.

- **Pastrana Jiménez, José Ignacio** (2002). "Cuanto cuesta el mobbing en España". Lan Harremanak 7, pp. 171-181.

- **Pateman, C.** (1970). "Participation and Democratic Theory". Cambridge,

- **Pedrajas Moreno, Abdón – Sala Franco, Tomás** (2009). *"Ausencias al trabajo y absentismo. Tratamiento jurídico"*. Editorial Tirant lo Blanch.

- **Peiró, José M. - Rodriguez Molina, Isabel y González Morales, Mª Gloria** (2008). *"El absentismo laboral. antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora"* Universitat de Valencia – UNIVALE.

- **Peiró José M.** (2011). *"La flexibilidad laboral en un entorno de crisis económica"*. Infocop Online, Consejo General de la Psicología de España. IDOCAL. Universidad de Valencia e IVIE.

- **Pérez-Bilbao, J., Nogareda,** (1998). *"Violencia en el lugar de trabajo"*. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT-NTP 489).

- **Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martin-Daza, F. y Sancho, T.** (2001). *"Mobbing, violencia física y acoso sexual"*. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

- **Pérez de los Cobos Orihuel, Francisco** (2008). *"Código Seguridad Social".* Editorial LA LEY.

- **Pérez de los Cobos Orihuel, Francisco** (2010). *"El conflicto laboral en la actualidad. Los nuevos conflictos"*. Revista Ius et Praxis, Año 16, Nº 1, 2010, pp. 441–452. Universidad de Talca - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

- **Pérez Machio, Ana I.** (2004). *"La concreción del concepto jurídico de Mobbing, bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal"*. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, pp. 1-64.

- **Peris, María Dolores** (2002). *"Fundamentos científicos de la defensa ante el mobbing"*. Lan Harremanak 7, pp.241-266.

- **Pernas, Begoña – Román, Marta – Olza, Josefina y Naredo, María** (2000). *"La dignidad quebrada: las raíces del acoso sexual en el trabajo"*. Los Libros de la Catarata, pp. 1-191.

- **Peyrolón, P.** (2004). *"Neuroeconomía o la Economía del Prozac"***.** Artículo publicado en Contribuciones a la Economía. http.//www.eumed.net/ce/.

- **Pierce, Jon L. y Newstrom, John W.** (1980). *"Toward a Conceptual Clarification of Employee Responses to Flexible Working Hours. A Work Adjustment Approach"*. *Journal of Management*, vol. 6, nº2, pp.117-134.

- **Pilette, P.C.** (2005). *"Presenteeism in nursing. a clear and present danger to productivity"*. J Nurs Adm. 35(6), pp. 300-303.

- **Pinazo-Calatayud, D.** (2006). *"Una aproximació a l'estudi de les emocions com a sistemes dinàmics complexos"*. Revista Electrònica de Motivació y Emoció. Volumen.IX núm.22. Universitat Jaime I.

- **Pinilla, Antonio** (1972). *"Relaciones humanas y laborales en la empresa"*. Editores Tecnos Asociados S.A. Barcelona.

- **Piñuel Zabala, Iñaki** (2001). *"Moobing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo"*. Santander. Editorial Sal Térrea.

- **Piñuel Zabala, Iñaki** (2005)**.** *"Mobbing, Manual de Autoayuda*". Editorial Debolsillo.

- **Piñuel Zabala, Iñaki** (2008a)**.** *"La dimision interior. del sindrome posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo".* Editorial Pirámide**.**

- **Piñuel Zabala, Iñaki** (2008b)**.** *"Mi jefe es un psicópata. por que la gente normal se vuelve perversa al alcanzar el poder".* Editorial Alienta.

- **Piñuel Zabala, Iñaki y Oñate Cantero, A** (2002). *"La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España". Resultado del barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral"*, Lan Harremanak, nº 7.

- **Piqueras, J. A. - Martínez, A. - Ramos, V. - Rivero, R. y García-López, L. J.** (2006). *"Ansiedad, depresión y salud"*. En L. A. Oblitas (Ed.), Psicología de la salud y enfermedades crónicas. Bogotá. Psicom Editores.

- **Piqueras Rodríguez, José Antonio - Martínez González, Agustín Ernesto- Ramos Linares, Victoriano – Rivero Burón, Raúl y García López, Luís Joaquin y Oblitas Guadalupe, Luís Armando** (2008). "Ansiedad, depresión y salud". Suma Psicológica, vol. 15, nº 1, pp. 43-74.

- **Piqueras Rodríguez, José Antonio - Ramos Linares, Victoriano - Martínez González, Agustín Ernesto y Oblitas Guadalupe, Luís Armando** (2009). *"Emociones Negativas y su Impacto en la Salud Mental y Física"*. Suma Psicológica, vol. 16, núm. 2, diciembre, 2009, pp. 85-112. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Bogotá, Colombia.

- **Pitxer, Josep V. y Sánchez Velasco, AMAT** (2008). *"Estrategias sindicales y modelo económico español"*. Cuadernos de Relaciones Laborales, vol. 26, nº 1, pp. 89-122.

- **Plutchik, R.** (1970). *"Emotions, evolution, and adaptative processes"*. In M.B. Arnold (Ed.). Feelings and emotions, pp. 3-24. New York. Academic Press.

- **Podsakoff, P.M. – Todor, W.D. – Grover, R.A. y Huber, V.L.** (1984). *"Situational moderators of leader reward and punishment behaviors: fact or fiction?"*. Organ Behav Hum Perform. Vol. 34, nº 1, pp. 21-63.

- **Podsakoff, P. M. - MacKenzie, S. B. y Bommer, W. H.** (1996). "*Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors"*. Journal of Management, nº 22, pp. 259-298.

- **Poole, Michael** (1995). *"Hacia una nueva democracia industrial"*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- **Pollner, M.** (1987). *"Mundane reason. Reality in everyday and sociological discourse"*. Cambridge. Cambridge University Press.

- **Pompili, M. – Lester, D. – Innamorati, M., et al.** (2008). *"Suicide risk and exposure to mobbing"*. Work. 2008; nº31, pp. 237-243.

- **Porto Serantes, Nélida y Araña Suárez, A.** (2003). *"El acoso laboral. un punto de enlace entre la contabilidad y la psicología"*, en Intangibles e Interdisciplinariedad, Arte Comunicaciones Visual, SL, pp. 387-408.

- **Porto Serantes, Nélida y Araña Suárez, M.** (2005). *"Mitos en violencia laboral"*. Revista universitaria de ciencias del trabajo, pp. 345-357

- **Porret Gelabert, Miquel** (2004). *"Recursos Humanos. dirigir y gestionar personas en las organizaciones".* Editoria ESIC, Madrid.

- **Porret Gelabert, Miquel** (2012). *"El absentismo laboral en la empresa privada española"*, pp.1-54. Universitat de Barcelona.

- **Power, M.** (1997). *"The audit society: Rituals of Verification"*. Clarendon Press, pp 1-183.

- **Practiletter Laboral y de RRMM** (2009). *"Absentismo. un mal habitual que tiene solución"*. Asesoriza, nº 26.

- **Prada Eliana, Cecilia** (2005). *"Psicología Positiva y Emociones Positivas"*

- **Pueyo, Andrés A. y Redondo, S**.(2007a). *"Predicción de la violencia. Entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia".* Papeles del Psicologo, 28(3), pp 157-173. Revista del consejo general de colegios oficiales de psicólogos.

- **Pueyo, Andrés A. y Redondo, S**.(2007b). *"La Psicología de la delincuencia".* Papeles del Psicólogo, 2007. Vol. 28(3), pp. 147-156. Revista del consejo general de colegios oficiales de psicólogos.

- **Punset Casals, Eduardo** (2008). *"El cerebro, teatro de las emociones"* http.//www.eduardpunset.es

- **Punset Casals, Eduardo** (2012). *"Adaptarse a la marea".* Ediciones Destino, pp. 1-154.

- **Puyana Villamizar, Yolanda y Mosquera Rosero, Claudia** (2005). *"Traer "hijos o hijas al mundo". significados culturales de la paternidad y la maternidad"*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud vol.3 nº2.

- **Quero, Luisa** (2008). "Estrategias competitivas. Factor clave de desarrollo". www.revistanegotium.org.ve, 10 (4); pp. 36-49.

- **Quiceno, Japcy Margarita - Báez León, Carmen y Vinaccia, Stefano** (2008): *"Incivismo en el Lugar de Trabajo: Un nuevo factor de estrés laboral"* Acta Colombiana De Psicología, vol.11, nº 2, pp. 37-46.

- **Quirós Hidalgo, José Gustavo** (2009). *"Derechos de información y consulta en materia de prevención de riesgos laborales ¿participación de los trabajadores en la empresa?"* RUCT 10/2009, pp. 137-153. Universidad de León.

- **Quintero Lima, María Gemma** (2011). *"La protección social de la mujer trabajadora embarazada"*. Derecho Social. Universidad Carlos III Madrid.

- **Rabbani, Rosa** (2010). *"Maternidad y trabajo: conflictos por resolver"*. Editorial Icaria. Género y Sociedad.

- **Radial Ortiz, Olga y De la Iglesia Marí, Margarita** (2002). *"El mobbing como enfermedad del trabajo".* Lan Harremanak, Revista de Relaciones Laborales de la UPV / EHU, pp. 231 a 240.

- **Ramírez, Miguel Ángel** (2008). *"Ética de los negocios en un mundo global".*Frontera Norte, vol. 20, nº 40, pp.199-210.

- **Ramírez, R. – Abreu, J.L. y Badii, M.H.** (2008). *"Work motivation, fundamental factor for achievement of organizacional objectives: Case of a steel pipe manufacture company"*. International Journal of Good Conscience vol 3, nº 1, pp.143-185.

- **Randall, T.** (1992). *"Abuse at work drains people, money, and medical workplace not immune*". JAMA, vol. 267, nº11, pp.1439-1440.

- **Rebollo Delgado, Lucrecio** (1999). *"Jurisprudencia Constitucional"*. Resumen de actividad del Tribunal Constitucional del tercer cuatrimestre de 1999. Revista de Derecho Político, núm. 50, 2001, pp. 253-268.

- **Rebollo-Mesa, Irene - Polderman, Tinca y Moya-Albiol, Luis** (2010). *"Genética de la violencia humana"*. Revista Neurologia, vol. 50, nº9, pp. 533-540.

- **Redero Bellido, Hortensia y San Miguel del Hoyo, Begoña** (2002). *"Comprender la violencia, prevenir la violencia. retos para el trabajo social".* DIALNET, Alternativas. cuadernos de trabajo social, nº 10, pp. 119-137.

- **Redondo Barba, Rafael** (2002). *"El mobbing y su contexto organizativo-ideológico"*. Lan Harremanak, nº7, pp. 261-277.
- **Redorta, J.** (2007). *"Aprender a resolver conflictos"*. Barcelona. Paidos.

- **Reeve, J.** (1994). *"Motivación y Emoción"*. Madrid. Editorial McGraw-Hill

- **Reichers, A.E. y Schneider, B.** (1990). *"Climate and culture. An evolution of constructs"*. In B. Schneirder (Ed.), *"Organizational Climate and Culture"*, pp. 5-39. San Francisco. Jossey-Bass.

- **Reidl Martínez, Maria Lucy - Guillén, Raquel – Sierra, Gisela y Joya, Lilia** (2002). *"Celos y envidia. Medición alternativa".* Editorial UNAM.

- **Reidl Martínez, Maria Lucy** (2005). *"Celos y envidia. Emociones humanas".* Editorial UNAM.

- **Reiss, A.J.** (1994). *"Understanding and preventing violence"*. New York: National Research Council.

- **Renaut, Anne** (2003-2004). *"Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo"*. OIT-Educación Obrera 2003/4, nº 133, pp. 1-5.

- **Revista Internacional de Sociología** (1984). Volumen 42, Edicions pp. 49-50. Instituto "Sancho de Moncada." Sección de Sociología, Instituto "Sancho de Moncada.", Instituto "Balmes" de Sociología, Instituto de Sociología "Jaime Balmes.", Instituto de Economía y Geografía Aplicadas (España), Instituto de Estudios Sociales Avanzados (España). Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Sección de Sociología del Instituto "Balmes" de Sociología.

- **Regan, P., Hester, U. y Gaul, D.** (2006) Staff Report to the MBTA advisory board. *"Absenteeism Trends at the MBTA (*Massachusetts Bay Transportation Authority).

- **Requena, F.** (2000). *"Satisfacción, Bienestar y Calidad de Vida en el Trabajo"*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, nº92, pp.11-44.

- **Rhodes, Susan R. y Steers, Richard M.** (1990). *"Managing employee absenteeism*". Addison-Wesley.

- **Ribaya Mallada, Francisco Javier** (1996). *"La gestión del absentismo laboral (medición, valoración y control)".* Editorial Montecorvo, S.A.

- **Ribaya Mallada, Francisco Javier** (2008). *"La gestión del absentismo laboral en las empresas españolas".* Universidad Alfonso X El Sabio.

- **Richardson, G.** (2002). *"The metatheory of resilience and resiliency"*. Journal of Clinical Psychology, 58, (3), pp. 307-321.

- **Riechmann, Jorge** (2013). *"! Peligro i, Hombres trabajando"*. Editorial Catarata, pp. 9-207.

- **Riquelme, Alfonso** (2006). *"Mobbing, a kind of violence at the working place"*. Ciencias Sociales Online, Julio 2006, Vol. III, nº 2. Universidad de Viña del Mar, Chile.

- **Rinne, Thomas** (2011). "*Establecimientos Mercantiles en Alemania*". Cámara de comercio Alemana para España. Einem & Partner.

- **Robbins, Stephend P.** (2004*)."Comportamiento organizacional". Editorial Pearson.*

- **Robbins, Stephend P.** (2005*)."Administración". Editorial Pearson Educación.*

- **Roberts, R. C.** (2003). *"Emotions. An essay in aid of moral psychology".* Cambridge, Cambridge University Press.

- **Robles García, Mónica – Dierssen Sotos, Trinidad Martínez-Ochoa, Eva – Herrera Carral, Pedro - Díaz Mendi, Ana Rosa y Llorca Díaz, Javier** (2005). *"Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM*". Gaceta Sanitaria, vol. 19, nº 2, pp. 127–134.

- **Roca Martínez, Beltrán** (2012). *"Representación y poder sindical. Elementos para el debate"*. Estudios, nº 2-2, pp. 8-18.

- **Roders Lloret, F** (1998). "*Medicina Forense y el daño a las personas*". Revista Especialista medicina Legal. XXII (83). pp 32-37.

- **Rodríguez Copé, María Luisa** (2004). *"Ausencias retribuidas y reducciones de jornada Para conciliar la vida familiar y laboral"*. TEMAS LABORALES núm. 73/2004, pp. 177-220.

- **Rodríguez de Galarza, Nekane** (2013). *"II Informe ADECCO sobre absentismo"*, pp. 125-137.

- **Rodríguez Sañudo, Fermín** (2007). *"Negociación colectiva sobre representación de los trabajadores en la empresa.* Revista del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales nº 68, pp.137-170.

- **Rodríguez, Andrés – Samaniego, Carlos y Ortiz, Yolanda** (1996). *"Causas y efectos del absentismo laboral".* Auditoria Pública, revista de los órganos autonómicos de control externo, pp. 14-19.

- **Rodríguez C, Mª de Lourdes. y Posadas Díaz, Arturo** (2005).*" La psicología en el escenario del trabajo. Una revisión"*. Revista de Psicología Iztacala, vol. 8, nº 2. Universidad Nacional Autónoma de México.

- **Rodríguez Escanciano, Susana** (2009). *"La necesaria adaptación de la estrategia sindical a las transformaciones actuales de las organizaciones empresariales. algunas cuestiones a considerar"*. RUCT 10/2009, Universidad de León, pp. 95-120

- **Rodríguez Hernández, Andrés** (2004). "*Psicología de las organizaciones*". Editorial UOC.

- **Rodríguez López, P.** (2004). *"El acoso moral en el trabajo. La responsabilidad en el acoso moral en el trabajo"*. Madrid. Dijusa.

- **Rodríguez Ortega, Graciela** (2002). *"Violencia Social"*. Violencia Social. Coordinación. Marcia Muñoz de Alba Medrano. Instituto de investigaciones jurídicas. Publicación de la Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 83-96.

- **Rodríguez Muñoz M.F. - Osona Miguel, J.A. - Domínguez Martín A.L. y Comeche Moreno M.I.** (2009). *"Mobbing. una propuesta exploratoria de intervención"*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy 2009, 9, 2, pp. 177-188 Universidad Nacional de Educación a Distancia, España. Facultad de Psicología, Madrid.

- **Rodríguez-Sañudo, Fermín** (2007). *"Negociación colectiva sobre representación de los trabajadores en la empresa"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 68.

- **Rodríguez Sutil, C.** (2013*). "¿Qué es una emoción? Teoría relacional de las emociones. Clínica e Investigación Relacional*", Vol. 7, nº2, pp. 348-372.

- **Rodríguez, F. Javier y Paino, Susana G**. (1994). *"Violencia y desviación social"*. Psicotema, vol. 6, nº2, pp. 229-244.

- **Rojas Malpica, Carlos - Esser Díaz, Joyce y Rojas Esser, Mariana** (2004). *"Complejidad del dolor y el sufrimiento humano"*. ARTIGOS, año VII, nº 3, set/20 04. Revista Latinoamericana Psicopatológica Fund., VII, 3, 70-81.

- **Rojas, Rodrigo** (2007). *"Enfoque del Presentismo en empresas de Salud".* Revista Ciencia & Trabajo. Año 9, nº 24, pp. 64-68. www.cienciaytrabajo.cl

- **Rojot, Jacques** (2004). *"Los Convenios Colectivos en Francia"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones

- **Romay López, Rosa y Santín González, Daniel** (2003). "N*uevas herramientas para gestionar el gasto público por incapacidad temporal*". Instituto de Estudios Fiscales. INV, nº12/03.

- **Romero González, Carlos** (2009). *"El mito del absentismo*". http.//cincodias.com/cincodias/2009/05/19/economia/1242845749_850215.html

- **Ross, J. - Dragonetti, N.C. - Ross, G. y Edvinsson, L.** (2001). *"Capital intelectual: el valor intangible de la empresa*". Editorial Paidós, pp. 1-191.

- **Roseman, I.J.** (1991). *"Appraisal determinants of discrete emotions. Cognition and Emotion"*, 5, pp. 161-200.

- **Rosenberg y Mercy** (1991). *"Assaultive violence".* En *"Violence in America. A Public Health Approach".* Nueva York. Oxford University Press.

- **Rotter, J.B.** (1945). *"Social Learning and Clinical Psychology"*. Prentice-Hall.

- **Rotter, J.B.** (1960). *"Some implications of a social learning theory for the prediction of goal directed behaviour from testing procedures".* Psychology Review, vol. 67, pp. 301-316.

- **Royo Bardonada, M.A.** (1999). *"La duración de la incapacidad laboral y sus factores asociados"*. Publicado en Gaceta Sanitaria, vol.13, nº 3.

- **Royo Prieto, Raquel** (2011). *"Maternidad, paternidad y conciliación en la CAE ¿Es el trabajo familiar un trabajo de mujeres?"* Serie Sociología, vol. 27. Universidad de Deusto, Bilbao.

- **Ruíz, Yolanda** (2003). *"Biología, cultura y violencia"*. Jornades de Foment de la Investigació. Universitat Jaume I**.**

- **Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., y Puente, J.M.** (2004). *"Evaluation of subjective mental workload. A comparison of SWAT, NASA-TLX and workload profile methods"*. Applied Psychology and International Review, 53(1), pp 61-86.

- **Ruiz Castillo, M. M.** (2004). *"La vertiente jurídica del acoso moral en el trabajo. una aproximación al panorama actual"*, RL, nº 10.

- **Ruiz-Tagle, Jaime P.** (1974). *"La cogestión de los trabajadores en Alemania Federal. Pasado y futuro".* Nueva Sociedad nº 11-12, pp. 93-108.

- **Russell, Bertrand** (2009).*"La conquista de la felicidad"*. Editorial DEBOLSILLO,

- **Rürup, Reinhard** (1992). *"Génesis y fundamentos de la Constitución de Weimar".* Ayer 5.

- **Saarela, Kaija L.** (2001). "A model for assessment and management of risk of violence at work". Proceedings of the European Conference on Workplace Violence in Europe. Eurogip, París, pp.41-44.

- **Saarela, Kaija L.** (2008). *"El Método KAURIS. Evaluación y gestión del riesgo de violencia en el trabajo*". Violencia en el Trabajo, un modelo de gestión. Revista MAPFRE, Seguridad y Medio Ambiente nº 111, pp.16-20.

- **Sáez Lara, Carmen** (2005). *"La representación colectiva de los trabajadores en la empresa".* Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 58, pp 315-342.

- **Sáez Navarro, María Concepción** (1997). *"Burnout en equipos de atención primaria de salud: relaciones con clima, satisfacción y compromiso organizacional en el marco de la calidad asistencial*", pp.1-290. Tesis Doctoral.

- **Sáez Navarro, María Concepción** (2001). *"Algunas cuestiones sobre el «mobbing» en el trabajo"*. Aranzadi Social nº 10.

- **Sáez, M. C. y García Izquierdo, M.** (2001). *"Violencia psicológica en el trabajo"*. Empleo, estrés y salud. Madrid. Pirámide.

- **Sagie, A.** (1997). *"Leader Direction and Employee Participation in Decision Making. Contradictory or Compatible Practices?"*. Applied Psychology. An International Review, 46(4), pp. 387-452.

- **Sagie, A.** (1998). "Employee absenteeism, organizational commitment, and job satisfaction. another look". Journal of Vocational Behavior, nº 52, pp. 156-171.

- **Sáinz Fuertes, Antonio** (1996) Catedrático de organización de Empresas de la Universidad de Alcalá de Henares, en el prólogo del libro *"La gestión del absentismo laboral (medición, valoración y control)"* de Francisco Javier RIBAYA MALLADA Mallada. Editorial Montecorvo, S.A.

- **Sala Franco, Tomás y Arnau Navarro, F**. (1996). *"Comentarios a la Ley de prevención de riesgos laborales"*. Valencia.

- **Sala Franco, Tomás** (2001). "El régimen jurídico de las ausencias al trabajo". Editorial Tirant lo Blanch.

- **Sala Franco, Tomás** (2011). *"El Absentismo Laboral en España y Propuestas Antiabsentismo desde el punto de vista legal"*. Ius et Praxis [online] 2011, año 17, nº 1, pp. 281-288.

- **Salcedo Beltrán, Mª. C.** (1997). *"Las competencias y facultades de los delegados de prevención"*, TS, nº 77.

- **Salazar Jaramillo, Jonathan** (2011). *"Presentismo. Un Problema que afecta la Salud Laboral*". Análisis desde la psicología organizacional y del trabajo. Universidad Católica de Pereira. Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y de la Educación. Línea de investigación calidad de vida laboral, programa de psicología.

- **Salin, D.** (2003). *"Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments"* .International Journal of Management and Decision Making, 4, pp. 35-46.

- **Salmurri Trinxet, Ferran** (2012). *"Libertad emocional. Estrategias para educar las emociones"*. Grupo Planeta, Spain.

- **Salovey, P. y Mayer, J. D.** (1990). *"Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality"* 9, pp. 185-211.

- **Salovey, P.** (2001). *"Applied emotional intelligence. Regulating emotions to become healthy, wealthy, and wise. Emotional intelligence and intimate relationships"*. In J. Ciarrochi, J. Forgas, & J.D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life. A scientific inquiry*, pp. 168-184. Philadelphia, PA. Psychology Press.

- **Salovey, P. y Rothman, A.** (1991). *"Envy and Jealousy. Self and Society".* En P. Salovey (Ed.) *"The Psychology of Jealousy and Envy"* (pp. 271-286). New York. The Guilford Press.

- **Samaniego Villasante, Carlos** (1998). *"Absentismo, Rotación y Productividad. Introducción a la Psicología del Trabajo y las Organizaciones"*. Andrés Rodríguez Fernández (Coordinador). Ediciones Pirámide. Madrid, pp.247-256.

- **Samaniego Villasante, Carlos** (2010). *"La empresa inacabada".* E-Diciones KOLAB.

- **Sánchez Carazo, C. - Vadillo Olmo, J. y Rodriguez Rosillo, R.** (2002). *"¿Cómo empezó todo?".* Lan Harremanak, Vol. 2, nº 7, pp. 63-68.

- **Sánchez Fernández, S. y Mesa Franco, M.C.** (1998). *"Actitudes hacia la tolerancia y la cooperación en ambientes multiculturales. Evaluación e intervención educativa en un contexto concreto. la ciudad de Melilla"*. Granada, Editorial Universidad de Granada, colección EIRENE.

- **Sánchez-Robles Rute, Blanca - Guada Prada, Jorge y Gallifa Irujo, Angela M.** (2013). *"II Informe ADECCO sobre absentismo"*, pp. 9-63.

- **Sánchez-Urán Azaña, Yolanda - Aguilera Izquierdo, Raquel - Gutiérrez-Solar Calvo - Beatriz y De Nieves Nieto, Nuria** (2003). *"Los sujetos colectivos en la empresa. un estudio jurisprudencial"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº 43.

- **Sánchez-Urán Azaña, Yolanda** (2006) *"Derecho a la protección social como factor de integración del inmigrante. la dialéctica universalidad/ciudadanía".* Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, nº 63, pp. 249-296.

- **Sanderson, K. – Tilse, E. – Nicholson, J. – Oldenburg, B. y Graves, N.** (2006). *"Which presenteeism measures are more sensitive to depression and anxiety?"*. J Affect Disord. 101(1-3), pp. 65-74.

- **Sanguineti Raymond, Wilfredo** (2002). *"Sindicatos y cambios económicos y sociales.* Editorial Aquilafuente. Universidad de Salamanca.

- **Sandoval Pérez, María Ángeles - Comesaña Benavides, Fernando y Bernal Turnes, Paloma** (2008). *"Gestión estratégica en la empresa. un análisis de la evolución del enfoque del cuadro de mando"*. En *"Estableciendo puentes en una economía global"*. Coord. por Pindado García, Julio y Payne, Gregory. Vol. 1, p. 54.

- **Sanmartín, José** (2002). *"La mente de los violentos".* Editorial Ariel. Barcelona**.**

- **Santiago, Ofelia** (2011). *"La asfixia psicológica laboral".* www.santiagoconsultores.net.

- **Santos C., A. - Rodríguez A., I. y Paz L., C.R.** (2007). *"Capital humano y e-RRHH"*. Ingeniería Industrial, 28(1), pp. 3-8.

- **Saratxaga, K.** (2007). *"Un nuevo estilo de relaciones para el cambio organizacional pendiente"*. Pearson Editorial.

- **Sargent, D. L. y Terry, D. J.** (1998). *"The effects of work control and job demands on employee adjustment and work performance"*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, nº 71, pp. 219-236.

- **Sarries Sanz, Luís y Casares Garcia, Esther** (2008). *"Buenas prácticas de recursos humanos".* ESIC Editorial

- **Sartre, Jean-Paul** (2005). *"Bosquejo de una teoria de las emociones"*. Alianza Editorial.

- **Sastre Ibarreche, R.** (2003). *"Algunas claves para un sindicalismo también mundializado".* Revista de Derecho Social, nº 21.

- **Saunders C, Baines M.** (1983). *"Living with dying. The management of terminal disease"*. Oxford University Press, p. 74.

- **Schabracq, M.K. - Winnubst, J.A.M. y Cooper, C.L.** (1996). *"Handbook of Health Psychology".* Baffis Lane: John Wiley & Sons, pp. 127-146.

- **Schachter, S. y Singer, J.** (1962). *"Cognitive, social and physiological determinants of emotional state"*. Psychol. Rev. nº 69, pp.379-399.

- **Schaufeli, Wilmar B. y Salanova, María Luisa** (2002). *"¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?"*, nº 20, pp. 4-9.

- **Schaufeli, Wilmar B. y Direndock, D. Van** (1993). *"The construct validity of two burnout measures"*. Journal of Organizational Behaviour, 14, pp.631-647.

- **Scherer, K. R.** (1994). *"Affect bursts"* In S. H. M. van Goozen, N. E. van de Poll, & J. A. Sergeant (Eds.), Emotions. Essays on emotion theory, pp. 161-196. Hillsdale, NJ. Erlbaum

- **Scherer, K.R.** (2000). *"Psychological models of emotion"*. En J.C. Borod (ed.). The Neuropsychology of Emotion, pp. 137-162. Nueva York. Oxford University Press.

- **Schmid T. F. y Neal A. C.** (1984). *"Collective Agreements and Collective Bargaining"*. International Encyclopedia of Comparative Law (Tübingen, 1984), vol. XV, cap. 12.

- **Schliemann, Harald** (2006). *"Bases legales de la cogestión de los trabajadores en Alemania".* Equipo Federal del Trabajo, Facultad de Ciencias Sociales-UNLZ- Año II, Número 18, pp. 69-90. www.eft.org.ar

- **Schultz, Vicki** (2003). *"The Sanitized Workplace"*. The Yale Law Journal, 112, pp 1o1-222.

- **Schultz, Duane** (1991). *"Psicología industrial"*. Ediciones McGraw-Hill, pp. 1-457.

- **Schwartzmann, Laura** (2003). *"Health-Related Quality Of Life: Conceptual Aspects", "Calidad de Vida Relacionada con la Salud: Aspectos Conceptuales"*. Ciencia y Enfermería. Vol.9, nº 2, pp. 9-21.

- **Sharpsteen, D.J.** (1991). *"The organization of Jealousy knowledge. Romantic jealousy as a blended emotion*". En P. Salovey (Ed.), The Psychology of Jealousy and Envy (pp. 31-51). New York. The Guilford Press.
- **Shaver, P. et al.** (1987). *"Emotion knowledge. Further exploration of a prototype approach"*. Journal of Personality and Social Psychology 52, 6, pp.1061-1086.

- **Shirom, A.** (2003). *"The effects of work stress on health"*. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work & Health Psychology, 2ª edition, pp. 63-82. West Sussex. Wiley.

- **SECOT (2008), Seniors Españoles para la Cooperación Técnica** *"Estudio sobre el absentismo laboral"*. Autores. Aragón Gómez, Cristina- Arnal Torres, José Antonio-García Cebrián, Carlos - Gimeno Díaz de Atauri, Pablo - Lucini Rodríguez, Alejandro- Mercader Uguina, Jesús R.

- **Sebastián Cárdenas, Manuel Lucas -Fidalgo Vega, Manuel - Llano Lagares, Manuel y Almanzor Elhadad, Federico** (2009). *"Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo*". NTP 823, INSHT, pp.1-8.

- **Sedlatschek, Christa** (2012). *"Liderazgo en la gestión de la prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo".* Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

- **Segura A.** (2010).*"La participación ciudadana, la sanidad y la salud"*. Gest Clín Sanit nº12, pp. 55-62.

- **Seligman, Martin E.P.** (2002). *"La auténtica felicidad"*. Ediciones Vergara.

- **Sempere Navarro, Antonio Vicente** (1997*)."Criterios para designar a los Delegados de Prevención"*.Publicación. Aranzadi Social vol. II parte Presentación. Editorial Aranzadi, SA, Pamplona.

- **Sempere Navarro, Antonio Vicente** (2005). *"Hacia un nuevo modelo de gestión de la incapacidad laboral".* Ministerio de Trabajo e Inmigración - Secretaria de Estado de Seguridad Social.

- **Sempere Navarro, Antonio Vicente y San Martín Mazzucconi, Carolina** (2007). *"Incidencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito laboral. una visión panorámica"* Agència Catalana de Protecció de Dades (www.apd.cat)

- **Senge, Peter** (2005). *"La Quinta disciplina"*. Madrid. Editorial Granica.

- **Shaver, E, Schwartz, J., Kirson, D., & O'Connor, C.** (1987). *"Emotion knowledge. Further exploration of a prototype approach"*. Journal of Personality and Social Psychology, 52, pp.1061-1086.

- **Shirom, A.** (2003). *"Job-Related Burnout. A Review"*. En Quick, J.C. & Tetrick, L.E. (Eds.). Handbook of occupational health psychology, pp. 245-264. Washington, DC. APA.

- **Silva García, Jorge** (2002). *"Bases psicológicas de la violencia social"*. Violencia Social. Coordinación. Marcia Muñoz de Alba Medrano. Instituto de investigaciones jurídicas. Publicación de la Universidad Nacional Autónoma de México.

- **Simón, H. J.** (2003). *"¿Qué determina la afiliación a los sindicatos en España?",* Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nº. 41, pp. 69-88.

- **Simón, Herbert A.** (1947). *"El Comportamiento Administrativo".* Editorial ERREPAR, última edición, 2011.

- **Simon, Herbert A.** (1979). *"Models of Thought"*, Vol.1.Yale University Press.

- **Sinha A. K. P.** (1963). *"Manifest anxiety affecting industrial absenteeism"*. Psychological Reports, 13, p. 258.

- **Sison Galsim, Alejo J**. (2004). *"La gestión del riesgo. La ética empresarial de última generación"*. Revista Empresa y Humanismo, vol. II, nº 1/00, pp. 131-155.

- **Smith et al,** (2003): *"Controlling occupational safety and health hazards"*. En Quick, J.C. & Tetrick, L.E. (Eds.). Handbook of occupational health psychology, pp. 34-68. Washington, DC. APA.

- **Smith, Elizabeth A.** (2005). *"Communities of Competence: new resources in the workplace"*. Journal of Workplace Learning, vol. 17, 1/2, pp.7-23.

- **Solé, Carlota y Parella, Sònia** (2004). *"Nuevas expresiones de la maternidad. Las madres con carreras profesionales exitosas"*. RES nº 4, pp. 67-92.

- **Soler, Jaume y Conangla Mercè** (2003). *"La ecología emocional".* Editorial Amat.

- **Somarriba, N.; Merino M.C.; Ramos G. y Negro A.** (2010). *"La calidad del trabajo en la Unión Europea"*. Estudios de Economía Aplicada, vol. 28-3, pp. 1-22.

- **Sora Miana, Beatriz - González-Morales, M. Gloria – Caballer, Amparo y Peiró, José M.** (2011). *"Consequences of Job Insecurity and the Moderator Role of Occupational Group"*. The Spanish Journal of Psychology. 2011 nº14, (2), pp. 820-831.

- **Sorge, Bob** (2003). *"Envy. the enemy within", "La envidia, el enemigo interior"*.Editorial Peniel.

- **Soto Barreras, Luis Jorge** (2005). *"El Control de las Emociones. Un método de prevención de la violencia en el trabajo"*, pp. 1-23.

- **Spielberger, Ch.D. - Vagg, P.R. y Wasal, C.F.** (2003). *"Occupational Stress: Job Pressures and Lack of Support"*. En Quick, J.C. & Tetrick, L.E. (Eds). Handbook of occupational health psychology, pp. 185-200. Washington, DC: APA.

- **Staats, A.W.** (1996). *"Behavior and personality. Psychological behaviourism".* Springer- Verlag. New York.

- **Staats, P.S., Hekmat, H. y Staats A.W.** (1996*). "The Psychological Behaviorism Theory of Pain. A Basis for Unity"*, pp. 194-207. Pain Forum *5*.

- **Stamper, C. L., & Johlke, M. C.** (2003*). "The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes"*. Journal of Management, nº 29, pp. 569-588.

- **Stanley, R.O. y Burrows, G.D.** (2001). "*Varieties and functions of human emotion*". En R.L. Payne y C.L. Cooper (Eds.), "*Emotions at work"*, pp. 3-19. Eds. John Wiley & Sons.

- **Stanley, L. y Wise, S.** (1992). *"El acoso sexual en la vida cotidiana"*. Ediciones Paidós. Barcelona. 1992.

- **Staw, B. M. y J. Ross** (1985). *"Stability in the midst of change. A dispositional approach to attitudes"*. Journal of Applied Psychology 70, pp. 469-480.

- **Steers, R. M. y Rhodes, S.R.** (1978). "*Majors influences on employee attendance. A Process Model".* Journal of Applied Psychology, Vol 63(4), Aug 1978, pp.391-407.

- **Steers, R.M. y Rhodes, S.R**. (1984). *"Knowledge and speculation about absenteeism".*

- **Sternberg, R. J.** (1985). "*Beyond IQ: A Triarchic Theory of Intelligence".* Cambridge: Cambridge University Press, pp. 1-411.

- **Sternberg, R. J.** (1985b). *"Implicit theories of intelligence, creativity, and wisdom"*. Journal of Personality and Social Psychology nº 49, pp.607-627.
- **Sternberg, R. J.** (1996). *"Successful Intelligence: How Pratical and Creative Intelligence Determines Success in Life"*. Penguin Group (USA) Incorporated, pp. 1-303.

- **Sternberg, R. J.** (1995). *"A Triarchic View of Giftedness: Theory and Practice",* pp. 1-90.

- **Sternberg, R. J. y Lubbart, Todd. I.** (1997a). "*La Creatividad en una cultura conformista, un desafio de masas"*. Paidos Ibérica SA. Barcelona, pp. 1-333.

- **Sternberg, R. J.** (1997b). *"Inteligencia Exitosa, Cómo una inteligencia práctica y creativa determina el éxito en la vida"*. Ed. Piados, Barcelona., pp. 1-285.

- **Stewart, Thomas A.** (1998). *"La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual"*. Ediciones Granica S.A., pp. 1-394.

- **Stocker, Michael** (1980). *"Intellectual desire, emotion and action".* En Rorty, Amélie (ed) "*Explaining emotions"*. University of California Press. Berkley & Los Angeles, 1980, pp.323-338.

- **Suárez Corujo, Borja** (2006). *"Introducción al Derecho de la protección social"*. Editorial Tirant lo Blanch.

- **Suay Hernández, Celia** (2002). *"Assetjament moral i sexual a l'ambit laboral. Perspectives jurídiques, de mediació i prevenció"*. Investigación colectiva subvencionada por el Institut Català de la Dona de la Generalitat de Catalunya (Convocatoria en el DOGC núm. 3602, de 25 de marzo de 2002 y concesión por Resolución de 10/9/02 de la Directora del mencionado Instituto, expediente U/02 III-36); en esta investigación también intervinieron la Dra. Mª José Feijoó, la Dra. Carolina Gala y la Lda. Mª Carmen Medina.

- **Suay Hernández, Celia** (2003). *"Estudi sobre conciliació entre la vida professional i familiar"*. AAVV, dirección de Celia Suay y participación de M.J. Feijoó, E. Almeda y C. Guallarte, Barcelona, Institut Català de la Dona-Equal UE.

- **Suay Hernández, Celia** (2010).*"El acoso moral. Algunas consideraciones criminológicas y penales"* Editorial Trotta de Madrid.

- **Subdirección General de Estudios Laborales** (1984). *"Condiciones de trabajo, absentismo y productividad en la empresa española años 1980-1981".*

- **Sunstein, Cass R.** (2002). *"Risk and Reason. Safety, Law and the Environment"*. Cambridge University Press.

- **Sutherland, Edwin H.** (1924). *"Principios de Criminología"* Chicago. University of Chicago Press.

- **Sutherland, Edwin H., Cressey, Donald R., Luckenbill, David F.** (1992). *"Principles of Criminology"*. 11º Edition. General Hall. EEUU.

- **Sutherland, Stuart** (1996). *"Irracionalidad, el enemigo interior"*. Editorial Alianza.

- **Sveiby, Karl- Erik** (2000). *"Measuring Intangibles and Intellectual Capital"*. En Morey, Daryl; Maybury, Mark T. y Thuraisingham, Bhavani M. *"Knowledge Management: Classic and Contemporary Works"*. MIT Press, pp. 337-349.

- **Tapia, A.** (2004). *"La responsabilidad del empresario en los supustos de acoso sexual y el acoso moral en el trabajo"*. Comentario 22/2004. Revista de Trabajo y Seguridad Social nº 261, pp.136-155.

- **Taylor, Frederick Wislow** (1911). "*Principles of Scientific Management*. New York and London, Harper & brothers.

- **Taylor Geoff A. y Easter, Kellie** (2006). "*Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo*". Editorial Elsevier España.

- **Tenadillos Ormaetxea, Edurne** (2000). *"La representación colectiva de los trabajadores ante la descentralización productiva empresarial"*. Lan harremanak/3, pp. 51-81.

- **Tetrick, L.E. y Quick, J.C.** (2003). "Prevention at Work: Public Health in Occupational Setting". En Quick, J.C. & Tetrick, L.E. (Eds). Handbook of occupational health psychology, pp. 3-17. Washington, DC: APA.

- **Tiffon Nonis, Bernat-Noël** (2008). *"Manual de Consultoría en Psicología y Psicopatología Clínica, Legal, Jurídica, Criminal y Forense"*. Llibreria Bosch SL.

- **Tobeña, A.** (2003). *"Anatomía de la agresividad humana. De la violencia infantil al belicismo"*. Barcelona. Debolsillo.

- **Tomás, J., Rodrigo, M. y Oliver, A.** (2005). *"Modelos lineales y no lineales en la explicación de la siniestrabilidad laboral".* Psicothema, 17(1), pp. 154.163.

- **Tomei, Patricia Amelia** (1995). *"Envidia en las Organizaciones. Minimice sus Repercusiones Aprendiendo a Manejarla*". Editorial Mcgraw-Hill.

- **Tomkins, Silvan S.** (1970). *"Affect as the primary motivational system"*. In M.B. Arnold (Ed.). Feelings and emotions, pp. 101-110. New York. Academic Press.

- **Tomkins, Silvan S.** (1984). *"Affect theory"*. In K. R. Scherer & P. Ekman (Eds.), Approaches to emotion. Hillsdale, NJ. Erlbaum.

- **Tomkins, Silvan S.** (2008). *"Affect Imagery Consciousness".* The Complete Edition. Two Volumes. Springer Publishing Company.

- **Torollo González, Francisco Javier** (2004). *"El control de la incapacidad temporal y la impugnación del alta médica".* Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº59.

- **Tortuero Plaza, J.L. y Sánchez-Urán Azaña, Y.** (1996a). *"La incapacidad temporal. Régimen jurídico y negociación colectiva"*, Madrid, edit. Fundación MAPFRE, pp. 29-49.

- **Tortuero Plaza, José Luís** (1996b). *"El marco conceptual de la inactividad laboral. Aspectos jurídicos"*. Economía Pública. Centro de Estudios de Economía sobre el Sector Público. Fundación BBV. Bilbao.

- **Tortuero Plaza, José Luís** (2006). *"La evolución de la Seguridad Social (1978-1995). el inicio de la modernización del Sistema en clave continuista"*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales nº44, pp. 33-50.

- **Tortuero Plaza, José Luis** (2013). *"Cómo, cuándo y qué reformar en la Seguridad Social"*. Temas para el debate, nº 225-226 (ag.-sept.), 2013 (Ejemplar dedicado a. Enfoques actuales en economía del trabajo), pp. 33-35.

- **Torrente, Diego** (2001). "*Desviación y delito"*. Alianza Editorial.

- **Torres Barrera, Sara, Chávez-González, Cristina, Lizárraga-Zambrano, Elvia, Guerra-Herrera, Mª. Asunción** (2007). *"Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel".* Revista Enfermería Inst Mex Seguro Soc, pp. 147-153.

- **Tous Pallarès, Jordi** (2007). *"Impacto del absentismo laboral en la calidad del servicio del sector hotelero"*. Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente RESTMA nº 5.

- **Trabado Álvarez C.** (2011). *"La regulación penal del delito de mobbing en España"*. Diario La Ley, Nº 7718, Sección Doctrina, Año XXXII, Editorial La Ley, pp. 1-18.

- **Trijueque D, González y Marina S. Delgado** (2008). *"Acoso psicológico en el lugar de trabajo, burnout y psicopatología*. Un estudio piloto con el BSI y el MBI*"*. Boletín de Psicología, Nº. 94, Noviembre 2008, pp 47-56.

- **Tsutsumi, A. - Kayaba, K. - Theorell, T. y Siegrist, J.** (2001). "*Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in comparison between two complementary job stress models"*. *Scandinavian Journal of Work and Environment Health* nº *27*, pp.146-153.

- **Ubalde López, Mónica** (2011). *"Análisis de la influencia sobre la duración de los co-diagnósticos surgidos en el transcurso de los episodios de incapacidad temporal por contingencia común"*. Master en salud laboral. Universitat Pompeu Fabra. Centro de investigación en salud laboral (CISAL).

- **Úbeda Asensio, Ramón – López Martínez, Antonio** (1986). *"Absentismo laboral. Vision retrospectiva 1974-1984.* Revista MEDICINA, nº 54 – Salud y Trabajo.

- **Uegaki, K. - De Brujine, M.C. – Anema, J.R, - Van der Beek, A.J. y Van Tulder, M.W.** (2007). *"Consensus-based finding and recommendations for estimating the costs of health-related productivity loss from a company`s perspective"*. Scand J Work Environ Health. 33(2), pp.122-30.

- **UGT** (2006). *"Guía sobre violencia psicológica en el trabajo"*. Observatorio permanente de riesgos psicosociales.

- **UGT** (2008). *"Guía sobre violencia laboral en el trabajo y sus manifestaciones. Cómo gestionar la violencia en el trabajo, desde meros conflictos hasta conductas más graves como el acoso moral"*, pp.1-82. Observatorio permanente de riesgos psicosociales. Comisión ejecutiva confederal de UGT.

- **UGT-MCA** (2009). *"Absentismo. Comparativa de mecanismos de medición, causas y propuestas de soluciones".*Observatorio Industrial del Sector de Fabricantes de Automóviles y Camiones

- **UGT** (2010). *"Cuadernillo Informativo de PRL: Protocolo: violencia en el trabajo"*. Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid.

- **UGT** (2011). *"Participación sindical en las empresas del Ibex 35"*. V Informe Sectorial sobre la "Participación sindical en las prácticas y políticas de RSE en las empresas del Ibex 35". Observatorio de la Responsabilidad Social de las Empresas. Secretaría de Acción Sindical de UGT. Dirección e investigación. Paloma de Pablos Rodríguez con la colaboración en la investigación de Rosario Rodríguez Sánchez.

- **UGT** (2012). *"Negociación colectiva 2012"*. Boletín de Negociación Colectiva nº10, Abril-Junio. Comisión Ejecutiva Confederal - Secretaría de Acción Sindical

- **Uriarte Torrealday, Roberto** (2004). *"El mandato constitucional de participación de los trabajadores y la afectación de los derechos de propiedad y libre empresa*". IVAP.

- **Valdés Dal-Re, F.** (1997). *"La participación de los trabajadores en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales"*, TS, nº 73.

- **Valdes Dal-Re, F.** (2005). *"Soft law, Derecho del trabajo y orden económico globalizado"*. RL, 2005, nº 4, pp. 1-4.

- **Valette, J. C.** (2002). "Le harcelement moral au travail. L'action colective pour la sante mentale". *Droit Ouvrier*, pp. 217-221.

- **Van der Merwe, Roux y Miller, Sylvia** (1976). "*Measuring Absence and Labour Turnover. A Practical Guide to Recording and Contro"l*. McGraw-Hill Book Company.

- **Vartia, Maarit** (2001). *"Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying"*. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, Vol 27(1), pp. 63-69.

- **Vartia, Maarit** (2003). "*Workplace Bullying: A Study on the Work Environment".* Well-Being and Health. Unpublished PhD Thesis, Helsinki.

- **Vasquez, M.J.T. - Baker, N.L. y Shullman, S.L.** (2003*). "Assessing Employment Discrimination and Harassment"*. En Alan M. Goldstein (Ed.) Handbook of psychology: Forensic psychology, vol. II, pp. 259-277). New York: NY: John Wiley & Sons. Inc.

- **Vázquez San Román, Alfonso** (2003). *"Gestión empresarial: conocimiento y cooperación"*, pp. 61-79. En *"La participación de los trabajadores en la empresa".* Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social de la Universidad del país Vasco. Editorial Marcial Pons.

- **Vázquez Solís, S. - Hernández Contreras, F. y Rodríguez Herrera, J.** (2013). *"Correlación del estado emocional con la estabilidad laboral"*. En Contribuciones a la Economía, julio 2013. www.eumed.net/ce/2013/satisfaccion-laboral.html

- **Vélaz Rivas, José Ignacio** (1996). *"Motivos y motivación en la empresa.* Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

- **Velasco, J.M.** (1999). *"Aportaciones desde la teoría de los sistemas complejos y la neurobiología en apoyo de un modelo psicodinámico"*. Revista Electrónica de Psiquiatria, 3, 1.

- **Velázquez Fernández, M.** (2002). *"Las posibilidades de actuación de Inspección de Trabajo frente al Acoso moral o Mobbing"*. Lan Harremanak, Vol. 2, nº 7, pp.155-170.

- **Velázquez Fernández, Manuel** (2005). *"Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo"*. Editorial Gestión 2000.

- **Vélez Pareja, Ignacio** (2003). *"Decisiones empresariales bajo riesgo e incertidumbre".* Editorial Norma.

- **Veneziani, Bruno** (2004). *"La Negociación Colectiva en Italia"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones

- **Vera Calzaretta, Aldo** (2007). *"Presentismo laboral"*, Revista Ciencia & Trabajo, año 9, nº. 24. www.cienciaytrabajo.el

- **Vera Poseck, Beatriz** (2006*). "Psicología positiva. una nueva forma de entender la psicología".* Papeles del Psicólogo. Dialnet

- **Vetter, Heinz O.** (1976). *"Todo Poder de Dirección y Mando Precisa Legitimación y Control Democráticos. La Cogestión en Alemania Federal"*. Nueva Sociedad nº 26, pp. 23-38.

- **Vicentine Xavier, Alexandre** (2011). *"La respuesta jurídica frente el acoso moral en el trabajo"*. Tesis Doctoral Universidad de León.

- **Vidal, María** (2006). *"El absentismo. una realidad compleja".* Departamento de Derecho Laboral de Landwell – PricewaterhouseCoopers. www.equiposytalento.com

- **Vidal Casero, María del Carmen** (2006). *"El mobbing en el trabajo. su problemática"*. Revista General Informática de Derecho, nº. 1,

- **Vieta, Eduard – Colom, Francesc y Martínez-Arán, Anabel** (2004). *"La enfermedad de las emociones. El trastorno bipolar"*. Ars Medica, Psiquiatría Editores, S.L

- **Vila Tierno, Francisco** (2011). *"La elección de la representación unitaria de los trabajadores en supuestos de concurrencia de actividades empresariales en el mismo centro de trabajo"*. Aranzadi Social. Revista Doctrinal, Vol. 4, nº 3, pp. 99-109

- **Villalba-Moreno, Olivia** (2001). *"Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo".* Revista latinoamericana de Administración, Bogotá 2001.Universidad Autónoma de México.

- **Villasmil Prieto, Humberto** (2007). *"Relaciones laborales. En tiempo presente".* Universidad Católica Andrés Bello.

- **Visser. Jelle** (2006). *"Union membership statistics in 24 countries"*. Monthly Labor Review, pp 38-49.

- **Viswesvaran, Chockalingam** (2002). *"Absenteeism and Measures of Job Performance. A Meta-Analysis"*. International Journal of Selection and Assessment, Vol. 10, pp. 12-17.

- **Vivas, Mireya – Gallego, Domingo y González, Belkis** (2007). *"Educar las emociones."* Editoriales C. A.

- **Viveros, J. Antonio** (2003). *"Liderazgo, comunicación efectiva y resolución de conflictos".* Oficina Internacional del Trabajo.

- **Voigt, Fritz** (1977). *"La cogestión como elemento fundamental de la economía social de mercado"*. Working papers nº 6. Conferencia pronunciada dentro del seminario permanente de la Reforma de la Empresa organizado por la Fundación Universidad y Empresa. Departamento de Ciencias Empresariales. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Alcalá de Henares.

- **Vries, Manfred F. R.** (1993). *"A inveja, grande esquecida dos fatores de motivação em gestão. O indivíduo na organização. dimensões esquecidas"*. 2ed. São Paulo. Atlas, v. 1, 1993, pp.67-82.

- **Waddington, J. y Hoffmann, R.** (2000). *"Trade Unions in Europe. Facing challenges and searching for solutions"*. Bruselas. ETUI.

- **Wallace V. y Ekman, P** (2003). *"Unmasking the Face. A Guide to Recognizing Emotions from Facial Clues"*. Ed. Malor Books.

- **Warr, Peter** (2007). *"Work, Happiness, and Unhappiness"*. Psychology Press, pp. 1-568.

- **Warshaw, Leon J.** (1998). *"La violencia en el lugar de trabajo"*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- **Warshaw, Leon J.** (2001). *"Programas de gestión del estrés" en "Protección y promoción de la Salud. Visión general"*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Volumen I, Parte II. *"Asistencia Sanitaria"*, Capitulo 15, pp 79-82. España. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.P

- **Warshaw, Leon J. y Messite, Jacqueline** (2001*). "Protección y promoción de la Salud. Visión general"*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. Volumen I, Parte II. "Asistencia Sanitaria", Capitulo 15, pp 2-9. España. Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- **Weber, Helmut** (2011). En el prólogo de *"Perspectivas de la cogestión empresarial en Alemania ¿Paralización injustificada de la obra política?*. Greifenstein, Ralph. Comisión Trabajo, Empresa y Política de la Fundación Friedrich Ebert.

- **Weiler, A.** (2006). *"Annual review of working conditions in the EU: 2005–2006"*. Eurofound - European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburgo.

- **Weiten, W.** (1992). *"Psychology. Themes and Variations".* Pacific Grove, California. Brooks/Cole Publishing Company.

- **Weiss. A.** (1985). *"Absenteeisrn and Wages".* Economic Letters, 19, pp. 277-279.

- **Wieder, D. L.** (1974). *"Language and social reality. The case of telling the convict code".* The Hague. Mouton.

- **Widera, Eric - Chang, Anna y Chen, Helen L.** (2010). *"Presenteeism. A Public Health Hazard"*. Clinical Vignettes, pp. 1244-1247.

- **Wierzbicka, A.** (1999). *"Emotions across language and cultures. Diversity and universals"*. Oxford. Oxford University Press.

- **Wilson, N. y Peel, M. J.** (1991). *"The Impact on Absenteeism and Quits of Profit- Sharing and other Forms of Employee Participation"*. Industrial and Labor Relations Review, vol. 44, pp. 454-468.

- **Winters, A. M. y Duck, S. W.** (2000). *"You!!! Swearing as an aversive and a relational activity"*. In R. M. Kowalski (Ed.). *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships,* pp. 59-77. Washington, D.C.: American Psychological Association.

- **Wolff, Werner** (1976). *"Introducción a la Psicopatología"*. Breviarios del Fondo de Cultura Económica, México, 1976, pp. 44 y 45.

- **World Health Organization – WHO** (1988*). "Políticas públicas para la salud".* Tercera Conferencia Mundial de Promoción de la Salud. Documento Técnico. Adelaide-Australia. abril, 1988. p.1-8.

- **World Health Organization – WHO** (1991). *"Declaración de Sundsvall sobre los ambientes favorables a la salud"*. Sundsvall. 1991. Documento WHO1.

- **Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T. y Griffiths, A.** (1997). *"Guidance on the prevention of violence at work"*. Brussels. European Commission.

- **Xavier, Bernardo** (2004). *"La Negociación Colectiva en Portugal"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **Yamasshita, M. y Arakida, M.** (2006). *"Concept analysis of presenteeism and its posible applications in Japanese occupational health"*. Sangyo Eiseigaku Zasshi. 48(6), pp. 201-13.

- **Yang, L-Q., Che, H. y Spector, P.E.** (2008). *"Job stress and well-being. An examination from the view of person– environment"t.* Journal of Occupational and Organizational Psychology, 81, pp. 567–587.

- **Yarker, J. - Donaldson-Feilder, E. y Flaxman, P.** (2007). "*Management competencies for preventing and reducing stress at work".* HSE Books, pp.1-126.

- **Zachert, Ulrich** (1998). *"Lecciones de Derecho del Trabajo Alemán"*. 1° Edición Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, España. 1998.

- **Zachert, Ulrich** (2004). *"La Negociación Colectiva en Alemania"* en *"La negociación colectiva en Europa"*. Comisión consultiva nacional de convenios colectivos. Informes y estudios. Relaciones laborales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones.

- **Zachert, Ulrich** (2007). *"La estructura de las relaciones laborales en Alemania"*. Ponencia leída y defendida en las "Jornadas Internacionales sobre el Impacto de la Globalizacion en las Relaciones Laborales". Universidad de A Coruña, 28-29 de mayo de 2007.

- **Zachert, Ulrich; Girón, Jesús Martínez y Arufe Varela, Alberto** (2008). *"Los Grandes Casos Judiciales del Derecho Alemán"*. Editorial Netbiblo.

- **Zajonc, R. B.** (1980). *"Feeling and thinking. Preferences need to no inferences".* American Psychologist, 35, pp 151-175.

- **Zajonc, R. B.** (1981). *"A one factor mind about mind and emotion"*. American Psychologist, 36, 102-103.

- **Zajonc, R. B.** (1984). *"On primacy of affect"*. En Scherer, K. y Ekman, P. (eds), Approaches to Emotions. Hillsdale, New Jersey. Erlbaum.

- **Zajonc, R. B. y Markus, H.** (1984). *"Affect and cognition. The hard interface"*. En C. E. Izard, J. Kagan, y R. B. Zajonc (eds.), Emotions, cognition, and behavior. Cambridge. Cambridge University Press.

- **Zapf, D.** (1999). *"Mobbing in Organisationen"*. Überblick zum Stand der Forschung. Zeitschrift f¨ur Arbeits- und Organisationspsychologie, 43, pp.1–25.

- **Zapf, D.** (2002). *"Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations"*. Human Resources Management Review, 12, pp. 237-268.

- **Zapf, D. y Gross, C.** (2001). *"Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension"*. European Journal of Work and Organizational Psychology, vol. 10, nº 4, pp 497-522.

- **Zapf, D. - Einarsen, S. - Hoel, H. y Vartia, M.** (2003). *"Empirical findings on bullying in the workplace"*. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, pp. 103- 126. Londres: Taylor y Francis.

- **Zapf, D. - Knorz, C. y Kulla, M.** (1996). *"On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes"*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), pp 215-237.

- **Zapf, D. y Leymann, H.** (1996). *"Mobbing and Victimization at Work"*.Psychology Press, pp.1- 320.

- **Zauderer, D. G.** (2002). *"Workplace incivility and the management of human capital"*. Public Manager, 31 (1), pp. 36-43.

- **Zeidner, M. - Matthews, G. y Roberts, R. D.** (2004). *"Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review"*. Applied Psychology:An International Review, nº53, pp. 371–399.