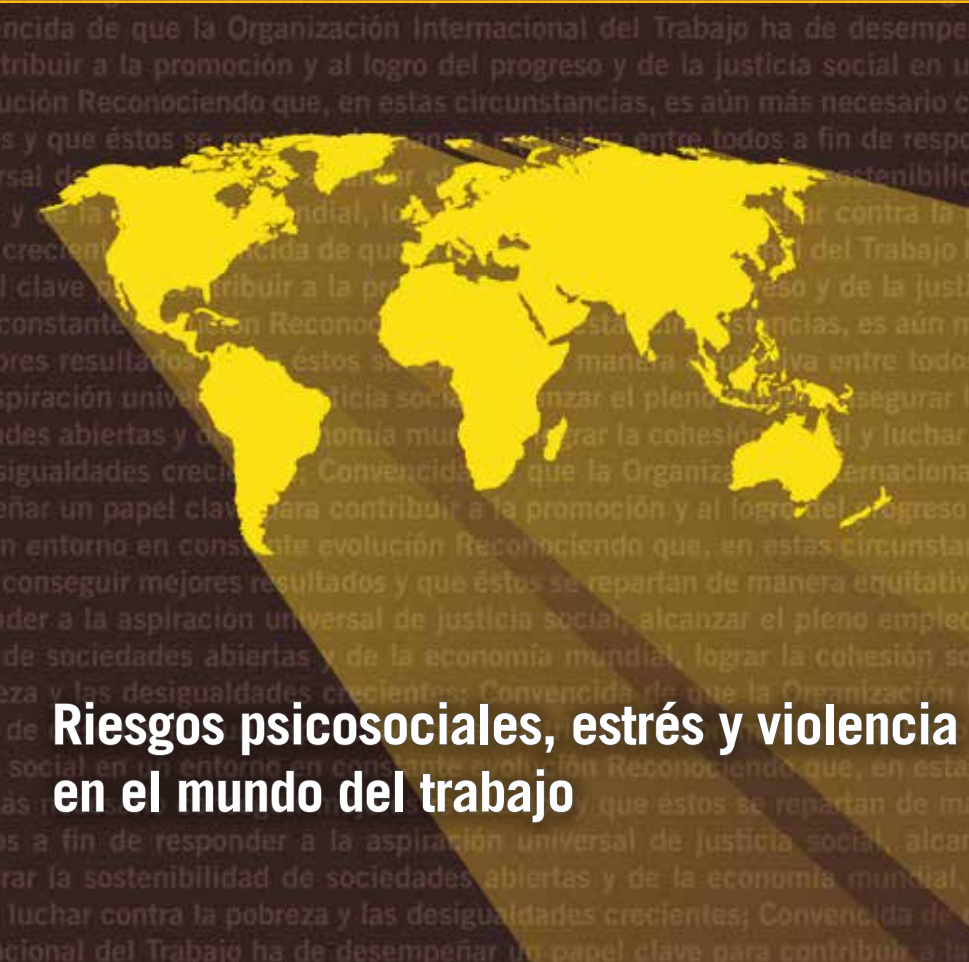




Oficina
Internacional
del Trabajo
Ginebra

BOLETÍN INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN SINDICAL



Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo

2016 / VOLUMEN 8 / NÚMERO 1-2

Boletín Internacional de Investigación Sindical

2016

vol. 8

núm. 1-2

Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, GINEBRA

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2017

Primera edición 2016

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Boletín Internacional de Investigación Sindical
Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2017

ISSN 2076-9865

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, u ordenándose a ilo@turpin-distribution.com. Para más información, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns o escribanos a ilopubs@ilo.org.

Esta publicación ha sido realizada por el Servicio de Producción, Impresión y Distribución de Documentos y Publicaciones (PRODOC) de la OIT.

Creación gráfica, concepción tipográfica, compaginación, preparación de manuscritos, lectura y corrección de pruebas, impresión, edición electrónica y distribución.

PRODOC vela por la utilización de papel proveniente de bosques gestionados de manera durable y responsable desde el punto de vista medioambiental y social.

Código: DTP-CORR-WEI-PCL

Sumario

7 Prefacio

Maria Helena André

11 Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral

Valentina Forastieri

Es un principio universal que las personas tienen el derecho a los más altos estándares de salud alcanzables. Sin la salud en el trabajo una persona no puede contribuir a la sociedad y lograr el bienestar. Si la salud en el trabajo se ve amenazada, las bases del empleo productivo y el desarrollo socioeconómico se ven socavadas. Los problemas de salud mental cobran cada día mayor importancia en el mundo del trabajo. Producen graves efectos en el bienestar de las personas; reducen las perspectivas de empleo y los salarios; tienen consecuencias negativas para los ingresos de las familias y la productividad de las organizaciones, y redundan en elevados costos directos e indirectos para la economía. En este contexto complejo, el lugar de trabajo es una importante fuente de riesgos psicosociales y, al mismo tiempo, el ámbito ideal para hacerles frente mediante una actuación preventiva colectiva orientada a proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. En una era de cambios en el mundo del trabajo, el éxito de las medidas adoptadas para afrontar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es esencial para la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores, y también para aumentar la productividad de las organizaciones.

39 Riesgos psicosociales y violencia en el mundo del trabajo: una perspectiva sindical

Jane Pillinger

En el presente artículo se examina la violencia y el acoso como un riesgo psicosocial en el mundo del trabajo, un tema de máxima actualidad en el contexto del debate en torno a la introducción de una norma de la OIT

sobre la cuestión. Se presta particular atención al modo en que los sindicatos han sido decisivos al sensibilizar acerca de la gravedad del problema y al negociar con los empleadores acuerdos, políticas en el lugar de trabajo, y medidas de prevención y de seguridad en el trabajo. La violencia y el acoso son una cuestión tanto de igualdad de género como de seguridad y salud en el trabajo, y tienen graves consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. En este artículo se analiza la manera en que la evolución de las pautas del trabajo y la creciente presión en el trabajo, las modalidades atípicas de empleo en la economía informal y la globalización de los mercados laborales están propiciando la aparición de nuevos riesgos de violencia psicológica, y el modo en que las mujeres están expuestas de manera desproporcionada a dichos riesgos. También se examina cómo las definiciones tradicionales de violencia y acoso en el lugar de trabajo pueden ampliarse dentro de un marco del mundo del trabajo, teniendo en cuenta cuestiones como los desplazamientos hacia y desde el trabajo, la violencia de terceros infligida por los clientes y el impacto de la violencia doméstica en el lugar de trabajo.

71 **Violencia en el mundo del trabajo en Francia.** **Una tentativa de diagnóstico de los objetivos vulnerables**

Sandrine Laviolette

El principal objetivo del presente artículo es identificar los aspectos potencialmente más vulnerables al fenómeno proteiforme de la violencia en el trabajo a partir de la situación en Francia. Dada la falta de intervención de los legisladores franceses en lo que respecta a esta problemática concreta, en este artículo se examinará el modo en que los interlocutores sociales nacionales abordan esta cuestión y tratan de proponer un diagnóstico de esta vulnerabilidad. Se demuestra que esta se deriva tanto de criterios vinculados con diferentes tipos de trabajadores (variables de identidad, por razones biológicas, fisionómicas o socioculturales, o variables socioeconómicas relacionadas con su extranjería) como de ciertos ámbitos profesionales considerados de riesgo.

95 **El trabajo flexible y a distancia en el contexto de la digitalización y de la salud en el trabajo**

Elke Ahlers

Cabe esperar que la digitalización brinde oportunidades para una vida y una salud de calidad. Al mismo tiempo, los riesgos para la salud que esta conlleva también deben reconocerse en una fase temprana y reducirse al mínimo a partir de los medios normativos apropiados. Las conclusiones de la encuesta a los comités de empresa realizada por el Instituto de Investigación Económica y Social (WSI) en 2016 muestran los problemas que se plantean en el lugar de trabajo y los ámbitos que requieren la adopción de medidas. Concretamente, en lo que respecta al trabajo móvil o a distancia, muchos de los riesgos típicos, tales como la sobrecarga de trabajo, el hecho de que el trabajador esté localizable en todo momento y la

difícil conciliación de la vida laboral y familiar, no son una novedad. Son consecuencia de la creciente flexibilización, y amenazan desde hace mucho tiempo la seguridad y salud en el trabajo. A medida que avance el proceso de digitalización, la necesidad de actuar será más apremiante.

113 **Los efectos psicosociales del cambio tecnológico en los lugares de trabajo contemporáneos y las respuestas de los sindicatos**

Pav Akhtar y Phoebe Moore

Las técnicas digitales suponen nuevos retos psicosociales para los trabajadores y representan una real amenaza de estrés y problemas de salud. Las mujeres y los grupos vulnerables, incluidos los profesionales y gerentes que utilizan las tecnologías de manera intensiva, son quienes siguen sufriendo los peores efectos de esas amenazas. Se ha demostrado que la utilización y aplicación de las nuevas tecnologías en los lugares de trabajo pueden provocar: un menor grado de autonomía y privacidad; intensificación de la carga de trabajo, exacerbada por la necesidad de ajustarse a algoritmos de creación de reputación; aceleración del ritmo de trabajo, y existencia de un entorno de trabajo «siempre de servicio». A ello se debe añadir que el trabajo remunerado propiamente dicho también corre peligro debido al aumento cada vez mayor de las posibilidades de automatización. Los sindicatos hacen frente a esos retos, junto con la comunidad internacional y dentro del marco normativo de la OIT.

Prefacio

Maria Helena André

Directora, Oficina de Actividades para los Trabajadores, OIT

Los riesgos psicosociales y sus consecuencias, como el estrés, la violencia y el acoso en el trabajo – al estar todos ellos estrechamente interrelacionados y actuar con frecuencia como causas y consecuencias – afectan al bienestar y a la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores.

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo tienen un impacto no solo en las víctimas, sino también en sus compañeros de trabajo y en el entorno de trabajo en general, y también en las empresas, que hacen frente a sus repercusiones económicas y organizativas.

El estrés laboral viene determinado por los riesgos psicosociales detectados en la organización del trabajo, en el diseño del trabajo, en las condiciones de trabajo y en las relaciones laborales. La interrelación entre el estrés laboral y la violencia tiene lugar cuando la violencia y el acoso generan unos niveles elevados de estrés que afectan tanto a las víctimas como a los testigos entre los compañeros de trabajo. Además, la violencia y el acoso pueden tener lugar como consecuencia del estrés laboral y de los riesgos psicosociales. Los conflictos derivados de una organización deficiente del trabajo que no se gestionan de manera apropiada también pueden ser una fuente de violencia. La organización y el diseño del lugar de trabajo, junto con la intensidad del trabajo, son otros factores pertinentes, ya que los trabajadores que experimentan estrés, conflicto y/o aislamiento corren el riesgo de sufrir daños psicosociales. En una era de rápida evolución tecnológica, la digitalización del trabajo está brindando oportunidades, pero también está creando nuevos riesgos para la salud como el exceso de trabajo, la reducción de la autonomía y la privacidad, un entorno de trabajo continuamente operativo, y una difícil conciliación de la vida laboral y privada. Los riesgos son incluso mayores para las personas que realizan un trabajo precario, ya que temen represalias, incluso la pérdida del empleo, si notifican comportamientos violentos. El estrés laboral surge cuando los conocimientos y la capacidad de resistencia de un trabajador o de un grupo de trabajadores no se corresponden con las exigencias del trabajo ni

con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa para la que trabajan. Cuando se prolonga la situación en la que el trabajo supera los recursos y la capacidad de resistencia del trabajador, esta se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud. La falta de diálogo social, unida a las decisiones administrativas (que con mucha frecuencia están orientadas a maximizar los beneficios, y no a mejorar las condiciones de trabajo), también puede crear un medio ambiente de trabajo que conduzca a la violencia y el acoso. A este respecto, la violencia suele ser el resultado cuando no se gestionan los conflictos derivados de una organización deficiente del trabajo.

En tiempos de cambio, lograr hacer frente a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es esencial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, aumentando al mismo tiempo la productividad de las empresas. El reconocimiento de que los riesgos psicosociales y sus consecuencias constituyen una seria amenaza para la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales es un paso en la dirección adecuada. La prevención y la regulación también podrían ayudar a mitigar los riesgos psicosociales y sus consecuencias en el mundo del trabajo.

El diálogo social y la negociación colectiva han demostrado ser eficaces en estos ámbitos, y existen recientes buenas prácticas que indican el modo en que los interlocutores sociales han afrontado los riesgos psicosociales y la violencia en el trabajo influyendo en la legislación o negociando medidas en el lugar de trabajo.

Los sindicatos de todo el mundo siempre han estado a la vanguardia de las medidas encaminadas a acabar con el estrés laboral, la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Sin embargo, la mayoría de los éxitos se han registrado en los países de la Unión Europea, donde, en los quince últimos años, los interlocutores sociales han logrado concluir tres importantes acuerdos marco: un acuerdo sobre el estrés laboral orientado a crear mayor conciencia acerca del fenómeno y a mejorar su comprensión, y a proporcionar un marco para detectar y prevenir los problemas en el trabajo relacionados con el estrés; un acuerdo sobre el acoso y la violencia en el trabajo, y el Marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial (PRIMA-EF).

A nivel mundial, estas cuestiones se han incluido en una serie de acuerdos marco mundiales suscritos entre las federaciones sindicales internacionales y las multinacionales, permitiendo así a un gran número de trabajadores beneficiarse de estas disposiciones. No obstante, incluso en los lugares en los que existen leyes y reglamentos apropiados, su aplicación en el lugar de trabajo deja mucho que desear. La continua evolución del mundo del trabajo, caracterizado por nuevas modalidades de empleo cada vez menos estables y «normales», también contribuye a que los trabajadores teman expresar sus preocupaciones y plantear cuestiones vinculadas con el estrés y con la violencia y el acoso. Si bien los sindicatos están adaptándose a estas nuevas modalidades e ideando nuevas técnicas de negociación, es importante asegurar que estas cuestiones sigan examinándose en la mesa de negociación.

En el marco de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se dio un nuevo impulso a estos temas en la Resolución relativa a la discusión recurrente sobre la protección social (protección de los trabajadores), adoptada por la 104.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en junio de 2015¹. En la Resolución se ponía de relieve la necesidad de hacer frente a los riesgos psicosociales y a la violencia en el trabajo como una cuestión urgente que requería medidas concretas y compromisos tripartitos. Se subrayaba asimismo que una de las prioridades de la acción de la OIT con el fin de brindar una protección más efectiva e incluyente a los trabajadores era desarrollar métodos para ayudar a los empleadores y a los trabajadores a responder a los cambios de la organización del trabajo y de las condiciones de trabajo que están generando riesgos psicosociales, estrés y problemas de salud mental relacionados con el trabajo. El estrés laboral se abordó recientemente en el informe del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2016 de la OIT titulado *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*². La cuestión de la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo fue examinada por el Consejo de Administración de la OIT en marzo de 2015, y se tomó la decisión de incluirla como un punto normativo en el orden del día de la 107.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en 2018. Además, en octubre de 2016 se celebró una Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, de carácter tripartito, como parte de la preparación para la discusión normativa. Si bien se reconoció que se habían realizado esfuerzos a nivel nacional, regional e internacional con el fin de combatir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, en las conclusiones de la Reunión también se indicó que persistían brechas considerables tanto normativas como en materia de gobernanza.

En este contexto, la Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV) de la OIT ha decidido dedicar este número del *Boletín Internacional de Investigación Sindical* a las cuestiones relativas al estrés laboral y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con el objetivo de responder a la necesidad de revitalizar el intercambio de información en el movimiento sindical sobre estos temas.

Este número del *Boletín* comprende cinco artículos que abarcan la prevención de los riesgos psicosociales y del estrés laboral; las perspectivas y acciones sindicales en lo que respecta a los riesgos psicosociales, la violencia y el acoso; la digitalización del trabajo y los riesgos conexos; las respuestas de los sindicatos al impacto psicosocial del cambio tecnológico en los lugares de trabajo contemporáneos, y la vulnerabilidad de ciertos grupos de trabajadores a la violencia.

1. Para consultar el texto de la Resolución, véase http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/104/texts-adopted/WCMS_380389/lang-es/index.htm.

2. El informe completo está disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf.

Los artículos tienen por objeto examinar la situación actual, y sensibilizar y alentar a los sindicatos para que adopten medidas. Esperamos que logren su objetivo.

Por último, quisiera expresar mi agradecimiento a todos aquellos que han contribuido a este número del *Boletín*, y a los colegas de la OIT por su apoyo y sus aportaciones, así como a Vera Guseva y a Mamadou Kaba Souaré por coordinar el trabajo.

Esperamos que este número del *Boletín* sea un recurso de gran utilidad y que disfruten con su lectura.

Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral

Valentina Forastieri

Especialista Principal de Salud en el Trabajo,
Promoción de la Salud y Bienestar
Oficina Internacional del Trabajo

Este artículo está basado en el Informe para el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SafeDay) de 2016, *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* (OIT, 2016).

En los últimos decenios, la globalización ha ido acompañada de considerables oportunidades de desarrollo económico, pero también ha tenido como resultado que los procesos competitivos globales ejerzan presiones sobre las condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales. La globalización y el progreso tecnológico han transformado el mundo del trabajo e introducido otras formas de organización del trabajo y nuevas relaciones de trabajo y modalidades de empleo. La globalización ha dado origen a cambios en las modalidades de empleo como resultado de la mayor flexibilidad en el proceso de trabajo; del incremento del empleo temporal y a tiempo parcial, y de la contratación de personal independiente. Esas prácticas pueden llevar a un número más elevado de demandas de empleo; mayor inseguridad en el empleo; menor control sobre sus tareas, y mayor probabilidad de despidos, todo lo cual contribuye a aumentar el estrés laboral y los trastornos que trae consigo.

En todo el mundo, los trabajadores están sometidos a una presión mayor que nunca para satisfacer las demandas de la vida laboral moderna. Los avances tecnológicos, la aparición de internet y la digitalización de las comunicaciones han dado origen a muchos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo. Con el ritmo de trabajo dictado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competencia a nivel mundial, resulta cada vez más difícil demarcar las líneas divisorias entre trabajo y vida personal. Los trabajadores pueden entender que permanecer conectados más tiempo y responder rápidamente es un signo de buen desempeño, y en la práctica continúan haciendo su trabajo en casa y fuera de las horas de trabajo. La incompatibilidad entre las exigencias de la vida laboral y la familiar genera conflictos conductuales y relacionados con el uso del tiempo en el trabajo, y puede hacer difícil, o imposible, conciliar las exigencias del trabajo y la vida familiar.

Por añadidura, la reciente crisis económica y la recesión mundial han contribuido a aumentar el desempleo, la pobreza y la exclusión social. Debido a la actual recesión económica, muchas organizaciones se han visto obligadas a reducir su actividad económica mediante la reestructuración, la reducción de personal, la fusión de empresas, la externalización y la subcontratación, y han recurrido a despidos masivos para seguir siendo competitivas. Un número considerable de trabajadores en desempleo deben afrontar trágicas consecuencias para ellos y sus familias, que dejan profundas huellas en su bienestar y salud mental.

Los efectos de los despidos ocasionados por los procesos de reestructuración se hacen sentir también entre quienes aún tienen empleo. Como el cambio en la organización engendra incertidumbre y hostilidad, los trabajadores que sobreviven a la reducción de plantilla pueden experimentar sentimientos de culpabilidad respecto de sus compañeros despedidos. Además del temor de perder sus empleos, los trabajadores tienen que lidiar también con la incertidumbre y las escasas oportunidades de progreso profesional. En este nuevo contexto, factores de riesgo psicosocial como la mayor competencia, las

elevadas expectativas de rendimiento y las jornadas más largas contribuyen a un entorno de trabajo cada vez más estresante. Por otra parte, a los trabajadores que permanecen en sus empleos podría exigírseles mayor flexibilidad y la realización de nuevas tareas. Debido a ello, experimentan mayor carga de trabajo; poco control sobre sus tareas; ambigüedad de funciones; trabajo precario, y menores oportunidades laborales, lo que va unido al temor de perder sus empleos y a la disminución de su estabilidad económica.

Riesgos psicosociales y estrés laboral

Los factores que pueden causar estrés en el lugar de trabajo se denominan peligros psicosociales¹. En 1984, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los riesgos psicosociales como «las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral» (OIT, 1986). Esa definición subrayaba la interacción dinámica entre el ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas de comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que suponen riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo crea una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y la satisfacción, y mejora la salud.

Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial son los aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos que pueden llegar a causar daño psicológico o físico. En la actualidad, existe un consenso razonable en la comunidad científica respecto de la índole de los factores de riesgo psicosocial. Con todo, conviene señalar que las nuevas formas

1. Los términos «factores de riesgo psicosocial» (peligros psicosociales) y «riesgos psicosociales» se utilizan a veces indistintamente en la literatura científica. Además, el «estrés» ha sido asimismo definido erróneamente como un factor de riesgo psicosocial en lugar de como una de sus consecuencias. En la disciplina de seguridad y salud en el trabajo (SST), un factor de riesgo (peligro) es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medioambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo. El «riesgo» es la combinación de la probabilidad de un evento de riesgo y la gravedad de dicho evento para la salud del trabajador. La relación entre factor de riesgo y riesgo es la exposición inmediata o a largo plazo. En el ámbito de este artículo es la posibilidad o probabilidad de que una persona sea perjudicada o experimente efectos adversos en la salud si se expone a un factor de riesgo psicosocial.

Cuadro 1. Factores de riesgo psicosocial: características estresantes del trabajo

| Contenido del trabajo | |
|--|--|
| Carga de trabajo/ ritmo de trabajo | Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo |
| Diseño de las tareas | Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre |
| Horario de trabajo | Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social |
| Entorno de trabajo y equipo de trabajo | Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones |
| Contexto del trabajo | |
| Función y cultura organizativa | Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos |
| Papel en la organización | Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas |
| Desarrollo profesional | Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo |
| Latitud de decisión/control | Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia) |
| Relaciones interpersonales en el trabajo | Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social |
| Conciliación de la vida laboral y la personal | Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras |

Fuente: Cox y otros, 2000.

de trabajo y la continua transformación del entorno de trabajo dan lugar a nuevos factores de riesgo y, por consiguiente, la definición de los factores de riesgo psicosocial puede todavía evolucionar. Existen diez tipos de factores de riesgo psicosocial (características estresantes del trabajo), que se dividen en dos grupos: Contenido del trabajo, que se refiere a los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo; y Contexto del trabajo, correspondiente a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales (Cox, 1993, y Cox y Griffiths, 2005) (véase el cuadro 1).

Para la OIT, el estrés² es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a

2. El término «estrés» se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo todo, desde sentirse enfermo en la mañana hasta el estado de ansiedad que conduce a la depresión. Tiene connotaciones tanto negativas como positivas. En el marco de este artículo, solo se tendrá en cuenta el estrés que tiene efectos negativos y se abordará en el marco del lugar de trabajo.

un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona³.

Por consiguiente, el estrés relacionado con el trabajo está determinado por los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando los conocimientos y las capacidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa u organización.

Tendencias en la investigación y la práctica

La magnitud de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo y sus consecuencias para la salud de una parte importante de la población activa mundial, ha quedado demostrada en numerosos estudios acerca de la prevalencia de los trastornos físicos y mentales realizados a nivel nacional y regional durante más de veinte años. Lamentablemente, la evidencia indica también que la incidencia e intensidad del estrés van en aumento. En las últimas décadas, un volumen cada vez mayor de evidencias ha demostrado que los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo tienen considerables repercusiones para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y también para el funcionamiento general de la organización. Las investigaciones han demostrado con toda claridad los vínculos que existen entre el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos de la salud, tanto física como mental. En la actualidad, se reconoce que el estrés relacionado con el trabajo es un problema mundial que afecta a todos los países, a todas las profesiones y a todos los trabajadores tanto en países desarrollados como en desarrollo. Los efectos del estrés en la salud pueden variar con arreglo a la respuesta individual. Los niveles elevados de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de la conducta como el desgaste, el agotamiento (*burnout*), la ansiedad y la depresión. También pueden causar deterioro físico como es el caso de las enfermedades cardiovasculares y los trastornos musculoesqueléticos. Por añadidura, tenemos también los efectos de los nuevos comportamientos para luchar contra el estrés como, por ejemplo, el abuso del alcohol y las drogas; el tabaquismo; la dieta poco saludable; los trastornos del sueño, y la creciente tasa de enfermedades no transmisibles conexas. Con todo, el impacto del estrés sobre la salud puede

3. Hoy en día, se reconoce que la salud es una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamiento) y sociales (socioeconómicos, socioambientales y culturales).

verse moderado por las relaciones interpersonales y el apoyo social, así como por factores de personalidad. Varios estudios epidemiológicos de alta calidad han demostrado una correlación positiva entre los riesgos psicosociales en el trabajo y las enfermedades cardiovasculares. Los resultados de investigaciones en diferentes regiones coinciden en señalar la relación entre las enfermedades del corazón y la exposición a un entorno de trabajo psicosocial deficiente (mediado también por estilos de vida perjudiciales para la salud). Entre los principales factores de riesgo psicosocial cabe destacar: las exigencias del trabajo; la falta de control sobre sus tareas; los bajos niveles de apoyo; la falta de armonía entre esfuerzo y recompensa; la inseguridad laboral y la insatisfacción del trabajo. Se ha observado también que los arreglos relativos a la jornada de trabajo, incluidos el trabajo por turnos y las largas jornadas, están asociados con una mayor incidencia de enfermedades cardiovasculares.

El papel de los factores psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo ha recibido mayor atención por lo que se refiere al desarrollo de los trastornos musculoesqueléticos. Se han realizado estudios epidemiológicos en diferentes sectores (desde el trabajo de oficina hasta el trabajo manual), que han demostrado reiteradamente la existencia de vínculos entre esos trastornos y los factores psicosociales relacionados con el trabajo. En general, está claro que la incidencia de esos trastornos está asociada con la percepción de elevados niveles de estrés relacionado con el trabajo; la carga de trabajo y las exigencias elevadas; el escaso apoyo social; el poco control sobre sus tareas; la baja satisfacción en el trabajo, y la monotonía del trabajo. Se ha demostrado la relación que guardan los trastornos musculoesqueléticos con el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa; con las dificultades para comunicarse con colegas y supervisores, y con la violencia en el trabajo, en particular el hostigamiento, el acoso (*bullying*) y la intimidación.

La incidencia del agotamiento⁴ y el reconocimiento de este fenómeno han aumentado de manera apreciable en los últimos años, habiéndose realizado estudios en muchos países para analizar sus causas, siendo la más significativa el estrés relacionado con el trabajo. Por otra parte, un número creciente de estudios demuestran que el riesgo de *burnout* es mayor entre las mujeres. Ello puede obedecer a que varios factores psicosociales vinculados con el agotamiento y el estrés relacionado con el trabajo pueden ser más frecuentes en el caso de las mujeres. Esto se debe a su doble papel en el hogar y en el trabajo; los roles de género que impone la sociedad; la influencia de las expectativas sociales; el riesgo de acoso sexual en el trabajo; la violencia doméstica, y la discriminación por motivos de género, que se traduce en salarios inferiores y

4. El síndrome de agotamiento (*burnout*) se puede describir como una respuesta prolongada a una exposición crónica a riesgos psicosociales emocionales e interpersonales en el trabajo. Se caracteriza por agotamiento emocional, cinismo (actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas que son las receptoras de los servicios de uno), despersonalización, falta de implicación en el trabajo, bajos niveles de realización personal e ineficacia.

mayores exigencias laborales. El agotamiento es consecuencia principalmente de los siguientes riesgos psicosociales: carga de trabajo elevada o difícil de controlar (demandas cuantitativas y emocionales); ambigüedad de roles; cambios organizativos; poca satisfacción en el trabajo; baja realización personal; difícil conciliación del trabajo y la vida personal; relaciones interpersonales deficientes; poco apoyo en el trabajo, y violencia en el lugar de trabajo, incluido el acoso y la intimidación. El síndrome de *burnout* guarda relación con algunos síntomas no específicos como dolor de cabeza; insomnio y otros trastornos del sueño; problemas de alimentación; cansancio e irritabilidad; inestabilidad emocional, y rigidez en las relaciones sociales. Ese síndrome también se ha vinculado al alcoholismo y a problemas de salud como la hipertensión y el infarto de miocardio.

Numerosos estudios demuestran que las condiciones de trabajo estresantes pueden tener consecuencias para el bienestar de los trabajadores al contribuir directamente a estilos de vida nocivos que pueden aumentar los riesgos para la salud. La evidencia disponible muestra que los riesgos psicosociales (como la inseguridad laboral; el bajo control sobre sus tareas; las elevadas exigencias, y la falta de armonía entre esfuerzo y recompensa) y el estrés relacionado con el trabajo están asociados con riesgos de comportamientos que tienen consecuencias para la salud, como el consumo excesivo de alcohol; el aumento del tabaquismo, y los trastornos del sueño. Varios estudios centrados en la relación entre los riesgos psicosociales, las condiciones de trabajo y el abuso del alcohol han revelado que el estrés percibido; la carga de trabajo (incluidas las largas jornadas de trabajo); la falta de armonía entre esfuerzo y recompensa, y el acoso laboral son importantes factores determinantes del consumo riesgoso de alcohol. Al estudiar las diferencias entre hombres y mujeres respecto de la exposición a riesgos psicosociales se observan divergencias en cuanto al consumo de tabaco: en el caso de los hombres, el tabaquismo está asociado con la elevada tensión en el trabajo, la presión en el trabajo y el exceso de horas de trabajo; en el caso de las mujeres, los principales riesgos psicosociales relacionados con el tabaquismo son las exigencias elevadas (tanto psicológicas como físicas) y la disparidad entre esfuerzo y recompensa. Las repercusiones de esas pautas de comportamiento poco saludables son evidentes, ya que el número anual de muertes causadas por el tabaco se eleva a unos seis millones (OMS, 2015a), y más de tres millones son atribuibles al consumo de alcohol (OMS, 2015b).

Desde una perspectiva global, la depresión es una de las principales causas de muerte prematura y de largos años de discapacidad. La gran mayoría de una serie de estudios confirma que el riesgo de depresión aumenta hasta cuatro veces entre los trabajadores que sufren estrés relacionado con el trabajo, dependiendo del tipo de medidas, género y grupo profesional estudiado. Se han realizado muchos estudios de alta calidad que señalan que el inicio de la depresión va precedido de factores de riesgo psicosocial y estrés relacionado con el trabajo. En vista del lastre que supone esa enfermedad, no

resulta sorprendente que en la mayoría de los estudios sobre los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y la salud precaria se haya analizado su relación con la depresión. Gran número de estudios han llegado a la conclusión de que la salud mental precaria y la depresión están vinculadas a la carga de trabajo (incluidos los largos horarios de trabajo y las elevadas exigencias físicas, psicológicas o emocionales); el poco margen de decisión; el escaso apoyo; la disparidad entre el esfuerzo realizado y la recompensa; la inseguridad laboral, y la reestructuración de la organización.

Aunque en los últimos años se viene prestando mayor atención a los suicidios relacionados con el trabajo, todavía no está clara la proporción de suicidios ocasionados por el trabajo ya que existe poca información acerca del origen de los suicidios reportados. Con todo, los datos disponibles son alarmantes⁵. Varios estudios que han analizado las características laborales y el riesgo de muerte por suicidio entre los trabajadores, han destacado la exposición a los siguientes riesgos psicosociales que tienen su origen en el trabajo: problemas económicos (incluido el desempleo); acoso (*mobbing, bullying*) y hostigamiento; poco control sobre su trabajo; reducido margen de decisión; escaso apoyo social; elevadas exigencias psicológicas, y largos horarios laborales.

El lugar de trabajo

En lo referente al lugar de trabajo, los riesgos psicosociales tienen consecuencias entre las que destacan: un mayor absentismo y presentismo; la perturbación de las relaciones laborales; la menor motivación del personal; la disminución de la satisfacción y la creatividad; el aumento de la rotación del personal; las transferencias internas, y la reconversión profesional. Esos problemas tienen efectos considerables en la productividad, en los costos directos e indirectos y en la competitividad de la organización y, por lo tanto, en la creación de empleo. Los costos económicos conexos a nivel nacional, aunque representan solo la punta del iceberg, ponen de relieve que el estrés relacionado con el trabajo y sus efectos sobre la salud tienen también consecuencias considerables para la seguridad, la productividad y el funcionamiento general de la organización.

Desde el decenio de 1960 ha quedado claro que las prácticas organizativas y de gestión influyen en la salud mental de los trabajadores y que sus consecuencias varían en función de la organización. Con todo, solo recientemente, la preocupación por el bienestar de los trabajadores, y no únicamente

5. Algunos datos sobre la incidencia del suicidio relacionado con el trabajo pueden obtenerse a partir de las cifras relativas a las reclamaciones de indemnización de los trabajadores en aquellos países en que se reconoce que el suicidio puede tener un origen profesional. Para datos nacionales sobre suicidios relacionados con el trabajo, véase OIT, 2016.

por su capacidad productiva en las organizaciones, ha llevado a cambios en las prácticas de gestión y de seguridad y salud en el trabajo. Las concepciones tradicionales en materia de salud en el trabajo, medicina del comportamiento y psicología de la organización se han visto puestas a prueba por el examen de las nuevas condiciones sociales y económicas que influyen en la búsqueda de nuevas posibilidades de comportamientos organizativos positivos que fomenten las posibilidades de trabajo digno y de bienestar. Los primeros estudios relacionados con la salud y el bienestar llevaron a la reorientación de las investigaciones, hasta entonces centradas en los efectos de los trastornos mentales preexistentes en la eficiencia de la organización, y se comenzó a prestar mayor atención a los efectos del trabajo en la salud mental, tanto positivos como negativos. Por ejemplo, varios estudios han puesto de manifiesto la relación entre el estrés y cuestiones como la ambigüedad y el conflicto de roles; la sobrecarga (cuantitativa y cualitativa); el aislamiento; la baja autoestima, la escasa satisfacción del trabajo, y la tensión laboral.

En lo que se refiere a la prevención de las enfermedades crónicas no transmisibles, las investigaciones basadas en datos han estimulado a los encargados de formular políticas en materia de salud a buscar las influencias no solo en las conductas y estilos de vida individuales, sino también en las desigualdades socioeconómicas, de salud y de las condiciones de trabajo, en particular las exigencias del trabajo. Entre esas investigaciones cabe destacar el modelo de esfuerzo laboral (Karasek, 1979, y Karasek y Theorell, 1990) y el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (Siegrist, 1996). Esos estudios han demostrado que incluso un pequeño grado de autonomía en la realización de las tareas aporta beneficios a largo plazo para la salud mental y la productividad de los trabajadores.

La naturaleza actual del trabajo ha provocado una reorientación de las investigaciones, que se concentran ahora más en la salud y la satisfacción del trabajo; la gestión de resultados; la eficacia organizativa; la inseguridad en el trabajo y el desempleo; el «presentismo»⁶ y el absentismo; la mayor diversidad cultural, y el cambio tecnológico. Se presta mayor atención al mantenimiento de la salud mental de los trabajadores, a los aspectos positivos de la salud y el bienestar, y a los factores organizativos que contribuyen a su mejoramiento⁷. En este sentido, los estudios contemporáneos han demostrado la importancia del entorno social en la determinación y valorización de las conductas en el trabajo y, por ende, el papel que desempeñan las políticas de

6. Este término se emplea no solo para referirse a las personas que se presentan a trabajar pero no pueden cumplir eficazmente sus funciones, sino también al fenómeno de aquellos trabajadores que acuden a sus puestos de trabajo a pesar de estar enfermos o sufrir alguna lesión, lo que normalmente requiere reposo y los obligaría a ausentarse del trabajo.

7. Cabe señalar que aunque el trabajo pionero en estos campos comenzó hace mucho tiempo, fue solo mucho más tarde que este enfoque pasó a formar parte del pensamiento dominante. Las tendencias que han modificado el enfoque global de la investigación se remontan a la década de 1990; las relativas a las políticas aparecieron en los años 2000.

recursos humanos para lograr relaciones laborales basadas en la confianza, la autenticidad y la cooperación.

Numerosos estudios recientes indican que el error humano es un factor que influye en los accidentes del trabajo menos de lo que se pensaba, y que los comportamientos de riesgo obedecen tanto a la presión relativa al aumento de la eficiencia y la gestión del tiempo como a la falta de formación, no siendo necesariamente imputables al trabajador. Un creciente número de estudios giran en torno a la relación entre el mayor riesgo de accidentes laborales y un entorno laboral inadecuado desde el punto de vista psicosocial y el estrés relacionado con el trabajo. Cuando se experimentan síntomas, cognitivos o físicos, de estrés relacionado con el trabajo puede aumentar la probabilidad de distracciones momentáneas, de errores de juicio o de fallos en actividades habituales. Los resultados demuestran sin lugar a dudas que factores como la elevada carga de trabajo y las exigencias laborales; el poco margen de decisión; la baja discreción respecto al uso de las destrezas; la falta de apoyo en la organización; los conflictos con la dirección y los compañeros de trabajo, y la gran monotonía del trabajo son todos factores vinculados a mayor probabilidad de lesiones en accidentes laborales. Las investigaciones indican también una correlación inversa entre los problemas de salud mental (y en especial el agotamiento) y el trabajo en condiciones seguras, con el consiguiente aumento de la probabilidad de accidentes en el lugar de trabajo.

Enfoques actuales

Si bien se reconoce que los investigadores y las autoridades responsables de la formulación de políticas de los países nórdicos han tenido un papel de pioneros, en la mayoría de los demás países es solo recientemente que los responsables de la formulación de políticas, los sindicatos y las organizaciones de empleadores han comenzado a participar en intervenciones concretas destinadas a abordar desde su origen las causas del estrés relacionado con el trabajo. La concienciación sobre la necesidad de una actuación más decidida va en aumento a nivel internacional, regional y nacional. Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo reciben mayor atención en muchos campos: evaluación y gestión; formulación de legislación, estrategias y políticas; divulgación de información, y campañas de sensibilización sobre esos temas. Asimismo, se observa la proliferación de redes de investigación y de asociaciones profesionales interesadas en el diseño de intervenciones eficaces para abordar los problemas en el lugar de trabajo.

Varias organizaciones internacionales e instituciones regionales han incluido en sus agendas el tema de la protección de la salud mental, pero hasta el momento son pocas las organizaciones regionales que han formulado instrumentos jurídicamente vinculantes que abarquen los riesgos psicosociales y la protección de la salud mental de los trabajadores en sus Estados Miembros.

Las disposiciones legales nacionales referentes a los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y la salud mental y el bienestar de los trabajadores se incluyen en algunos casos en los códigos del trabajo y las leyes sobre seguridad y salud en el trabajo (SST), y también en reglamentos, códigos de prácticas, normas técnicas, y acuerdos colectivos específicos en materia de SST (para un análisis pormenorizado de las diversas normas regionales y nacionales y la inclusión del tema en las listas nacionales de enfermedades profesionales, véase OIT, 2016).

Además de formular marcos legales, varios gobiernos nacionales han concebido estrategias y políticas, e incorporado su estudio en instituciones especializadas; las iniciativas de ese tipo incluyen cuestiones como la prevención de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. Por otra parte, las autoridades nacionales han establecido en muchos casos comisiones o comités, o firmado contratos con institutos de investigación, cuyo cometido es formular diversas iniciativas para examinar esas cuestiones; esas iniciativas han incluido investigación científica, directrices, instrumentos, formación y actividades de sensibilización. No es posible presentar aquí una relación exhaustiva de las iniciativas gubernamentales y las buenas prácticas de todos los países (para más detalles sobre los instrumentos en materia de evaluación e intervención, véase OIT, 2016). En el siguiente párrafo se presenta un breve resumen.

En varios países, los gobiernos han incluido de forma explícita la prevención y gestión de los factores de riesgo y los riesgos psicosociales en sus estrategias nacionales de SST. En algunos casos, las estrategias nacionales prevén también medidas específicas como la adopción o revisión de la legislación; el diseño de protocolos, directrices y otros instrumentos, y la cooperación con los interlocutores sociales y otras instituciones. En varios países, instituciones nacionales han elaborado modelos de vigilancia; instrumentos de evaluación y gestión de riesgos, y otras iniciativas de sensibilización para contribuir a una mejor comprensión y prevención del estrés relacionado con el trabajo. Los profesionales de la SST han creado redes y asociaciones con el fin de coordinar las investigaciones para lograr una mejor comprensión de la índole y los efectos de los riesgos psicosociales, y para diseñar intervenciones eficaces que permitan abordar esas cuestiones a nivel de la organización.

Logros sindicales en la lucha contra los riesgos psicosociales

Los sindicatos han aumentado también la atención que prestan a esas cuestiones, para lo cual difunden información y llevan a cabo campañas de sensibilización. La Confederación Sindical Internacional (CSI) solicitó a sus organizaciones miembros de la Confederación, socios y afiliados a trabajar con la OIT en la lucha por la ampliación de la protección social para todos, y

por la mejora de la SST en todos los países, incluida la prevención de la exposición a sustancias químicas peligrosas, los factores de riesgo psicosocial, y los accidentes y lesiones laborales (CSI, 2010).

La Federación Sindical Mundial (FSM) dio a conocer durante su XVI Congreso, celebrado en 2011, el informe *La salud y seguridad de los trabajadores en nuestra era*. En el mismo se solicita la acción en el ámbito de la SST, teniendo en cuenta que «la salud no significa solo la ausencia de enfermedades, sino que es una situación de bienestar físico, psíquico y social del ser humano» (FSM, 2011). En el informe se señala que la extensión de la jornada laboral y el aumento del ritmo y la intensidad del trabajo tienen serias consecuencias para la salud física y mental y la implicación social de los trabajadores; que la mayor exposición a factores físicos, químicos, psicosociales y biológicos perjudiciales para los trabajadores supondrá múltiples problemas para su salud; que la variedad de modelos de organización flexible del horario de trabajo supone una limitación de la posibilidad de los trabajadores de reclamar el tiempo libre que les corresponde; y que, en este sentido, la regularidad de los horarios de trabajo resulta fundamental para una vida social normal del trabajador y, por tanto, está directamente relacionada con su salud.

El Grupo Laboral 20 (L20) representa los intereses de los trabajadores a nivel del G20 desde 2011. Reúne a los sindicatos de países del G20 y a los sindicatos globales, y está coordinado por la CSI y la Comisión Sindical Consultiva (TUAC) ante la OCDE. En 2014, el Grupo L20 fue invitado a participar en los debates sobre la manera en que los países del G20 podrían contribuir a la seguridad y salud de los lugares de trabajo. El L20 solicitó que se elaborasen en cada país hojas de ruta específicas para la promoción de la seguridad en los lugares de trabajo, en las que deberían abordarse, entre otras, las siguientes cuestiones: los riesgos psicosociales, el estrés, el hostigamiento, el acoso (*bullying o mobbing*) y cualquier otra forma de violencia en el trabajo. Además, se debería prestar mayor atención a la protección de la SST respecto de los trabajadores en formas de empleo atípicas y de los trabajadores vulnerables (CSI, 2014).

Los sindicatos Internacional de Trabajadores de la Construcción y la Madera (ICM) e IndustriALL Global Union están tratando algunos riesgos psicosociales específicos en el marco de la promoción de la igualdad de género, promoviendo reducir la segregación y la discriminación, superando la brecha salarial, poniendo fin a la violencia (tanto física como psicológica) contra las mujeres, y logrando un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada. El sindicato UNI Global Union también está activo en el ámbito de los riesgos psicosociales. Su informe de 2010, *Del equilibrio entre trabajo y vida personal y la gestión del trabajo y la vida personal*, identificó los principales problemas de gestión del trabajo y la vida personal a los que se enfrentaban muchos profesionales y directores, como los largos horarios de trabajo, la pérdida de talento, y la flexibilidad. Muchos de estos retos se manifiestan de diferentes

maneras en los diversos sectores del UNI Global Union (tecnologías de la información y la comunicación, finanzas, postal y logística, gráfico, comercio y servicios inmobiliarios). Desde 2012, el Grupo de Profesionales y Directivos (UNI P&M) del UNI Global Union viene organizando una actividad denominada *Quincena de la gestión del trabajo*, destinada a analizar las repercusiones para los miembros de los riesgos psicosociales, el estrés, la ansiedad o el agotamiento, y a promover la negociación de mejores políticas y prácticas con objeto de mejorar la organización del trabajo, reducir la carga de trabajo y la presión, y hacer frente a la exigencia de la constante disponibilidad de los trabajadores⁸. La Sección de Gente de Mar de la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF), ha destacado que los problemas psicológicos constituyen problemas de salud para los marinos ya que, debido al aislamiento en que realizan su trabajo, pueden sufrir soledad, nostalgia del hogar y agotamiento⁹.

A nivel regional, la Organización Regional Africana de la CSI (CSI-África) en su Informe a la Comisión de Trabajo y de Asuntos Sociales de la Unión Africana (2013) destacó que, como consecuencia de la globalización, en esa región habían surgido nuevos retos respecto de la SST, como el estrés relacionado con el trabajo, la violencia en el trabajo, el abuso de drogas y el alcoholismo. Por otra parte, CSI-África sigue llevando a cabo acciones afirmativas destinadas a impulsar la agenda de igualdad de género en relación con los estatutos de los sindicatos. El Consejo General para la Igualdad de Género señaló que las situaciones violentas en el lugar de trabajo se convierten en una carga emocional y psicológica tanto para las mujeres como para los hombres que tienen que afrontarlas (CSI-África, sin fecha).

La Confederación Europea de Sindicatos (CES) ha elaborado dos guías para la interpretación de los Acuerdos Marco sobre el estrés en el trabajo (2004) y sobre el acoso y la violencia en el trabajo (2007), las cuales esperan sirvan de apoyo a las organizaciones miembro para aplicar dichos acuerdos y permitir un mejor seguimiento y evaluación de los resultados que se obtengan con posterioridad a su adopción. El Programa de Acción de la CES 2015-2019, *Defendamos la solidaridad por empleos de calidad, derechos de los trabajadores y una sociedad justa en Europa*¹⁰ aboga por que se tomen medidas acerca del estrés en el trabajo, recalcando que aumenta cada vez más el número de trabajadores que no disponen de un número suficiente de horas de trabajo, mientras que otros sufren de estrés debido a la intensidad del trabajo o las largas jornadas. Además, teniendo en cuenta que los estudios han demostrado que la evaluación de los riesgos sigue centrada mayormente en los factores de riesgo físico, sin que se conceda mucha importancia a los factores de riesgo psicosociales (como los causantes de estrés en el trabajo, violencia,

8. Véase <www.uniworklifemanagement.org/?page_id=2>.

9. Véase <www.itfseafarers.org/ITI-health.cfm/languageID/4>.

10. Véase <www.ccoo.es/cms/g/public/o/2/o62723.pdf>.

acoso o *mobbing*), la CES propuso la elaboración de indicadores con objeto de medir esos riesgos, así como planes y medidas bien diseñadas y sistemáticas relativas al ambiente de trabajo. El Instituto Sindical Europeo (ETUI), que es el centro independiente de investigación y formación de la CES, organizó en junio de 2013 el primer seminario sindical europeo sobre los riesgos psicosociales. En el transcurso de esa reunión se estableció de forma oficial una red europea de sindicatos centrada en los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo (ETUI, sin fecha).

La Confederación Sindical de Trabajadores y Trabajadoras de las Américas (CSA) adoptó en su II Congreso, celebrado en 2016, una estrategia regional sobre salud ocupacional para las Américas. El 29 de julio, en el marco de un seminario sobre convenios colectivos y riesgos psicosociales, la CSA adoptó una declaración en la que sus miembros reconocían que el derecho a la seguridad y salud en el trabajo es un derecho humano fundamental, y se comprometían a seguir respaldando el trabajo decente y un nuevo marco para el desarrollo sostenible. Como parte de ese compromiso, se señaló que el fortalecimiento de las estrategias de prevención de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo es fundamental para la promoción de la salud mental y el bienestar.

A nivel nacional, la acción sindical incluye a menudo la lucha contra la violencia y el hostigamiento, la discriminación, las largas horas de trabajo y el trabajo precario. Incluso si los sindicatos consideran que no están comprendidos en el marco del estrés relacionado con el trabajo, esos aspectos representan riesgos psicosociales perjudiciales para la salud y el bienestar de los trabajadores. Durante el pasado decenio, algunos sindicatos nacionales empezaron a considerar los riesgos psicosociales y el estrés laboral como temas esenciales de sus actividades, para lo que elaboraron materiales y organizaron campañas de incremento de la sensibilización, cuestionarios e instrumentos de evaluación. Por ejemplo, en Alemania, la Confederación Alemana de Sindicatos (DGB) ha creado el Índice de buen trabajo, instrumento para realizar encuestas entre los trabajadores. Los datos se reflejan en un estudio anual destinado a evaluar y seguir la evolución de la calidad de las condiciones de trabajo. Por otra parte, el Sindicato de Trabajadores de Industrias Metálicas IG Metall ha elaborado un instrumento de evaluación del estrés, denominado *Barómetro del estrés*, que ha puesto a disposición de sus miembros. El Sindicato Unido de Servicios (Ver.di) ha publicado un documento de orientación en línea sobre evaluación del riesgo psicosocial. En España, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), junto con un grupo de trabajo de especialistas, adaptaron en 2003 el cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y crearon la metodología CoPsoQ-ISTAS21, sobre la base de proyectos piloto destinados a producir un instrumento de evaluación adaptado al contexto español. Esa adaptación ha sido utilizada también por las autoridades nacionales de países latinoamericanos. El cuestionario gratuito es accesible en línea en <www.copsoq.istas21.net/>. Está

disponible en una versión larga, destinada a las empresas que emplean a más de 25 personas, y en una versión corta para autoevaluación y empresas más pequeñas. El sindicato español Unión General de Trabajadores (UGT) estableció en 2004 el Observatorio de Riesgos Psicosociales, con objeto de compartir información y formular nuevas iniciativas para prevenir los riesgos psicosociales en colaboración con instituciones, administraciones públicas y universidades¹¹.

Interlocutores sociales: participación y actividades conjuntas

A nivel de la Unión Europea (UE), los interlocutores sociales en el marco de diálogo social europeo han cumplido una función importante en los últimos años en el reconocimiento de la relevancia de los temas psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo, habiendo concluido una serie de acuerdos marco que han sido ratificados por el Consejo de Ministros y que ya forman parte de la legislación europea como, por ejemplo, la licencia parental (1996), el trabajo a tiempo parcial (1997) y los contratos de duración determinada (1999). Los interlocutores sociales han concluido también acuerdos marco sobre el teletrabajo (2002), el estrés relacionado con el trabajo (2004), el acoso y la violencia en el trabajo (2007) y la violencia de las terceras partes y el acoso en el trabajo (2010).

La mayoría de las actividades conjuntas promovidas en Europa por los sindicatos y las organizaciones de empleadores han estado unidas a la aplicación del Acuerdo Marco europeo sobre el estrés relacionado con el trabajo, 2004 (véase OIT, 2016). Ese Acuerdo establece que los factores causantes de estrés relacionado con el trabajo pueden ser abordados por medio de un proceso global de evaluación de riesgos, mediante una política de estrés independiente o tomando medidas específicas centradas en los factores de estrés identificados. El empleador es responsable de determinar las medidas adecuadas, con la participación y colaboración de los trabajadores o sus representantes. Esas medidas pueden ser colectivas, individuales o de los dos tipos. Pueden adoptarse en forma de medidas específicas destinadas a identificar los factores de estrés o como parte de una política integrada de lucha contra el estrés que abarque medidas preventivas y correctivas. El Acuerdo representa un punto de partida para un diálogo social sobre estos temas a nivel de la UE en cinco sectores: educación, administración central, seguridad privada, construcción y electricidad.

11. El Observatorio de Riesgos Psicosociales ha producido varios recursos sobre riesgos psicosociales, incluidas hojas informativas (<<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm>>), así como su informe anual (<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/indice_observatorio.htm>).

En consonancia con ese Acuerdo Marco, en varios países europeos se han firmado convenios a nivel nacional que establecen un marco para las negociaciones sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales. Por ejemplo, en Luxemburgo y en los Países Bajos se adoptó un marco tripartito orientado a la acción, que está basado en el Acuerdo Marco europeo sobre el estrés relacionado con el trabajo como recomendación para las negociaciones a nivel de las organizaciones. Los interlocutores sociales finlandeses y suecos han establecido directrices conjuntas para la negociación u otras actividades conjuntas sobre estas cuestiones a nivel sectorial y de empresa. En España, los sindicatos y las organizaciones de empleadores más representativos incluyeron el tema del estrés relacionado con el trabajo en los Acuerdos Interconfederales para la Negociación Colectiva (AINC) bienales, en los que se brindan recomendaciones y prioridades a las organizaciones miembros signatarias para su uso durante la negociación colectiva (2005 y 2007).

Varios interlocutores sociales europeos de diferentes sectores como la administración pública, la educación, la seguridad privada, la construcción y la electricidad han incluido en su diálogo social el tema del estrés relacionado con el trabajo. En lo que respecta a la administración pública, la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN) y la Delegación de los Sindicatos de las Administraciones Nacionales y Europeas (TUNED) adoptaron en 2008 directrices conjuntas relativas al estrés relacionado con el trabajo. En 2009, EUPAN y TUNED dieron a conocer un informe acerca de las buenas prácticas y políticas sobre el estrés relacionado con el trabajo con el fin de ofrecer ejemplos concretos de su posición conjunta y contribuir a sacar mayor partido de las lecciones aprendidas en cuanto a la manera de combatir y prevenir el estrés relacionado con el trabajo. El Comité de Diálogo Social Europeo para la educación incluyó las cuestiones del estrés, la violencia y el acoso en su programa de trabajo para 2010-2011. En ese contexto, el Comité Sindical Europeo de la Educación (CSEE) elaboró en 2007 un primer proyecto sobre el estrés relacionado con el trabajo de los docentes y adoptó en 2008 el Plan de Acción del CSEE sobre el estrés relacionado con el trabajo de los docentes.

En 2004, la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones Industriales y Empresariales de Europa (UNICE, conocida ahora como BusinessEurope), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UEAPME) y el Centro Europeo de Empresas con Participación Pública y Empresas de Interés Económico General (CEEP) firmaron el Acuerdo Marco de la UE sobre el estrés laboral. Los interlocutores sociales europeos elaboraron un informe (2007) sobre la aplicación del Acuerdo, basado en informes conjuntos nacionales de las organizaciones miembros en 21 Estados miembros de la UE, Islandia y Noruega.

Como parte de la aplicación del Acuerdo, los interlocutores sociales elaboraron y difundieron de forma conjunta folletos, guías y materiales educativos acerca de los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo en varios países

de la UE (Alemania, Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, España, Estonia, Francia, Irlanda, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Polonia, Reino Unido y Suecia). Por ejemplo, en Bélgica, los interlocutores sociales elaboraron un folleto en el que se presentaba un amplio plan para formular una política sobre el estrés en el lugar de trabajo. En ese folleto se presentaba un enfoque por etapas para la evaluación e intervención respecto de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Ese documento también hacía hincapié en riesgos específicos que se presentan durante la reestructuración e implantación de nuevas tecnologías.

En algunos países, los interlocutores sociales organizan conjuntamente cursos de formación, seminarios y conferencias sobre esas cuestiones. Por ejemplo, el sindicato polaco Solidarnosc, en colaboración con otros interlocutores sociales interprofesionales de varias industrias, llevó adelante un proyecto transnacional sobre el estrés relacionado con el trabajo. El proyecto incluyó formación, un folleto y talleres de negociación en Polonia, así como una conferencia internacional durante la cual los interlocutores sociales de Italia, Lituania, Malta y Eslovenia intercambiaron opiniones acerca de los retos que plantea la aplicación del Acuerdo. En Suecia, la Confederación de Empresarios Suecos, la Confederación Sueca de Sindicatos (LO) y el Consejo para la Negociación y la Cooperación (PTK) fundaron Prevent, organización sin fines de lucro, con objeto de aportar orientación y formación sobre el estrés relacionado con el trabajo. En 2011 Prevent puso en marcha una nueva iniciativa sobre las situaciones de estrés que guardan relación con los problemas de la tecnología; la constante información y presencia en línea; la actualización de las redes sociales; la recepción constante de correos electrónicos que requieren contestación, y temas conexos. Por otra parte, las organizaciones de trabajadores y empleadores organizaron campañas nacionales o sectoriales de sensibilización. Por ejemplo, en Letonia, los interlocutores sociales organizaron una campaña de sensibilización sobre el estrés (*¡Alto al exceso de trabajo!*) juntamente con la Inspección del Trabajo del Estado, y otra (*¡Ama a tu corazón!*) en colaboración con el Ministerio de Salud.

Otras iniciativas relevantes realizadas conjuntamente por los interlocutores sociales incluyen los instrumentos de evaluación, como el test IMPULS creado en Austria por psicólogos especializados en estrés relacionado con el trabajo y salud mental en colaboración con la Cámara Federal de Economía de Austria (WKÖ), la Cámara Federal del Trabajo (BAK) y la Federación de Sindicatos de Austria (ÖGB). El test IMPULS consiste en un cuestionario destinado a evaluar las condiciones de trabajo y detectar factores de estrés. Especifica las áreas de intervención para optimizar los recursos y aplicar medidas destinadas a reducir el estrés relacionado con el trabajo.

Acuerdos colectivos

Se han firmado convenios colectivos a nivel nacional que establecen los derechos y obligaciones de las partes signatarias y sus miembros en varios países: Dinamarca (sector público); Francia (sector bancario, electricidad y gas, telecomunicaciones, economía social, industria petrolera, industria farmacéutica y cooperativas agrícolas); Grecia (diversos sectores industriales); Italia (interconfederal); Países Bajos; España (industria química, prensa, universidades, comercio); Suecia (sector municipal), y Rumania (distintos sectores industriales). Los interlocutores sociales belgas firmaron con el Consejo Nacional del Trabajo un convenio colectivo intersectorial sobre la gestión de la prevención del estrés relacionado con el trabajo (CCT/CAO núm. 72, 1999), que precedió a la entrada en vigor del Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral. En Alemania en 2010 se firmó un convenio colectivo sectorial para los bancos privados y públicos que incluyó una declaración conjunta en la que se solicitaba a las empresas la adopción de medidas para reducir la tensión mental, incluidos objetivos realistas, autonomía y un análisis de riesgos muy amplio. Francia es un buen ejemplo de la aplicación por medio del diálogo social del acuerdo marco sobre el estrés relacionado con el trabajo. En julio de 2008 todos los interlocutores sociales franceses firmaron el acuerdo nacional interprofesional sobre el estrés relacionado con el trabajo, que fue prorrogado en 2009. Ese acuerdo, adoptado como resultado de la atención suscitada por los suicidios de trabajadores de la industria del automóvil en 2007, contribuyó a promover la negociación colectiva en ese país. El acuerdo definió el concepto de estrés y estipuló que los empleadores deberían definir las medidas adecuadas para prevenirlo. En octubre de 2009 el Gobierno adoptó un plan de emergencia para la prevención del estrés relacionado con el trabajo, que incluía el compromiso de los empleadores a negociar convenios colectivos sobre el estrés relacionado con el trabajo en empresas que emplean a más de 1000 trabajadores. Ese plan fue adoptado tras la ola de suicidios que vivió el grupo francés de telecomunicaciones France Télécom-Orange en 2009; sentó jurisprudencia al reconocer que los suicidios tenían su origen en el trabajo. Los riesgos psicosociales se han integrado en el Plan Nacional de Salud Laboral 2010-2014, en el que son considerados prioritarios por ser riesgos mayores en el ámbito de la SST. En 2013 los interlocutores sociales firmaron un Acuerdo sobre calidad de la vida laboral.

Instrumentos de la OIT relacionados con la salud mental y el bienestar

Los valores fundamentales reflejados en las normas de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo (SST) se refieren a tres principios fundamentales: i) el trabajo se debe realizar en un medioambiente de trabajo seguro y saludable; ii) las condiciones de trabajo deben ser coherentes con el bienestar y la dignidad

humana de los trabajadores, y iii) el trabajo debe ofrecer posibilidades reales para el logro personal, la autorrealización y el servicio a la sociedad.

Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) en los que se establecen los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Se plasman en Convenios, que son tratados internacionales jurídicamente vinculantes que pueden ser ratificados por los Estados Miembros, y en Recomendaciones, que cumplen la función de directrices no vinculantes y, en la mayoría de los casos, complementan los convenios correspondientes. En particular, el Convenio (núm. 155) y la Recomendación (núm. 164) sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981, que lo acompaña, disponen la adopción, aplicación y revisión de una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medioambiente de trabajo, así como de las medidas para su aplicación a nivel nacional y en el lugar de trabajo con el fin de proteger la salud física y mental y el bienestar de los trabajadores. El objetivo de una política nacional de ese tipo «tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medioambiente de trabajo» (párrafo 2 del artículo 4 del convenio citado), con objeto de proteger la salud física y mental de los trabajadores. La política debería también tener en cuenta las «relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores» (apartado *b*) del artículo 5 del mismo convenio).

El Convenio (núm. 161) y la Recomendación (núm. 171) sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985, definen el papel de los servicios de salud en el trabajo como servicios multidisciplinarios con funciones esencialmente preventivas y de asesoramiento, estando encargados de asesorar a los empleadores, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de los requisitos necesarios para establecer y conservar un medioambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo.

Otras normas internacionales del trabajo que pueden ser pertinentes con relación a los riesgos psicosociales y la salud mental son las vinculadas con la igualdad de oportunidades y de trato, el tiempo de trabajo y el trabajo nocturno¹².

12. Véase <www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/lang-es/index.htm> donde se presenta una lista completa de las normas de la OIT, ordenadas por tema.

La prevención de los riesgos psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo es un aspecto importante de los objetivos primordiales de la OIT en materia de promoción de la salud en el lugar de trabajo. La acción de la OIT en este ámbito se lleva a cabo a nivel nacional y de empresa, mediante la elaboración de instrumentos esenciales que pueden utilizar los gobiernos, empleadores y trabajadores para establecer buenas prácticas en materia de SST, con objeto de maximizar los efectos de las medidas adoptadas a nivel nacional en los Estados Miembros de la OIT.

Desde la perspectiva de la OIT, la protección de la salud mental en el trabajo surte mayores efectos si se centra en estrategias de prevención. Las medidas de promoción de la salud ocupacional y en el lugar de trabajo pueden contribuir a mejorar la salud mental y el bienestar de los trabajadores y las trabajadoras, y a reducir el riesgo de trastornos mentales. Ello implica prácticas de salud ocupacional orientadas a proteger la salud de los trabajadores mediante la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales con objeto de prevenir el estrés y los trastornos mentales en el trabajo.

La OIT tiene una larga tradición por lo que se refiere a la elaboración de políticas nacionales y políticas del lugar de trabajo orientadas a proteger la salud y el bienestar de los trabajadores y, al mismo tiempo, aumentar la productividad. La ventaja comparativa de la OIT en el ámbito de la salud mental en el trabajo radica en la experiencia adquirida para recurrir al diálogo social en lo referente a la aplicación exitosa de iniciativas a varios niveles: nacional, de la comunidad y del lugar de trabajo. Se propone encontrar solución a esos problemas mediante el desarrollo de capacidades en los programas de trabajo decente por país en sus Estados Miembros, con la participación de los empleadores; los trabajadores y sus representantes; los profesionales de la SST; los gobiernos; los responsables de la formulación de políticas; los servicios públicos, y las organizaciones no gubernamentales (ONG). Al establecer mecanismos para abordar los riesgos psicosociales en el trabajo mediante la incorporación de medidas preventivas y de promoción de la salud, la OIT contribuye a un mundo del trabajo más decente y humano.

La OIT ha elaborado dos instrumentos complementarios para abordar las cuestiones relativas a la promoción de la salud y la salud mental en el lugar de trabajo. El primero es *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación* (OIT, 2013), instrumento de diseño ergonómico basado en las buenas prácticas destinado a la verificación e intervención en el lugar de trabajo; incluye una lista de comprobación y un conjunto de directrices centradas en las mejoras que pueden adoptarse para la prevención de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. El paquete de formación SOLVE: *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo* (OIT, 2012) tiene por objeto integrar la promoción de la salud ocupacional en la SST. Se centra en la promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores mediante la formulación de políticas y medidas destinadas a ofrecer una respuesta integrada en el lugar de trabajo. Aborda los siguientes

campos y sus interacciones: i) la salud psicosocial (estrés, violencia psicológica y física, factores de estrés económico); ii) las posibles adicciones y sus efectos en el lugar de trabajo (consumo de tabaco y exposición al humo del tabaco, consumo de alcohol y drogas), y iii) estilo de vida (nutrición adecuada, ejercicio o actividad física, sueño reparador, prevención del VIH y el sida). Ese instrumento, que forma parte de un programa de capacitación para instructores de cursos de formación, se aplica en diferentes regiones del mundo en colaboración con los mandantes de la OIT, ONG y universidades. El programa ha representado un estímulo importante para las actividades realizadas en el lugar de trabajo y a escala nacional, en particular gracias a la estrecha participación de los gobiernos nacionales y de las organizaciones representativas de los empleadores y los trabajadores. El segundo, es el Repertorio de recomendaciones prácticas sobre *Tratamiento de cuestiones relacionadas con el alcohol y las drogas en el lugar de trabajo* (OIT, 1999) y la adaptación y aplicación de programas modelo para la prevención del consumo abusivo de drogas y alcohol a nivel nacional y de empresa, por medio de actividades de cooperación técnica en el marco de una estrategia más amplia de promoción de la salud que refuerza la gestión de los riesgos o factores de riesgo psicosociales y la prevención del estrés relacionado con el trabajo como parte integral de la estrategia de seguridad y salud en el trabajo.

Prevencción y control de las causas del estrés relacionado con el trabajo: un enfoque colectivo

En la actualidad, no se puede considerar que el estrés relacionado con el trabajo sea un problema limitado a unos cuantos individuos. Se debe reconocer que es un problema colectivo que tiene importantes consecuencias para el bienestar de los trabajadores, sus familias y el conjunto de la sociedad. Habida cuenta de esa compleja situación, y de que el lugar de trabajo ha pasado a ser una importante fuente de riesgos psicosociales y provoca un desequilibrio entre la vida laboral y la personal, resulta también el lugar ideal para abordar los riesgos psicosociales que están en el origen del estrés relacionado con el trabajo y sus repercusiones para la salud.

La respuesta ideal al estrés consiste en su prevención, lo que puede lograrse abordando la esencia del problema, es decir, sus causas. Ahora bien, como el estrés puede obedecer a múltiples factores de riesgo psicosocial, no deben darse pasos aislados en cuanto a su evaluación y posibles soluciones. Las causas pueden tener sus orígenes en el trabajo, en el hogar, en el entorno social o en la sociedad en su conjunto. En cada uno de esos ámbitos pueden existir una o más fuentes de estrés, así como recursos que contribuyen a prevenir o reducir sus consecuencias. A su vez, el estrés puede tener efectos en más de uno de esos ámbitos. Pueden ser fuente de estrés muchas circunstancias de la vida, como la muerte de un familiar, el divorcio, la separación, la pérdida de

empleo, el desempleo, el embarazo, la hipoteca de la casa, una enfermedad o lesiones. Todas esas situaciones pueden aumentar las obligaciones personales sobre las cuales una persona podría no tener suficiente control. En vista de ello, deberían adoptarse medidas centradas en la eliminación de tantas causas como sea posible, y que contribuyan a reducir o prevenir el estrés laboral en el futuro.

Los empleadores deben ser conscientes de los efectos negativos de los riesgos psicosociales que pueden afectar a los trabajadores como resultado del exceso de trabajo y de la falta de control sobre sus tareas, que dan lugar a estrés laboral, comportamientos para tratar de hacerle frente, y consecuencias para la salud. Por desgracia, en muchos casos nos percatamos de que el estrés ha llegado al límite solo cuando nuestro trabajo se ve afectado por sus efectos negativos. Cuando los empleadores y los trabajadores tienen conciencia y están informados de esos nuevos riesgos y son capaces de enfrentarlos, se genera un ambiente de trabajo seguro y saludable; se desarrolla una cultura de prevención positiva y constructiva en la organización; aumenta la participación y la eficacia; se protege la salud y el bienestar de los trabajadores, y aumenta la productividad.

Las organizaciones no deberían centrarse únicamente en responder a problemas particulares. Se debe fomentar un enfoque colectivo respecto de la prevención del estrés relacionado con el trabajo y la promoción de la salud mental en el trabajo. La mayoría de las iniciativas relativas a la gestión del estrés en el lugar de trabajo han consistido en: asesoramiento individual; iniciación y asesoramiento del nuevo personal; apoyo continuo de los compañeros de trabajo y los sindicatos durante el período del desempleo; y apoyo individual para tratar de resolver difíciles circunstancias de la vida mediante la creación de vínculos con ONG locales. Es esencial encontrar formas innovadoras de hacer frente a las consecuencias de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo en que se combinen las medidas colectivas y las individuales. Es necesario adoptar una estrategia de gran alcance para promover la salud mental en el trabajo, que rompa con las tentativas tradicionales y procure encontrar nuevas respuestas innovadoras y eficaces mediante la adopción de medidas colectivas e individuales.

El éxito de la prevención y el control del estrés relacionado con el trabajo requieren un plan a nivel individual y colectivo en el lugar de trabajo. La adopción de medidas de carácter colectivo puede brindar apoyo y contribuir a que los trabajadores sean más productivos sin que tengan que soportar los efectos del estrés negativo. Por el contrario, se admite generalmente que el mejorar la capacidad individual de los trabajadores para hacer frente al estrés puede representar una valiosa estrategia complementaria en el marco de un proceso colectivo más amplio orientado a luchar en toda la empresa contra el estrés relacionado con el trabajo. Un programa eficaz de prevención requiere tanto la correcta identificación de los riesgos psicosociales que provocan situaciones de estrés elevado, como la evaluación del rendimiento laboral y los

problemas personales causados por el estrés. La evaluación debería proceder de manera sistemática y se debería pedir a los trabajadores que expresen sus preocupaciones acerca de toda situación que pudiera ser causa de estrés en el trabajo.

La manera óptima de combatir el estrés relacionado con el trabajo es mediante estrategias orientadas a hacer frente a los riesgos psicosociales en su origen, tanto en las condiciones y el ambiente de trabajo, como en la cultura y las relaciones laborales de la organización. Una vez que se ha reconocido la existencia de estrés relacionado con el trabajo, y se han identificado los riesgos psicosociales en su origen, deberán darse pasos para afrontarlos en la fuente. Deberían establecerse medidas preventivas específicas en el marco de un enfoque de gestión de riesgos, orientadas a reducir las posibles consecuencias para la salud mental de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo¹³. Un sistema integral de gestión de la SST debería garantizar mejores prácticas preventivas y contemplar medidas de promoción de la salud, con el fin de incluir los riesgos psicosociales en las medidas de evaluación y gestión de riesgos con objeto de gestionar de forma eficaz sus efectos, al igual que ocurre con otros riesgos en materia de SST en el lugar de trabajo. Ello implica la adopción de prácticas en materia de salud ocupacional con un enfoque multifacético que abarquen:

- La prevención de las enfermedades profesionales y de otras relacionadas con el trabajo, así como los accidentes de trabajo;
- La mejora de las condiciones laborales y la organización del trabajo;
- La incorporación de los factores de riesgo y los riesgos psicosociales en las medidas de evaluación y gestión de riesgos, y la aplicación de medidas colectivas de prevención (como se hace con otros riesgos y factores de riesgo en el lugar de trabajo) adaptando la organización del trabajo y las condiciones de trabajo;
- El aumento de la capacidad de los trabajadores para hacer frente a los problemas;
- La organización en el lugar de trabajo de sistemas de apoyo social para los trabajadores; y
- La determinación de las necesidades de la organización, teniendo en consideración las interacciones individuales y las de la organización, así como las que se dan entre la organización y el individuo, a la hora de evaluar las necesidades de salud de los trabajadores.

13. La gestión de riesgos es un enfoque de solución de problemas relativos a los factores de riesgo para la salud y la seguridad. Incluye tanto la evaluación como la gestión de los riesgos. Es parte integral de un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (SST) en la empresa y contribuye al ciclo de mejora continuada del trabajo y las condiciones de trabajo.

La prevención debería estar orientada a eliminar el mayor número posible de causas en el lugar de trabajo, de modo que la acción emprendida permita reducir y prevenir el estrés laboral en el futuro. Por otra parte, es importante que las relaciones laborales y sociales se consideren factores que pueden influir también en el bienestar de los trabajadores y la productividad de la organización.

Es crucial que los representantes de los trabajadores participen en las actividades de sensibilización y en la aplicación de medidas colectivas de prevención. Los comités conjuntos de SST pueden ser determinantes para la gestión de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. Los trabajadores y sus representantes deberían participar en la identificación de aquellos riesgos psicosociales que, a su juicio, causan estrés innecesario en sus puestos de trabajo, los que deben clasificarse adoptando criterios para establecer prioridades de intervención. La evaluación debería proceder de manera sistemática y se debería pedir a los trabajadores que expresen cualquier preocupación acerca de toda situación que pueda ser causa de estrés en el trabajo. Una vez reconocida la existencia de estrés e identificado el origen de los riesgos psicosociales, deberían tomarse medidas para combatirlos en su fuente (véase el cuadro 2).

La experiencia de la OIT demuestra que el éxito de una organización se basa en sus trabajadores y en su cultura organizativa. Cuando disfrutan de un ambiente seguro y cuentan con medidas de apoyo, los trabajadores se sienten mejor y gozan de mejor salud, lo que a su vez se traduce en menor absentismo, aumento de la motivación, mayor productividad, y en una imagen positiva de la organización. La prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, la promoción de una vida laboral sana, y el establecimiento de una cultura de prevención son responsabilidad compartida de los gobiernos, los empleadores, los trabajadores y los profesionales de la salud, y de la sociedad en su conjunto.

Para la OIT la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad. En ese contexto, la salud en el trabajo consiste en «lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos»¹⁴. Uno de los principales objetivos de la OIT es el derecho fundamental de disfrutar de las mejores condiciones posibles de salud en el trabajo y de un ambiente de trabajo que permita a todos los hombres y mujeres llevar una vida social y económicamente productiva. La contribución de la OIT a la formulación de políticas para los lugares de trabajo, y a los programas de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, plasma la experiencia adquirida en todo el mundo, basada en datos sólidos y buenas prácticas.

14. De acuerdo con la definición general adoptada por el Comité Mixto OIT-OMS de Salud en el Trabajo en su primera reunión (1950), y revisada en su duodécima reunión (1995); véase OIT (1995).

Cuadro 2. Medidas colectivas para hacer frente al estrés relacionado con el trabajo

| | |
|--------------------------------------|--|
| Control | <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la cantidad de personal adecuada • Permitir que los trabajadores den su opinión sobre cómo realizar su trabajo |
| Carga de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar periódicamente las normas de tiempo y asignar plazos razonables • Garantizar que las horas de trabajo sean predecibles y razonables |
| Apoyo social | <ul style="list-style-type: none"> • Permitir el contacto social entre los trabajadores • Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica • Velar por que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores • Establecer una infraestructura en la que el personal de supervisión asuma la responsabilidad de los demás trabajadores y en que exista un nivel de contacto adecuado • Alentar a los trabajadores a entablar diálogo sobre todo conflicto entre las exigencias del trabajo y la vida familiar • Reforzar la motivación haciendo hincapié en los aspectos positivos y útiles del trabajo |
| Adecuación del trabajo al trabajador | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuar las tareas a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores • Asignar tareas acordes con la experiencia y competencia • Asegurar el uso adecuado de las capacidades |
| Formación y educación | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar formación adecuada para garantizar que las capacidades de los trabajadores se correspondan al trabajo • Brindar información sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo y la manera de prevenirlos |
| Transparencia e imparcialidad | <ul style="list-style-type: none"> • Velar por que las tareas estén claramente definidas • Asignar funciones claras, evitando conflictos y ambigüedades entre estas • Ofrecer seguridad en el empleo, en la medida de lo posible • Proporcionar un pago adecuado por el trabajo realizado • Garantizar la transparencia y la imparcialidad de los procedimientos de quejas |
| Ambiente físico de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la iluminación y el equipo apropiados, controlando la calidad del aire y los niveles de ruido • Evitar la exposición a agentes peligrosos • Tener en cuenta los aspectos ergonómicos |

Fuente: OIT, 2012.

Referencias

- CES (Confederación Europea de Sindicatos). 2007. *Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work: An ETUC interpretation guide*. Bruselas.
- . 2004. *Framework Agreement on Work-related Stress: An ETUC interpretation guide*. Bruselas.
- ; BusinessEurope; UNICE (Unión de Confederaciones Industriales y Empresariales de Europa), y CEEP (Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos). 2007. *Implementation of the ETUC/BusinessEurope-UEAPME/CEEP Framework agreement on Work-related Stress: Yearly Joint Table summarising ongoing social partners activities*. Bruselas. Disponible en <www.etuc.org/sites/www.etuc.org/files/Joint_Table_Implementation_Stress_2007_FINAL_1.pdf> [consulta: 11/02/17].
- Cox, T. 1993. *Stress research and stress management: Putting theory to work*. Sudbury (Reino Unido), HSE Books.

- , y Griffiths, A. 2005. «The nature and measurement of work-related stress», en J. Wilson y N. Corlett (directores): *Evaluation of humanwork: A practical ergonomics methodology*. Boca Ratón (Estados Unidos), CRC Press.
- ; Karanika-Murray, M.; Griffiths, A; Wong, Y. Y. W., y Hardy, C. 2000. *Developing the management standards approach within the context of common health problems in the workplace: A Delphi study*, Health and Safety Executive Research Report RR687. Norwich (Reino Unido), HSE Books.
- CSI (Confederación Sindical Internacional). 2014. «La salud y la seguridad de los trabajadores/as serán abordadas por el G20», artículo en línea, 25 de julio. Disponible en <www.ituc-csi.org/la-salud-y-la-seguridad-de-los?lang=es> [consulta: 11/02/17].
- . 2010. *El trabajo decente en las resoluciones del Congreso de la CSI*. Bruselas.
- CSI-África (Organización Regional Africana de la CSI). 2013. *Report to the African Union Labour and Social Affairs Commission*. Lomé (Togo).
- . Sin fecha. *Communiqué du Conseil Général de la CSI-Afrique sur les questions d'égalité entre les hommes et les femmes*. Disponible en <www.ituc-africa.org/Communique-du-Conseil-General-de.html?lang=fr> [consulta: 11/02/17].
- ETUI (Instituto Sindical Europeo). Sin fecha. «Stress, harassment and violence», artículo en línea. Disponible en <www.etui.org/Topics/Health-Safety/Stress-harassment-and-violence> [consulta: 11/02/17].
- EUPAN (Red Europea de Administraciones Públicas) y TUNED (Delegación de los Sindicatos de las Administraciones Nacionales y Europeas). 2009. *EUPAN/TUNED report of good practices and policies on work-related stress in central government administrations*. Estocolmo, Arbetsgivarverket.
- FSM (Federación Sindical Mundial). 2011. *La salud y seguridad de los trabajadores en nuestra era*, documento del XVI Congreso de la Federación Sindical Mundial, 6 al 10 de abril, Atenas. Disponible en: <www.wftucentral.org/wpfb-file/wftu_congress-documents_health-and-safety_2011_en_esp_fr_ar_4-pdf/> [consulta: 11/02/17].
- Karasek, R. A. 1979. «Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign», *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, núm. 2, págs. 285-308.
- , y Theorell, T. 1990. *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nueva York, Basic Books.
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). 2016. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*, Informe para el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SafeDay), 28 de abril de 2016. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf> [consulta: 11/02/17].
- . 2013. *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación: Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf> [consulta: 11/02/17].
- . 2012. *SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. Cuadernos de trabajo del participante*. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_203380.pdf> [consulta: 11/02/17].

- . 1999. *Tratamiento de cuestiones relacionadas con el alcohol y las drogas en el lugar de trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT*. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112634.pdf> [consulta: 11/02/17].
 - . 1995. Comité Mixto OIT-OMS de Salud en el Trabajo, *Informe del Comité*, duodécima reunión, Ginebra, 5 al 7 de abril de 1995. Ginebra, OIT.
 - . 1986. *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*, Informe del Comité Mixto OIT-OMS de Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra, 18 al 24 de septiembre de 1984, Serie Seguridad, higiene y medicina del trabajo núm. 56. Ginebra, OIT.
- OMS (Organización Mundial de la Salud). 2015a. *Tabaco*, Nota descriptiva núm. 339. Centro de Prensa. Disponible en <www.who.int/mediacentre/factsheets/fs339/es/> [consulta: 11/02/17]. Ginebra, OMS.
- . 2015b. *Alcohol*, Nota descriptiva núm. 349. Centro de Prensa. Disponible en <www.who.int/mediacentre/factsheets/fs349/es/> [consulta: 11/02/17]. Ginebra, OMS.
- Siegrist, J. 1996. «Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, núm. 1, págs. 27-41.
- UNI Global Union. 2010. *From work-life balance to work-life management*. Nyon (Suiza).

Riesgos psicosociales y violencia en el mundo del trabajo: una perspectiva sindical

Jane Pillinger

Open University (Reino Unido)

Introducción

El presente artículo se centra en el riesgo psicosocial de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. En él se examinan los riesgos psicosociales emergentes que pueden conducir a la violencia y el acoso, junto con la participación de los sindicatos (y de los interlocutores sociales) a la hora de identificar y afrontar el problema. En muchos países la violencia y el acoso en el trabajo se consideran un riesgo profesional, fuertemente vinculado con el estrés laboral, que tiene graves consecuencias en la salud física y mental y el bienestar de los trabajadores.

Los datos muestran que la violencia y el acoso en el trabajo son un problema importante y creciente, que suele reflejarse en la violencia psicológica, a menudo invisible en el lugar de trabajo (OIT, 2016a; Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), 2010; Pillinger, en prensa, y Eurofound, 2016). Los datos obtenidos de las encuestas a los sindicatos también indican problemas considerables de acoso sexual en el trabajo, y han conducido a la movilización sindical, a actividades de sensibilización y a la celebración de negociaciones. Según una encuesta realizada en el Reino Unido por el Congreso de Sindicatos Británicos (TUC) y Everyday Sexism Project (2016), más de la mitad de todas las mujeres –y casi dos tercios de las mujeres jóvenes– habían sufrido acoso sexual en el trabajo. Se observó un fuerte vínculo entre los altos niveles de acoso sexual de que son objeto las mujeres más jóvenes y el hecho de que estas últimas tengan más probabilidades de tener un trabajo mal remunerado, ocasional e inseguro.

Además, nuestra manera de entender la violencia y el acoso ha cambiado, y en la actualidad existe una apreciación mucho mayor de que la violencia puede adoptar la forma de control psicológico perjudicial, en particular sobre las mujeres que trabajan. En Europa los datos muestran que si bien la violencia física en el trabajo ha disminuido, otras formas de violencia y acoso –como las amenazas, la intimidación y la atención sexual no deseada– prevalecen en el lugar de trabajo (Eurofound, 2015). También existen pruebas bien documentadas del impacto negativo de la violencia y el acoso en la salud y el bienestar de los trabajadores, y de su fuerte vínculo con unos niveles más altos de absentismo y de rotación del personal (Eurofound, 2016). Los sindicatos han subrayado la dificultad que entraña medir el problema efectivamente, ya que, en comparación con otros problemas psicosociales, se notifican pocos casos de violencia y acoso en el trabajo. La notificación incompleta suele obedecer a sentimientos de vergüenza y de culpa, a una cultura de silencio e impunidad establecida en la sociedad y en el lugar de trabajo en torno a la violencia, y al temor a represalias o a ser objeto de mayor intimidación o acoso en el lugar de trabajo (Pillinger, en prensa). Dado que las mujeres se ven afectadas de manera desproporcionada por la violencia y el acoso en el trabajo, de algún modo sus situaciones de mayor vulnerabilidad e inseguridad laborales también pueden explicar estas carencias de notificación.

En este artículo se exploran tres aspectos principales de los riesgos psicosociales de la violencia y el acoso en el trabajo. En primer lugar, se analizan las definiciones existentes de violencia y acoso, y otros riesgos psicosociales emergentes en el mundo del trabajo. Se pone de relieve la necesidad de una definición más amplia, que abarque definiciones tanto genéricas como específicas, y que incorpore un enfoque que tenga en cuenta la perspectiva de género y una comprensión de los diferentes sectores de la economía y de los riesgos de violencia en los mismos, de la violencia de terceros infligida por los clientes y de otras dinámicas en el mundo del trabajo. Esto ayudará a asegurar que la definición contemple cuestiones consideradas a menudo tangenciales para el lugar del trabajo, como los desplazamientos hacia y desde el trabajo o el impacto de la violencia doméstica en el trabajo.

En segundo lugar, se examina la violencia y el acoso como un riesgo que afecta a las personas que se encuentran en las situaciones laborales más vulnerables, que tienen dificultades para ejercer derechos laborales tales como la libertad sindical, la negociación colectiva, el trabajo decente, la no discriminación y el acceso a la justicia. Dicho de otro modo, si un trabajador (independientemente de su sexo) goza de una protección limitada, no solo estará más expuesto a la violencia y el acoso, sino que también será menos probable que los notifique, por temor a perder su empleo o a ser objeto de otro tipo de represalia por el empleador o por otra persona. Los riesgos psicosociales en el trabajo se ven afectados por la dinámica social y económica, por ejemplo, los cambios en la organización y en las condiciones de trabajo, nuevos riesgos en el mundo del trabajo derivados de la globalización y nuevas percepciones de los riesgos a los que se enfrentan grupos particulares de trabajadores. Algunos de estos grupos –especialmente las mujeres– se ven desproporcionadamente afectados debido a unas relaciones de poder desiguales, a una baja remuneración, condiciones precarias de trabajo y otros abusos en el lugar de trabajo, y esta situación ha empeorado con la crisis económica. También se reconoce cada vez más el acoso y la violencia asociados con la discriminación, y los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores que son víctimas de formas de discriminación múltiples e interrelacionadas.

En tercer lugar, en este artículo se examinan las maneras en que los sindicatos y empleadores pueden introducir conjuntamente medidas orientadas a prevenir y gestionar el riesgo de violencia y acoso en el trabajo. Pueden hacer esto en ámbitos como la violencia de género o el acoso de terceros, desafiando las formas institucionales y estructurales de discriminación contra los trabajadores y ampliando así el alcance de las iniciativas de seguridad y salud en el trabajo (SST). El reconocimiento de este problema y de la vulnerabilidad de algunos grupos de trabajadores ha alentado a los sindicatos a cuestionar y transformar sus estrategias tradicionales para organizar y representar a los trabajadores vulnerables, como los que se encuentran en la economía informal.

El artículo se apoya en datos concluyentes –obtenidos de investigaciones realizadas para la OIT por seis federaciones sindicales internacionales (FSI)

y la Confederación Sindical Internacional (CSI)– que han documentado ejemplos y estudios de caso que muestran la manera en que los sindicatos nacionales y mundiales están afrontando la violencia y el acoso en el trabajo (Pillinger, en prensa). Estas investigaciones han ayudado a aumentar la visibilidad de quienes se enfrentan a algunos de los mayores riesgos de violencia, como los que están empleados en los sectores y situaciones en que los trabajadores son más vulnerables. En este artículo también se reflejan algunas de las discusiones que tuvieron lugar en la reunión del Grupo de los Trabajadores de la OIT antes y durante la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, celebrada en Ginebra del 3 al 6 de octubre de 2016. Estas reuniones han sido importantes para forjar una posición sindical firme en la preparación del primer debate en torno a una norma propuesta sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, que tendrá lugar en la Conferencia Internacional del Trabajo de 2018. Este debate brindará una oportunidad para elaborar una definición internacional acordada de violencia y acoso (incluido el acoso sexual) en el mundo del trabajo, y para establecer normas orientadas a la acción gubernamental, sindical, de los empleadores y de las empresas.

Algunas normas internacionales del trabajo existentes prevén y fundamentan diferentes enfoques para encarar la violencia en el trabajo, especialmente cuando esta afecta a los trabajadores domésticos, los pueblos indígenas, los niños que trabajan, los trabajadores rurales, los trabajadores migrantes, quienes trabajan en la economía informal y otros grupos vulnerables¹. El Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), de la OIT también ha sido particularmente importante: por conducto del mismo, la OIT ha promovido la integración sistemática de una dimensión de género en la negociación colectiva, junto con medidas encaminadas a afrontar la violencia y el acoso sexual. Sin embargo, en 2009 la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) de la OIT señaló que persistía una brecha en materia de aplicación que hacía referencia al acoso sexual en el trabajo. La OIT también ha elaborado tres repertorios de recomendaciones prácticas pertinentes: uno sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla (OIT, 2003a), uno sobre la seguridad y la salud en la agricultura (OIT, 2011) y uno sobre la seguridad y salud en los puertos (OIT, 2017). Los dos últimos repertorios contienen disposiciones sobre la violencia y el acoso y, en un anexo, proporcionan un modelo de política sobre el acoso sexual.

1. Son pertinentes el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (núm. 189); el Protocolo de 2014 relativo al Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930; la Recomendación sobre el VIH y el sida, 2010 (núm. 200), y la Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204).

Violencia y acoso en el mundo del trabajo: riesgos nuevos y emergentes

Definición de violencia y acoso

Existen definiciones muy diversas de violencia y acoso en el trabajo (Chappell y Di Martino, 2006; OIT, 2016a y 2016b; EU-OSHA, 2010, y Eurofound, 2015). Suelen incluir la violencia física, las agresiones, las lesiones y la muerte; la violencia psicosocial y psicológica que adopta la forma de intimidación y acoso, y el acoso sexual y la violencia y el abuso sexuales (OIT, 2016a). También pueden contemplar el impacto de la violencia doméstica en el lugar de trabajo. En este artículo, la expresión «violencia y acoso» se utiliza en términos generales para reflejar una gran diversidad de formas de violencia. Este enfoque está en consonancia con las conclusiones de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, celebrada en Ginebra en octubre de 2016, en la que se acordó que la expresión violencia y acoso debería utilizarse como un concepto global que refleje «una serie continuada de comportamientos y prácticas inaceptables que pueden producir daños o sufrimiento físico, psicológico o sexual. En ese contexto, se prestó especial atención a la violencia de género» (OIT, 2016b, párrafo 7).

En la práctica, el riesgo psicosocial de violencia y acoso se asocia cada vez más con formas psicológicas de violencia (a las que se hace referencia como acoso, acoso moral e intimidación) y con el acoso sexual (Chappell y Di Martino, 2006). La violencia de este tipo conlleva un comportamiento reiterado irrazonable dirigido a un trabajador o a un grupo de trabajadores por un compañero de trabajo, un supervisor o un subordinado, con la intención de victimizarles, humillarles, debilitarles o amenazarles. Algunas definiciones hacen referencia a una atención sexual no deseada y al acoso sexual, mientras que otras no mencionan esta cuestión. Por lo general, el acoso sexual se define como una conducta no deseada de naturaleza sexual (verbal, no verbal o física) que atenta contra la dignidad de una persona y hace que la víctima se sienta violada, intimidada, humillada o degradada. El Repertorio de recomendaciones prácticas sobre seguridad y salud en la agricultura de la OIT (2011, pág. 194) establece que: «El acoso sexual es un riesgo que disminuye la calidad de vida en el trabajo, pone en peligro el bienestar de las mujeres y los hombres, socava la igualdad entre los sexos y puede tener graves consecuencias financieras para las empresas y organizaciones».

En el «Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo» de 2007, firmado por la Confederación Europea de Sindicatos (CES) y por organizaciones de empleadores europeas (BusinessEurope, la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UEAPME) y el Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP)) se establece una tipología útil de la violencia y el acoso en el trabajo. Se define la violencia como aquella que abarca unas dimensiones físicas, psicológicas o

sexuales, ya sea en incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos. Se indica que la violencia puede darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros (como clientes, usuarios, pacientes, alumnos, etcétera), y que el acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil. Como consecuencia del Acuerdo marco de 2007, los interlocutores sociales nacionales han alcanzado nuevos acuerdos o añadido nuevas cláusulas a los convenios colectivos existentes en el ámbito sectorial o de empresa; algunos ejemplos son un acuerdo sectorial bancario nacional en Luxemburgo (2009), y acuerdos nacionales en Francia (2010) e Italia (2015) concluidos entre el empleador principal y las organizaciones sindicales.

La violencia y el acoso como una cuestión esencial de seguridad y salud en el trabajo

La violencia y acoso se consideran cada vez más un riesgo para la SST que afecta al bienestar físico y psicológico de los trabajadores. A partir de los programas de seguridad y salud, los sindicatos han logrado tener cada vez más influencia a la hora de examinar y prevenir la violencia y el acoso en el trabajo. En la Unión Europea (UE), por ejemplo, al hacerse mayor hincapié en los riesgos psicosociales en el trabajo se ha allanado el terreno para que la prevención de la violencia se convierta en una cuestión fundamental de seguridad y salud en las evaluaciones y programas de prevención de los riesgos profesionales (EU-OSHA, 2010). Las condiciones de trabajo y relaciones en el lugar de trabajo perjudiciales se definen cada vez más como riesgos profesionales que deben afrontarse mediante evaluaciones de los riesgos profesionales y de programas encaminados a prevenirlos. Por ejemplo, en Bélgica, el acoso sexual y la violencia se abordan principalmente como riesgos psicosociales en el lugar de trabajo en la Ley sobre el bienestar en el trabajo, de 28 de febrero de 2014. En esta se subraya que el estrés, el acoso psicológico y el acoso sexual en el trabajo pueden derivarse de la exposición de los trabajadores a un aspecto del ámbito de trabajo o a un comportamiento que está bajo el control del empleador (por ejemplo, la organización y el contenido del trabajo, las condiciones de vida y de trabajo en el lugar de trabajo y las relaciones interpersonales en el trabajo).

Como una cuestión de seguridad y salud, la violencia en el trabajo se ha abordado por medio de la formación de los representantes de seguridad y salud y de los inspectores del trabajo, de la firma de acuerdos para incluir la violencia como un tema de debate en los comités de seguridad y salud, y de programas y directrices en el lugar de trabajo encaminados a tratar la violencia como una cuestión de seguridad y salud. Un ejemplo de los programas de formación orientados a los representantes de la SST es un proyecto del

sindicato mundial Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA) con sindicatos afiliados en el sector agrícola en Sudáfrica, donde se ha impartido formación a los representantes regionales de la seguridad y salud para que detecten y afronten la violencia y el acoso en un sector en el que el acoso sexual está extendido. En Filipinas, el sindicato del sector de la construcción NUBCW ha hecho frente al acoso sexual mediante la puesta en marcha del Proyecto de Formación para la Adquisición de Competencias No Tradicionales (2004-2010), que incluía formación sobre cómo negociar acuerdos sobre la SST, incluido el acoso sexual y la prevención del VIH. En el sector de la salud, el sindicato argentino de profesionales de la salud CICOP y la Alianza de Trabajadores Filipinos han sido decisivos al negociar acuerdos para establecer comités paritarios de seguridad y salud en el lugar de trabajo, que se centran especialmente en afrontar los crecientes niveles de violencia de terceros contra los trabajadores sanitarios, y en sensibilizar acerca del riesgo psicosocial que representan la violencia y el acoso. En Filipinas esto ha conducido al fortalecimiento del comité de seguridad y salud en el trabajo de la Confederación de todos los Trabajadores Filipinos, y de su capacidad para negociar unas mejores normas de seguridad y salud. La Coalición de Trabajadores Immokalee ha abordado la violencia y el acoso en el trabajo como una cuestión de seguridad y salud: ha establecido la innovadora iniciativa «Programa de Alimentación Justa» y el código de conducta para hacer frente al acoso sexual en las explotaciones agrícolas estadounidenses, que emplean fundamentalmente a trabajadores migrantes. La implantación de los comités participativos de seguridad y salud exigidos en virtud del código ha permitido a los trabajadores encarar el acoso sexual en un proceso de colaboración con sus empleadores.

El desplazamiento hacia y desde el trabajo

La violencia contra las personas que se desplazan hacia y desde el trabajo es una nueva cuestión del mundo del trabajo que afecta a los trabajadores que se exponen a la violencia y al acoso si están obligados a hacer autostop o de viajar en autobús a altas horas de la noche. La falta de transporte público seguro hace vulnerables a quienes trabajan por la noche debido a unos horarios de apertura tardíos o a la realización de horas extraordinarias forzosas. Para las mujeres que trabajan en las cadenas mundiales de suministro en las industrias de la confección, la floricultura y la electrónica, por ejemplo, la presión para finalizar los pedidos y las largas jornadas de trabajo son riesgos adicionales si deben viajar a altas horas de la noche (Morris y Pillinger, 2016). Las mujeres jóvenes que trabajan en las zonas francas industriales son particularmente vulnerables a la violencia y al abuso sexual en las fábricas, en las instalaciones de la empresa y cuando se desplazan hacia y desde el trabajo (CSI, 2009).

La UITA sostiene que el desplazamiento hacia y desde el trabajo expone a las trabajadoras agrícolas a la violencia: a menudo, la falta de transporte les obliga a hacer autostop o a recorrer largos trayectos hacia y desde los campos. Las trabajadoras subcontratadas en la India, por ejemplo, se enfrentan cada día al riesgo de violación y de violencia al hacer autostop hacia plantaciones remotas. En el sector del comercio minorista, los riesgos se asocian con los horarios de apertura más extensos. En el Reino Unido la campaña «Vivir libres de temor» organizada por el sindicato de los trabajadores del comercio Usdaw se ha centrado en aumentar la seguridad de las trabajadoras del sector cuando se desplazan hacia y desde el trabajo a altas horas de la noche o temprano por la mañana. El Sindicato Sudafricano de Trabajadores del Comercio, Restauración y Actividades Afines (SACCAWU), que representa a los trabajadores del sector del comercio minorista, ha destacado el problema que plantea el desplazamiento hacia y desde el trabajo a raíz de la extensión de los horarios de apertura, señalando que, debido a la falta de transporte público, las trabajadoras que deben trabajar hasta tarde se enfrentan al riesgo de violación al regresar a sus hogares, incluida la violación en grupo, e incluso al riesgo de asesinato. Los sindicatos del sector del transporte han negociado medidas de seguridad para los conductores y revisores de autobús, incluido el acceso seguro a los aseos para las mujeres que trabajan, y han procurado cambiar el comportamiento de los hombres y sensibilizarles acerca de la violencia de género y el VIH/sida. En la Guía de acción sobre la violencia contra las mujeres publicada por la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF, sin fecha) se citan ejemplos del Sindicato General de Trabajadores del Transporte de Uganda (ATGWU) y de filiales de la ITF en Burundi, República Democrática del Congo, Kenya y República Unida de Tanzania, que están apoyando proyectos destinados a los conductores de larga distancia en el corredor septentrional de África Central y Oriental que incluyen sensibilizar acerca de la violencia de género y la transmisión del VIH.

La violencia y el acoso de terceros

Los riesgos psicosociales asociados con la violencia y el acoso pueden comprenderse mejor al examinar los diferentes sectores de la economía en los que dichos riesgos son considerables. Esto es particularmente importante en relación con la violencia y el acoso de terceros dirigidos a un trabajador por un cliente, lo que, una vez más, solo recientemente se ha reconocido como una cuestión del mundo del trabajo. En algunos sectores, el contacto con el cliente expone a los trabajadores a un mayor riesgo de violencia, por ejemplo en los servicios nocturnos, como los bares y cafeterías en los se consume alcohol, y los que pueden estar sujetos a intervención de la justicia penal o de la policía; en los que sectores en que el personal de emergencias presta servicios de primera línea; en los que se maneja dinero o medicamentos con receta médica;

en aquellos en los que se proporcionan servicios de prestación de cuidados o de educación, y en los que el trabajo se realiza en lugares aislados o inestables o en horarios con difícil conciliación con la vida social. Los trabajadores del transporte, como los conductores de autobús, los revisores y los auxiliares de vuelo, se enfrentan a riesgos particulares de violencia de terceros. Este es particularmente el caso de las mujeres que prestan servicios de primera línea, como las dependientas, las trabajadoras de los bares y restaurantes, las maestras, las enfermeras y los trabajadores sociales. Un estudio de las instalaciones de prestación de cuidados de larga duración para las personas de edad llevado a cabo por el sindicato canadiense CUPE (2013) concluyó que la dotación insuficiente de personal, la falta de personal debidamente cualificado y las condiciones de trabajo precarias eran factores que contribuían a las agresiones de los residentes cuyas necesidades habían ganado en complejidad. En el Canadá el 38 por ciento de los trabajadores que prestan cuidados de larga duración sufren violencia física cotidianamente.

En el sector de los servicios las modalidades atípicas de empleo suelen significar que los trabajadores sufren violencia en silencio: muchos no pueden quejarse, o temen hacerlo, por miedo a perder su trabajo. Los estudios realizados por los sindicatos nórdicos sobre el acoso sexual en la industria de la hotelería, la restauración y el turismo (HRCT, 2015) muestran que el acoso sexual generalizado tiene consecuencias graves y perjudiciales. Un problema importante es el alto nivel de acoso sexual de terceros dirigido a las mujeres, en particular las mujeres jóvenes que tienen trabajos inseguros. En la industria turística, el consumo de alcohol, la cultura de las propinas, los horarios irregulares de trabajo y el concepto de que el cliente siempre tiene razón, y de que el acoso forma parte del trabajo, son factores que contribuyen a una cultura de acoso de terceros. Los estudios de los sindicatos ponen de relieve la función primordial que podrían desempeñar los interlocutores sociales al afrontar y combatir el acoso sexual endémico en el sector.

En el sector de la salud, donde las medidas de austeridad han conducido a insuficiencias de recursos para la dotación de personal y para la prestación de servicios de gran calidad, se ha observado un incremento tanto de la incidencia como de la gravedad de la violencia en el lugar de trabajo. Los estudios llevados a cabo y las directrices elaboradas por las FSI, la Internacional de Servicios Públicos (ISP), juntamente con la OIT, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002) muestran que los trabajadores del sector de la salud corren un mayor riesgo de violencia en el trabajo debido a las características de los servicios prestados y de su ámbito de trabajo actual. La cuestión de la violencia de terceros también ha sido el tema de un diálogo social sectorial en el ámbito europeo entre los interlocutores sociales de los sectores del comercio, la seguridad privada, la administración local, la salud y la educación (la Federación Sindical Europea de Servicios Públicos (FSESP-EPSU); la UNI Global Union - Europa; la European Trade Union Committee for Education (ETUCE); la European

Hospital and Healthcare Employers' Association (HOSPEEM); el Consejo de Municipios y Regiones de Europa (CCRE/CEMR); la Foundation for Environmental Education (FEEE); EuroCommerce, y la Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS), los cuales en 2010 acordaron unas directrices para afrontar la violencia y el acoso de terceros en el trabajo por los clientes, los pacientes y los miembros del público. En la India los sindicatos, preocupados por los crecientes niveles de violencia sexual infligida por los clientes contra las conductoras de autobús, consideraron que podían ganar apoyo y acordar políticas con los empleadores cuando adoptaban un enfoque más general que también incluía los riesgos de violencia a los que se enfrentaban las mujeres pasajeras. En un proyecto innovador –apoyado por la ITF– para hacer frente al acoso sexual, la violencia y la violación contra las conductoras y pasajeras de autobús, el sindicato Maharashtra State Transport Kamgar Sanghatana (MSTKS) muestra el modo en que los sindicatos han llevado a cabo efectivamente campañas y han entablado negociaciones con los empleadores sobre la violencia contra el personal femenino y las pasajeras de los transportes.

La violencia doméstica como riesgo para la seguridad y la salud en el mundo del trabajo

El concepto del «mundo del trabajo» también puede incluir actividades que no están relacionadas con el trabajo remunerado, pero que tienen un impacto en el mismo, tales como las responsabilidades en el hogar y de prestación de cuidados de las mujeres (Cruz y Klinger, 2011). Esto es particularmente pertinente al establecer conexiones entre el trabajo y el hogar en los casos de violencia doméstica y abuso. Un bagaje considerable de conocimientos, adquiridos durante décadas de trabajo feminista sobre el tema, muestra que la violencia doméstica abarca formas tanto físicas como no físicas de control coercitivo (psicológico) –como el control de las interacciones sociales, de la autonomía o del dinero– que tienen profundas consecuencias psicológicas y que menoscaban la confianza de una mujer y su capacidad para dar por terminada una relación violenta².

La violencia doméstica es una cuestión relativamente nueva que se contempla en la negociación en el lugar de trabajo, y ha tenido el efecto de ampliar el alcance de la relación de trabajo, al reconocer la interconexión entre

2. Véase, por ejemplo, el Proyecto de intervención en el abuso doméstico en Duluth (Centro Nacional sobre Violencia Doméstica y Sexual), que muestra que el poder y el control están conectados y engloban la coacción y las amenazas, el abuso emocional, el aislamiento de las víctimas, la denegación y la culpabilización de la víctima, el control y la utilización de sus hijos, y el abuso económico.

el trabajo y la vida privada (Pillinger, Schmidt y Wintour, 2016). Esto puede significar asegurar que se proporcione a las víctimas de violencia doméstica asesoramiento en materia de seguridad, un traslado del empleo, o una plaza de aparcamiento o un espacio de oficina seguros con el objetivo de prevenir el acecho, el acoso o la violencia de parejas o exparejas, en particular una licencia acordada para asistir a citas de asesoramiento o con su abogado, para mudarse a una casa más segura, o para acceder a servicios especializados. Los sindicatos están empezando a desarrollar conocimientos y a negociar competencias para las políticas sectoriales y en el lugar de trabajo sobre la violencia en el trabajo, inclusive acordando cláusulas modelo que pueden ser la base para negociar acuerdos, impartiendo formación a los representantes sindicales y delegados sindicales sobre cómo apoyar con sensibilidad a las víctimas de violencia doméstica, negociando el apoyo práctico con el empleador, y asegurando que la prevención de la violencia doméstica en el trabajo se incluya en las evaluaciones de los riesgos en el lugar del trabajo y en los programas de los comités de seguridad y salud. Al igual que sucede con otras formas de violencia en el lugar de trabajo, la violencia doméstica tiene repercusiones en la salud y el bienestar de las víctimas, y en su asistencia al trabajo, su productividad y su seguridad, lo que se traduce en costos considerables para los empleadores³.

Las encuestas realizadas en Australia, Canadá, Filipinas, Nueva Zelanda, Reino Unido y Turquía⁴ muestran que, en promedio, un tercio de los trabajadores indican que han sufrido violencia doméstica en algún momento de su vida; aproximadamente la mitad de las víctimas de violencia doméstica consideran que su desempeño laboral se vio negativamente afectado, y tres de cada cuatro tenían dificultades para concentrarse en el trabajo. Las encuestas ponen de relieve la importancia de que existan medidas en el lugar de trabajo para atender las necesidades de las víctimas de violencia doméstica mitigando su impacto en la salud, el bienestar y la seguridad de las mismas, así como en su asistencia al trabajo, su desempeño y su productividad. La primera encuesta nacional llevada a cabo en Australia por el Centro australiano de intercambio de información sobre la violencia doméstica y en la familia de la Universidad

3. Las estimaciones del costo que representa la violencia doméstica para los empleadores incluyen las establecidas por la Asociación Australiana del Comercio Minorista para 2014-2015, que indican que la violencia doméstica supuso un costo para el sector del comercio minorista de más de 62 millones de dólares australianos para este período. Un informe del Departamento de Justicia Federal Canadiense estimó que, en 2009, el impacto económico de la violencia doméstica en los empleadores fue de 78 millones de dólares canadienses. En los Estados Unidos se calculan 8 millones de días de absentismo por año debido a la violencia doméstica, lo que se traduce en un costo para la economía de 2500 millones de dólares estadounidenses en términos de pérdida de productividad. En el Reino Unido se estima que el abuso doméstico cuesta a la economía 1900 millones de libras esterlinas cada año en términos de pérdida de resultados económicos y conduce a una menor productividad, a un incremento del absentismo y a una mayor rotación de los trabajadores.

4. Para obtener más información sobre las encuestas, véase <<http://dvatworknet.org/research/national-surveys>> [consulta: 21/03/17].

de Nueva Gales del Sur (McFerran, 2011) contó con la participación de más de 3600 miembros sindicales. Sus conclusiones allanaron el terreno para la conclusión de acuerdos sobre la violencia doméstica, que incluían disposiciones sobre las vacaciones pagadas, la protección y las modalidades de trabajo flexible. Una encuesta realizada por la Universidad de Ontario Occidental y el Congreso Laboral Canadiense (Wathen, MacGregor y MacQuarrie, 2014), a la que respondieron 8429 personas, reforzó la importancia que revisten las políticas y prácticas sobre la violencia doméstica en el lugar de trabajo (incluidos los convenios colectivos) en la prevención de la violencia doméstica.

Existen buenas prácticas en una serie de países en todo el mundo. Muchas se han inspirado en los sindicatos de Australia, los cuales, para 2015, habían negociado 944 acuerdos que incluían una cláusula sobre la violencia doméstica que contemplaban a 804 649 trabajadores en las diversas industrias (tales como el comercio minorista, el transporte público, la banca, la educación, la manufactura, las compañías aéreas y el sector marítimo) y en los que participaron algunos de los empleadores más importantes del país (McFerran, 2016, y Baird, McFerran y Wright, 2014). En 2015, en un caso histórico sobre la violencia doméstica en el trabajo (Sra. L. Moghimi contra Eliana Construction and Developing Group Pty Ltd (2015) FWC 4864, 23/08/2015), la Australian Fair Work Commission ordenó a un empleador que pagara la máxima indemnización a una víctima de violencia doméstica que había sido objeto de un despido ilícito: su empleador había alegado que no podía proteger a la víctima de su pareja, que estaba empleado en el mismo lugar de trabajo.

En el Canadá los sindicatos y los empleadores han negociado una serie de acuerdos en los lugares de trabajo con el objetivo de prevenir y combatir la violencia doméstica en el trabajo, y el Congreso Laboral Canadiense participa activamente en la educación sindical, presionando para lograr un cambio legislativo y para que esta cuestión se contemple en la negociación colectiva. Un buen ejemplo del Canadá es el programa «Women's Advocate Program» dirigido por el sindicato nacional UNIFOR: se trata de una iniciativa conjunta de sindicatos y directivos encaminada a prevenir y combatir la violencia doméstica en el lugar de trabajo. Cuenta con representantes en el lugar de trabajo especialmente formados para prestar apoyo confidencial a las mujeres que se enfrentan al acoso en el lugar de trabajo, y a la violencia doméstica y a otras formas de violencia fuera del lugar de trabajo. El programa es un excelente ejemplo de iniciativa conjunta de sindicatos y directivos que ha logrado ayudar a crear unos lugares de trabajo saludables, respetuosos y seguros.

Muchos sindicatos preconizan el establecimiento de un marco jurídico sobre la violencia doméstica en el trabajo, incluida la imposición de obligaciones a los empleadores para que hagan frente a la misma como una característica fundamental de las evaluaciones de los riesgos y de la SST. En particular, los sindicatos recomiendan que se aprenda de la jurisprudencia establecida en el Canadá, en virtud de la Ley de Seguridad y Salud en el

Trabajo de Ontario, donde los sindicatos han podido participar activamente en la prevención de la violencia doméstica cometida en el lugar de trabajo, y en la respuesta a la misma, al abordarla como una cuestión de seguridad.

Los trabajadores con vulnerabilidad en el empleo, discriminación y riesgo de violencia y acoso en el trabajo

Los más expuestos a la violencia en el trabajo son los migrantes, los trabajadores económicamente vulnerables, los pobres o quienes reciben una baja remuneración y aquellos que se encuentran en modalidades atípicas de empleo como el trabajo informal u ocasional.

Las mujeres que trabajan son las más vulnerables de todos, ya que suelen ser las menos protegidas. Este es particularmente el caso de las mujeres que se encuentran en modalidades atípicas (informales u ocasionales) de empleo y de aquellas que se ven afectadas por la discriminación, la falta de trabajo decente, la servidumbre por deudas, el riesgo de explotación y de trata, etc. Estas se ven perjudicadas por la rápida globalización, la creciente informalización del trabajo, las nuevas formas de organización y de presión en el trabajo y las prácticas discriminatorias.

Los mercados de trabajo mundiales

La globalización rápida y desigual, los cambios en la organización y ubicación del trabajo y la producción, y las prácticas laborales cambiantes en los mercados de trabajo mundiales representan nuevos riesgos psicosociales que conducen a la violencia y el acoso. Factores como la inseguridad del trabajo, la presión en el trabajo y el estrés laboral (EU-OSHA, 2010) están estrechamente vinculados con esta situación. El empleo en lugares aislados o inestables y el traslado de la producción de bienes y servicios a los países de bajos ingresos (por ejemplo, en las cadenas mundiales de suministro y en las zonas francas industriales) también contribuyen a elevar los niveles de violencia. La violencia y el acoso ocurren en industrias manufactureras con un alto coeficiente de mano de obra (confección, prendas de vestir, electrónica, etcétera), debido a la presencia de un gran número de trabajadoras migrantes jóvenes e inexpertas procedentes de las zonas rurales que se encuentran bajo la supervisión de un número reducido de hombres y que se enfrentan a altos niveles de presión en términos de producción y a prácticas abusivas en el lugar de trabajo. La violencia y el abuso dirigidos contra una fuerza de trabajo fundamentalmente femenina son alimentados por una cultura de acoso en el lugar de trabajo, unos bajos niveles de sindicación y la falta de trabajo decente (Morris y Pillinger, 2016). En el sector de la confección, según ONU Mujeres, la «industria ha creado unos entornos de trabajo altamente

inseguros, peligrosos y en los que impera la explotación. Las trabajadoras sufren desigualdad, acoso, violencia y perciben una remuneración muy baja» (ONU Mujeres, 2015, pág. 59). En particular, el empleo de las mujeres en las cadenas mundiales de suministro en sectores como la electrónica, la agricultura, el turismo y el vestido, si bien proporciona acceso al trabajo formal, se caracteriza por modalidades atípicas de empleo, jornadas de trabajo largas e imprevisibles, y presión para alcanzar los objetivos de producción. Estas prácticas, unidas a las dificultades para afiliarse a sindicatos o para obtener la protección de convenios colectivos, perpetúan un clima de acoso y de violencia en el lugar de trabajo (OIT, 2016c). Esta cuestión se examinó en la Conferencia Internacional de Trabajo de 2016 en el contexto del trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro. En la Resolución adoptada en la misma se sostuvo que las mujeres «están desproporcionadamente representadas en empleos de baja remuneración en los niveles inferiores de la cadena y con demasiada frecuencia son víctimas de discriminación, acoso sexual y otras formas de violencia en el lugar de trabajo» (OIT, 2016d, pág. 2).

La economía informal, la pobreza y la vulnerabilidad económica

La creciente participación de las mujeres en el mercado de trabajo ha tenido lugar en muchos casos en modalidades atípicas y vulnerables de empleo, especialmente en la economía informal. La definición de formas atípicas de empleo proporcionada por la OIT comprende el empleo temporal, el trabajo a tiempo parcial, el trabajo temporal por intermedio de agencias y otras relaciones de trabajo multipartitas, las relaciones de trabajo encubiertas y el empleo por cuenta propia económicamente dependiente, las cuales se han convertido en un denominador común de los mercados de trabajo actuales. Según la OIT (*Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo – Tendencias 2015*), en los países que cuentan con datos disponibles, tres cuartas partes de los trabajadores del mundo tienen contratos temporales o de corta duración o se encuentran en trabajos informales sin contrato alguno, con acuerdos por cuenta propia o con empleos familiares no remunerados. Más del 60 por ciento de todos los trabajadores carece de cualquier tipo de contrato de trabajo. La crisis económica ha acelerado la informalización del trabajo, y este incremento de los trabajos atípicos (en los que las mujeres están excesivamente representadas) se asocia con una mayor inseguridad para los trabajadores al compararse con el empleo corriente. Según la OIT, estos trabajadores se exponen a un mayor riesgo de acoso sexual y de violencia profesional que quienes tienen un trabajo permanente a tiempo completo (OIT, 2016e). La vulnerabilidad económica –y en el peor de los casos, la pobreza– obliga a los trabajadores a depender de empleadores abusivos, de agentes de contratación inmorales y de traficantes, y hace difícil que las mujeres puedan poner

término a relaciones violentas. El trabajo informal, mal remunerado y poco protegido y, en un número creciente de países desarrollados, la tendencia a unos niveles más altos de formas ocasionales y temporales de empleo hacen que las mujeres sean particularmente vulnerables al acoso sexual en el trabajo. Los sindicatos mundiales suelen adoptar estrategias encaminadas a lograr un salario vital y un trabajo decente, lo que se considera crucial para reducir la vulnerabilidad económica y, por ende, para reducir el riesgo de violencia.

Nuevas formas de organización del trabajo y de presión en el trabajo

Los cambios relativamente nuevos en la organización del trabajo y en la presión en el trabajo han conducido al aumento de los riesgos psicosociales, lo que a su vez ha impulsado unos niveles más altos de estrés y de acoso, todo ello exacerbado por la crisis económica. Dichos cambios comprenden objetivos irrealistas, escasez de personal, lugares de trabajo más aislados y el incremento del estrés, y se suman a unos crecientes niveles de supervisión y vigilancia del desempeño de los trabajadores basadas en la tecnología, y constituyen grandes retos para los sindicatos al organizar y proteger a los trabajadores contra la violencia en el trabajo. La proliferación de las modalidades atípicas de empleo –con inclusión del trabajo informal, los contratos de cero horas, el trabajo por intermedio de agencias y los trabajos ocasionales– está afectando en particular a las mujeres y los trabajadores más jóvenes. Los sindicatos sostienen que existe una fuerte conexión entre unas buenas condiciones de trabajo, el trabajo decente y la dignidad de los trabajadores.

Los sindicatos están haciendo frente a estos retos de diversas maneras. El sindicato bancario afiliado a la UNI en el Brasil (Contraf-CUT) ha abordado la imposición de objetivos laborales abusivos como un riesgo psicosocial, mientras que, en Filipinas, un sindicato del sector de la salud afiliado a la ISP (Alianza de Trabajadores Filipinos) ha señalado que el impacto de una mala organización del trabajo y de un ámbito de trabajo desfavorable son factores que conducen a conflictos entre los trabajadores y al acoso de los compañeros de trabajo. En el sector público, los niveles más bajos de dotación de personal, los cambios en la organización del trabajo y la introducción de «nuevos sistemas de administración pública» son otros factores que, a juicio de la ISP, han intensificado el estrés y la presión en el trabajo y han conducido a unos niveles más altos de acoso en el trabajo, en particular entre los trabajadores de la salud y sociales de primera línea. En Italia, un sindicato afiliado a la Internacional de Trabajadores de la Construcción y la Madera (ICM) también pone de relieve los esfuerzos desplegados en ese sector para encarar el acoso sexual, que, según los sindicatos, ha aumentado desde la crisis económica a raíz de la introducción de cambios en la organización del trabajo y de la mayor presión en el trabajo que existe actualmente.

Un cambio más reciente son las nuevas pruebas y debates sobre las nuevas formas de violencia y acoso psicosociales, que comprenden la «ciberintimidación» y la vigilancia en el lugar de trabajo asociada con la digitalización y la nueva tecnología. El sindicato mundial UNI, que representa a los trabajadores que ocupan cargos directivos y tecnológicos, ha comenzado a abordar las nuevas formas de acoso y estrés a las que se enfrentan los trabajadores en el sector digital y de la tecnología, ya que las nuevas pautas de trabajo están repercutiendo en el bienestar y la dignidad en el trabajo. Las largas jornadas laborales, la intensificación del trabajo, la mayor presión para alcanzar los objetivos, el trabajo en la nube y las expectativas de que los trabajadores estén disponibles los siete días de la semana y las veinticuatro horas del día para responder a sus correos electrónicos son riesgos psicosociales nuevos y crecientes para los trabajadores. En este contexto, los límites entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal están difuminándose. La labor realizada por la UNI Global Union en lo que respecta a las nuevas comunicaciones y las tecnologías basadas en Internet muestra que los empleadores supervisan cada vez más el desempeño laboral, fenómeno que se ha extendido recientemente al trabajo profesional, administrativo y relacionado con los servicios. Según la UNI, se han realizado ciertos progresos al firmarse acuerdos con grandes empresas sobre la protección de datos, la protección contra el ciberacoso y la desconexión del correo electrónico fuera del horario laboral, pero estos acuerdos siguen siendo escasos.

Discriminación e interseccionalidad

La estructuración del trabajo en torno a la raza, el género y otros motivos de discriminación tiene consecuencias para las relaciones en el lugar de trabajo y la mitigación de los riesgos psicosociales. Las luchas para fortalecer el poder de iniciativa y la voz de las mujeres, tal como se observa en las estrategias de organización orientadas a los trabajadores de la economía informal en sectores como el transporte, el tratamiento de los residuos y la construcción, han sido primordiales al hacer frente a los riesgos de violencia y acoso. Como sostiene Williams (2016), las múltiples relaciones sociales de género, raza y clase no solo ayudan a revelar la lucha de las mujeres en torno a cuestiones como la violencia, sino que también muestran una capacidad para la «autodeterminación relacional» en ámbitos como el trabajo remunerado y el acceso a los servicios públicos. Esto es fundamental para comprender cómo asegurar el acceso a un trabajo que sea digno y sostenible y esté libre de riesgo de violencia. La vulnerabilidad a los riesgos psicosociales a la que se enfrentan, por ejemplo, los trabajadores migrantes también debe comprenderse en el contexto más amplio del neoliberalismo mundial, y se refleja en la desigualdad de género y de raza.

Además, la violencia relacionada con la discriminación afecta a los trabajadores que se encuentran en las situaciones más vulnerables. Las mujeres que sufren discriminación múltiple se ven desproporcionadamente afectadas por

la violencia y el acoso en el trabajo, y muchas tienen empleos en los que existe el riesgo de violencia. En algunos sindicatos se está adoptando un enfoque interseccional para comprender las vulneraciones de los derechos laborales, incluida la violencia y el acoso. Esto ha conducido al reconocimiento de que la discriminación por motivo de género, raza y origen étnico, discapacidad, pertenencia a la comunidad de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales (LGBT), vulnerabilidad económica, pobreza y migración, entre otras características, está estrechamente conectada con las relaciones desiguales de poder. Según el Sindicato Canadiense de Funcionarios Públicos (CUPE, 2014), los trabajadores que se ven afectados por «el sexismo, la misoginia, la homofobia, la transfobia, el racismo, el colonialismo, la discriminación contra las personas con discapacidad y otras formas de opresión» pueden enfrentarse desproporcionadamente al riesgo de acoso en el lugar de trabajo. Por ejemplo, las mujeres inuit que trabajan en las minas de lugares remotos y aislados del Canadá sufren altos niveles de violencia de género y racista en el lugar de trabajo, y de violencia doméstica en el hogar, y tienen un acceso limitado a los servicios de asistencia (Pauktuutit, 2014). En el Brasil las personas que se ocupan del reciclado de basura de la economía informal se enfrentan a cuestiones similares (Dias y Ogando, 2015).

La comprensión de las múltiples formas de discriminación ha ayudado a que la principal actividad sindical haya pasado a centrarse en considerar el impacto que tienen las relaciones de poder entre los géneros, así como la raza, el origen étnico y la migración, por ejemplo, en la labor de organización, reclutamiento y representación de los trabajadores llevada a cabo por los sindicatos. Ha revestido particular importancia la organización de campañas que han dado voz y poder de iniciativa a los trabajadores de la economía informal, predominantemente mujeres. Por ejemplo, los afiliados a la ICM en la India han adoptado estrategias para organizar a los trabajadores de los hornos de ladrillos de la economía informal, que son en su mayoría mujeres. Muchos se enfrentan a altos niveles de violencia y acoso, y en varios lugares los sindicatos han entablado un diálogo con los propietarios de los hornos de ladrillos para que se ofrezcan unos salarios decentes y unas condiciones de vida y de trabajo apropiadas a los trabajadores. Los lugares de trabajo en los que predomina un género o un origen étnico en la fuerza de trabajo suelen ser más hostiles hacia quienes no se ajustan a las normas de género establecidas o quienes proceden de grupos infrarrepresentados. Los trabajadores más vulnerables están afectados de modo desproporcionado por las medidas de austeridad del sector público y el crecimiento de la privatización y de los trabajos ocasionales. Los trabajadores más jóvenes pueden verse particularmente expuestos al riesgo de violencia y acoso, ya que tienen más probabilidades de encontrarse en modalidades atípicas de empleo en los sectores tanto público como privado. Las trabajadoras jóvenes que participaron en el proyecto «Decisions for Life» de la CSI (2015) consideraron que la violencia y el acoso son una de las principales preocupaciones que tienen un impacto en su vida cotidiana.

Violencia de género

La violencia de género –incluida la física y verbal y el acoso y abuso sexual– difiere de otras cuestiones que afectan al lugar de trabajo porque se trata de una cuestión invisible, sumamente delicada e insuficientemente notificada en general. En un informe de la UITA de la región de Asia y el Pacífico sobre la violencia contra las mujeres (UITA, 2016) se pone de relieve la vital importancia que reviste comprender que, a causa de la desigualdad de género, las mujeres sufren desproporcionadamente violencia en el trabajo. La violencia de género se aborda cada vez más como un problema en los lugares de trabajo de la producción mundial, por ejemplo, en los que los abusos laborales y el acoso sexual son habituales. Entre las medidas adoptadas para abordar esta cuestión en el contexto de la globalización y de las cadenas mundiales de suministro se cuenta la labor conjunta de los sindicatos y las organizaciones de mujeres, y las iniciativas de múltiples partes interesadas en las que participan los sindicatos y los empleadores, entre otros (por ejemplo, la Fundación Fair Wear y la Ethical Training Initiative). Esta fundación ha elaborado un programa orientado específicamente a prevenir la violencia de género que afecta ante todo a las mujeres en el extremo inferior de la cadena de suministro textil (Fundación Fair Wear, ONU Mujeres y Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos, 2013). Los sindicatos mundiales también han emprendido iniciativas a escala mundial con el objetivo de ejercer presión para eliminar y prevenir todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas. Esto condujo a la adopción en 2013, por el 57.º período de sesiones de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer de las Naciones Unidas, de un párrafo en el que se conceden derechos a los sindicatos, como partes interesadas legítimas, a la hora de afrontar la discriminación, la explotación y la violencia en el lugar de trabajo. Al tratarse de una iniciativa sin precedentes, se reconoció que la costumbre, la tradición o las consideraciones de índole religiosa no pueden invocarse para denegar a las mujeres la igualdad o para justificar la violencia (Naciones Unidas, 2013).

La violencia y el acoso contra las personas LGBT

La violencia y el acoso contra los trabajadores pertenecientes a la comunidad de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales (LGBT) son cada vez más habituales (Agencia de los Derechos Fundamentales (FRA) de la Unión Europea, 2013; Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OACDH), 2012, y Guas, 2012), y los sindicatos están abordando la cuestión por medio de campañas de sensibilización y de la negociación colectiva. A pesar de las obligaciones legales que tienen los Estados de proteger los derechos humanos de las personas LGBT, en 77 países existen leyes discriminatorias que penalizan las relaciones privadas consensuadas de personas del mismo sexo, que son castigadas con la pena de muerte en al menos cinco Estados (OACDH, 2012 y 2015). La Oficina del Alto Comisionado de las

Naciones Unidas para los Derechos Humanos y el Instituto de Derechos Humanos y Empresas han elaborado un proyecto de orientaciones destinadas a las empresas para promover los derechos humanos y hacer frente a la discriminación contra las personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) (OACDH, 2016). Los sindicatos también han colaborado estrechamente con las organizaciones de LGBTI con el objetivo de promover el establecimiento de leyes, políticas y prácticas encaminadas a reducir la violencia y el acoso en el trabajo, por ejemplo creando conciencia, impartiendo formación a los efectivos y al personal directivo en iniciativas contra la intimidación en los lugares de trabajo y las escuelas, y mediante el reconocimiento de las relaciones de las personas del mismo sexo y de un cambio de actitud hacia las mismas en la sociedad. Han proporcionado orientación sobre los acuerdos de negociación para los trabajadores pertenecientes a la comunidad LGBTI en el marco de la campaña «Fairness Works» del Congreso Laboral Canadiense, sobre la formación de representantes LGBTI en materia de igualdad en el lugar de trabajo en el sindicato de los servicios públicos UNISON del Reino Unido, y sobre la negociación de representantes sindicales para abordar la violencia en el trabajo contra los LGBTI por mediación del sindicato español Comisiones Obreras (CC OO), donde la «fobia contra las personas LGBTI» es identificada como un riesgo psicosocial.

Trabajadores pertenecientes a grupos raciales

Los trabajadores pertenecientes a grupos raciales están más expuestos al acoso en el lugar de trabajo que los trabajadores blancos, y sufren diversas formas de acoso. Suelen ser acosados mediante ataques a sus características personales (Lewis y Gunn, 2007, y Okechukwu y otros, 2014), mientras que las mujeres negras y pertenecientes a minorías étnicas notifican incidentes más frecuentes de conducta sexual no deseada y coacción sexual que las mujeres blancas (Einarsen y otros, 2010). La representación excesiva de mujeres negras y pertenecientes a minorías étnicas en ocupaciones inseguras y de alto riesgo –por ejemplo, en los servicios sociales, de salud y de educación– también las expone a un mayor riesgo de violencia y acoso (CUPE, 2014). En el Reino Unido, los trabajadores negros y pertenecientes a minorías étnicas y los trabajadores migrantes víctimas de agresiones racistas se encuentran con frecuencia en empleos de alto riesgo (por ejemplo, conduciendo taxis o trabajando en establecimientos de comida rápida en la economía nocturna) en los que existe un mayor potencial de violencia racial (Institute of Race Relations, 2013).

En muchos países, los sindicatos han hecho campaña en contra de la discriminación racial y la violencia en la sociedad. Este es el caso de los sindicatos estadounidenses y de la Coalición de Sindicalistas Negros de la AFL-CIO, que han apoyado el movimiento «Black Lives Matter» en un momento en el que están aumentando los niveles de violencia contra las personas de raza

negra en las calles por los organismos encargados de hacer cumplir la ley. El Sindicato de Trabajadores de la Industria Eléctrica en Malasia pone de relieve los problemas de discriminación racial y las formas racializadas de violencia que afectan en particular a los trabajadores que migran para trabajar en las ciudades malasias. En este contexto, el sindicato cree que los bajos salarios y sus efectos psicosociales en los trabajadores deberían abordarse como violencia en el lugar de trabajo. Varios sindicatos en el Reino Unido han publicado orientaciones destinadas a los negociadores y los representantes en el lugar de trabajo para que combatan la violencia y los actos racistas en el lugar de trabajo, incluidas orientaciones elaboradas por el TUC a la luz del reciente incremento de los mismos.

La acción sindical para afrontar los riesgos psicosociales en el trabajo: la negociación colectiva y las campañas y actividades de sensibilización sindicales

La acción sindical emprendida a escala nacional

Aunque los sindicatos han tomado medidas para asegurar que la violencia y el acoso se incluyan en los programas de SST, las evaluaciones de riesgos y las campañas de sensibilización, este solo es uno de los diversos enfoques que han adoptado para afrontar los crecientes niveles de violencia y acoso en el trabajo. En la práctica, muchos convenios colectivos proporcionan un marco para las políticas y procedimientos en el lugar de trabajo, incluidos mecanismos de presentación de quejas y campañas de sensibilización, con el objetivo de subrayar el riesgo psicosocial de la violencia y el acoso en el trabajo, y de alentar a los trabajadores a notificar cualquier comportamiento de este tipo y a presentar quejas sobre el mismo. Sin embargo, el debilitamiento de la negociación colectiva en muchos países ha limitado la capacidad de los sindicatos para negociar a escala nacional, sectorial y de empresa. Según el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación, el derecho de libertad sindical y de negociación colectiva sigue sin reconocerse en muchos países. Esto se traduce en una falta de protección para los trabajadores que se encuentran en las situaciones de trabajo más vulnerables, lo cual contribuye a problemas de trabajo forzoso, trata de personas y esclavitud (Relator Especial de las Naciones Unidas, 2016).

A pesar de estos problemas, existen muchos ejemplos en el mundo de negociaciones sindicales satisfactorias que han conducido a convenios colectivos para afrontar la violencia y el acoso en el trabajo (Pillinger, 2014; Pillinger, Schmidt y Wintour, 2016, y CSI, 2016). La negociación colectiva sigue siendo el instrumento más eficaz que pueden utilizar los sindicatos para prevenir y combatir la violencia y el acoso en el trabajo, y los riesgos

psicosociales que conducen a estos problemas, y existen pruebas abundantes de la función que puede desempeñar en este ámbito. Normalmente, los acuerdos de buenas prácticas comprometen a los empleadores a elaborar políticas y procedimientos encaminados a afrontar y prevenir la violencia (impartiendo asimismo formación al personal directivo y a los representantes en el lugar de trabajo para que puedan identificar síntomas o indicios de violencia y acoso), a recopilar datos y controlar los incidentes, y a prestar apoyo práctico tanto psicológico como en materia de salud a los trabajadores que sufren violencia y acoso en el trabajo. Algunos convenios colectivos abordan todas las formas de violencia (física, psicosocial, acoso sexual), mientras que otros se centran exclusivamente en el acoso sexual. A menudo, la cuestión se examina desde una perspectiva de género, como parte de las estrategias de negociación de la igualdad y de incorporación de las cuestiones de género, al reconocerse que el acoso y la violencia sexuales son vulneraciones de los derechos de la mujer basadas en la discriminación. Como se ha indicado antes, la negociación colectiva también ha demostrado ser un medio poderoso y eficaz para abordar la cuestión social de la violencia doméstica y en la familia.

Además, las campañas de promoción y de sensibilización llevadas a cabo por las FSI y la CSI se centran con frecuencia en grupos particulares de trabajadores, principalmente mujeres. En algunas campañas sindicales, como la denominada «Breaking the Circle», emprendida por la UNI, sobre la violencia contra las mujeres, la ITF, la UITA y la ICM se han centrado de manera específica en la violencia de género. La ISP también ha concedido prioridad a las campañas encaminadas a luchar contra la violencia de terceros y la violencia en el trabajo, como parte integrante de la mejora de los recursos para asegurar unos servicios de atención de salud de calidad y el acceso a los mismos. Otros ejemplos son la labor realizada por la ITF especialmente en lo que respecta a la intimidación y el acoso de los trabajadores del transporte por carretera y la gente de mar, o a la violencia y el abuso en los sindicatos. Las FSI y los sindicatos nacionales participan asimismo en la campaña mundial «Alto a la violencia de género en el trabajo» llevada a cabo por la CSI.

Acuerdos regionales y mundiales para prevenir la violencia y el acoso

Al reconocer las tendencias mundiales del empleo, los sindicatos han estado ejerciendo presión para que se concluyan acuerdos sectoriales a escala regional o mundial, algunos de los cuales han abordado los riesgos psicosociales que pueden conducir a la violencia y el acoso en el trabajo. Se han firmado acuerdos sectoriales en la Unión Europea (UE), entre ellos un acuerdo entre los interlocutores sociales del sector marítimo, en 2013 –la Federación Europea de Trabajadores del Transporte (ETF) y las Asociación de Armadores de la

Comunidad Europea (ECSA)– sobre la eliminación del acoso y la intimidación en el lugar de trabajo en la industria marítima.

Los acuerdos marco mundiales son otra estrategia llevada a cabo por los sindicatos para garantizar los derechos laborales fundamentales en los mercados laborales mundiales, en los que la ausencia de estos derechos aumenta de manera significativa el riesgo de violencia y acoso en el trabajo. Estos acuerdos, también conocidos como acuerdos marco internacionales, son declaraciones conjuntas realizadas por empresas multinacionales y las FSI. En marzo de 2014 se habían negociado y firmado un total de 142 acuerdos marco mundiales entre empresas multinacionales y la FSI (Hadwiger, 2015). Aunque muchos de ellos se refieren a los riesgos para la seguridad y salud en el lugar de trabajo, no suelen especificar si estos incluyen los riesgos psicosociales, la violencia o el acoso. Muchos de ellos hacen referencia simplemente al principio de no discriminación y de dignidad en el trabajo, sin especificar otras obligaciones. En efecto, en la mayoría de los casos son declaraciones de principios, algunas veces encaminadas a mejorar la seguridad, la salud y el bienestar en el trabajo. Nueve acuerdos marco mundiales⁵ van más allá al incluir disposiciones específicas sobre la prevención y la lucha contra la violencia y el acoso en el trabajo, en particular el acoso sexual. Dos se refieren únicamente al acoso sexual en el trabajo en los sectores en los que este ha sido endémico. El acuerdo marco mundial titulado «Compromiso conjunto para prevenir el acoso sexual» (2016), concluido entre la multinacional de alimentos y de manufactura Unilever y los sindicatos mundiales UITA e IndustriALL, estipula que «la prevención del acoso sexual en el lugar de trabajo es un fundamento esencial para promover una cultura de inclusión y diversidad», y establece normas, principios y prácticas en base a los cuales Unilever, la UITA e IndustriALL se comprometen a aunar esfuerzos para alcanzar este objetivo. Otro acuerdo marco mundial entre la empresa bananera Chiquita, la UITA y la Coordinadora Latinoamericana de Sindicatos Bananeros y Agroindustriales (COLSIBA), el «Entendimiento conjunto del acoso sexual» (2013), se concluyó tras una campaña sindical emprendida por la UITA y COLSIBA con miras a alcanzar un acuerdo para poner fin al acoso sexual en el lugar de trabajo y apoyó de manera decisiva los esfuerzos de organización de los sindicatos en Colombia y Honduras. En

5. Dichos acuerdos fueron celebrados entre: Unilever, la UITA e IndustriALL (2016); el grupo bancario ABN-AMRO y los sindicatos mundiales UNI y FNV (2016); Inditex e IndustriALL («Aplicación de las normas internacionales del trabajo en toda la cadena de suministro de Inditex», 2007 y 2014), y Danone y la UITA (sobre la diversidad, 2007). Los acuerdos marco mundiales a escala regional comprenden los celebrados entre: la UITA/COLSIBA/Chiquita (2013); la FSESP, IndustriALL y GDF-Suez (Acuerdo marco europeo sobre la igualdad profesional, 2012); la cadena de supermercados Carrefour y la UNI («Para la promoción del diálogo social y la diversidad, y el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores», 2015); el grupo bancario Société Générale y la UNI (2015), y la empresa de energía ENEL e IndustriALL, ISP, Filctem Cgil, Flaei Cisl y Uiltec Uil (2014).

un código de conducta anexo al acuerdo se indica: «Cada uno de nosotros deberíamos ayudar a fomentar un ámbito de trabajo libre de acoso denunciando la conducta de un compañero de trabajo que nos haga sentir incómodos. Prohibimos estrictamente las represalias contra los trabajadores que notifiquen discriminación o acoso». En el acuerdo se menciona el Repertorio de recomendaciones prácticas sobre seguridad y salud en la agricultura, de la OIT (2011), como una fuente de terminología sobre la prevención del acoso sexual que podría incluirse en los convenios colectivos.

Además de abordar las normas fundamentales del trabajo, los acuerdos marco mundiales tienen por objeto introducir mejoras sostenibles en las condiciones de trabajo y ayudar a conseguir unos salarios vitales para los trabajadores. Estas son cuestiones importantes, ya que las condiciones de trabajo precarias e inseguras exponen a los trabajadores a un mayor riesgo de violencia y acoso. Asimismo, la mayoría de los acuerdos marco mundiales están orientados actualmente a todos los proveedores, contratistas y subcontratistas en la cadena mundial de suministro. Un nuevo reto para las FSI es cómo los futuros acuerdos marco mundiales pueden abordar los riesgos psicosociales, por ejemplo, garantizando el trabajo decente y la libertad sindical, y cómo pueden forjar soluciones para encarar la violencia en el trabajo. Los sindicatos mundiales y la CSI sostienen inequívocamente que la adopción de una norma de la OIT sobre la violencia y el acoso en el trabajo dará un impulso para que este objetivo se concrete, ya que la mayoría de los acuerdos marco mundiales reproducen las normas internacionales del trabajo de la OIT.

Conclusión

En este artículo se sostiene que la prevención de la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo está estrechamente vinculada con la garantía del acceso al trabajo decente, de un empleo seguro y sostenible, de la no discriminación y de la protección por mediación de un sindicato. Además, las nuevas formas de organización de trabajo, el estrés y la presión en el trabajo, y el incremento del trabajo informal y de las modalidades atípicas de empleo están exponiendo a las personas especialmente al riesgo de violencia y acoso en el trabajo. La vulnerabilidad económica y la pobreza tienen efectos duraderos, y exponen a los trabajadores a actos reiterados de violencia, mientras que la pobreza impide a los trabajadores –en particular, a las mujeres– lograr la independencia económica. En este artículo se han señalado nuevas cuestiones del mundo del trabajo, incluida la violencia cometida lejos del lugar de trabajo tradicional, por ejemplo durante el desplazamiento hacia y desde el trabajo, junto con formas de conectar los mundos del trabajo y el hogar por medio de medidas en el lugar de trabajo encaminadas a prevenir la violencia doméstica en ese ámbito.

Por una parte, la sensibilización acerca de la violencia de género en el trabajo (y sus causas) ha conducido a iniciativas y programas sindicales específicos encaminados a cuestionar las relaciones de poder desiguales entre los géneros y la discriminación de las mujeres que trabajan. Por otra, la violencia en el trabajo se considera cada vez más una cuestión fundamental de SST, que abarca en particular los riesgos psicosociales a los que se enfrentan todos los trabajadores, incluidas las mujeres y otros grupos que sufren discriminación múltiple. Los sindicatos han cambiado sus prioridades y han intensificado sus medidas destinadas a combatir la violencia y el acoso, en gran parte gracias a programas sostenidos sobre igualdad de género en los últimos veinte años, que han conseguido que se reconozca que las mujeres están desproporcionadamente afectadas por la violencia debido a funciones desiguales asignadas a los géneros y a relaciones que tienen un impacto en su seguridad y salud en el trabajo, en los espacios públicos y en la familia. En la actualidad, muchos sindicatos subrayan la necesidad de que las medidas adoptadas en el lugar de trabajo tengan en cuenta el acoso y la violencia relacionados con la discriminación, incluidas formas de discriminación múltiples e interrelacionadas.

El diálogo social bipartito y tripartito y el buen funcionamiento de las relaciones laborales son fundamentales para asegurar que la violencia y el acoso se aborden sectorialmente y en el lugar de trabajo. La negociación colectiva sigue siendo el instrumento más importante utilizado por los sindicatos para prevenir y combatir la violencia y el acoso sexual en el trabajo, y el acoso de terceros en los sectores de la salud, el comercio minorista, la hotelería o el transporte, y para promover la SST. La negociación colectiva también puede fortalecerse considerablemente cuando la legislación prevé las obligaciones de los gobiernos, los empleadores y los sindicatos. Esto ha sido importante para los sindicatos en Bangladesh, India, Nepal y Pakistán, que actualmente están utilizando las leyes sobre el acoso sexual para establecer negociaciones en el lugar de trabajo y comités de empresa para la tramitación de quejas. La legislación puede imponer obligaciones a los gobiernos (mediante la inspección del trabajo) y a los empleadores (mediante la introducción de políticas y procedimientos en el lugar de trabajo), con el objetivo de hallar soluciones eficaces en el lugar de trabajo por medio del diálogo social y de la negociación colectiva. Sin embargo, muchos trabajadores no están contemplados en esta legislación, ya sea porque las obligaciones legales no se aplican a los lugares de trabajo pequeños o porque el trabajo adopta la forma de modalidades atípicas de empleo. Otros problemas se derivan de la sensibilización y visibilidad insuficientes de la violencia de género y de los enfoques que tienen en cuenta la perspectiva de género entre los representantes de la seguridad y salud, en los comités de SST o entre los inspectores del trabajo, lo que conduce a que algunas secciones de mujeres de los sindicatos se preocupen por que la integración de la violencia y el acoso en las principales iniciativas en materia de seguridad y salud pudiera conducir a un

proceso en el que deje de tomarse en consideración la perspectiva de género, o a una falta de atención a cuestiones emergentes como el impacto de la violencia doméstica en el trabajo. De manera análoga, el bajo nivel de sensibilización entre los sindicatos y los empleadores acerca de la interseccionalidad y el acoso relacionado con la discriminación, y la falta de formación sobre las cuestiones de discriminación, están menoscabando la efectividad de los comités paritarios de seguridad y salud en su labor centrada en la prevención y la evaluación de riesgos.

Es evidente la necesidad de centrarse en mayor grado en examinar y abordar las cuestiones clave emergentes de la organización del trabajo y de las pautas del trabajo para los futuros lugares de trabajo, y su posible impacto en términos de crecientes riesgos psicosociales de la violencia (como el incremento del estrés y de la presión en el trabajo, los cambios en la organización del trabajo, la vigilancia y el acoso de los empleadores en los sectores digital y de la tecnología, las jornadas de trabajo largas e imprevisibles en el sector de los servicios, la manufactura y la agricultura, la privatización y proliferación del trabajo ocasional en los servicios públicos, etc.), que afectan especialmente a los trabajadores más explotados en lugares aislados y en situaciones precarias. Los sindicatos que representan a los trabajadores en los servicios de primera línea en el sector de la salud, el transporte y otros servicios también subrayan la importancia de establecer marcos jurídicos que contemplen la violencia de terceros. Además, la violencia doméstica en el trabajo es una cuestión relativamente nueva del mundo del trabajo que puede abordarse por medio de negociaciones en el lugar de trabajo.

En el futuro, será importante que la violencia y el acoso en el trabajo sean parte integral de las iniciativas de SST, los programas de prevención y las evaluaciones de riesgos, y que la prevención de la violencia se incluya en los programas profesionales sobre la prevención del VIH en el lugar de trabajo. De manera análoga, los inspectores del trabajo tienen una importante función que desempeñar al controlar y afrontar la violencia en el trabajo y sensibilizar acerca de la misma, y al asegurarse de que esto sea apoyado por orientaciones acordadas entre los sindicatos y los trabajadores e impartiendo formación a los inspectores del trabajo sobre cómo identificar los riesgos psicosociales, incluida la prevalencia del acoso sexual en el lugar de trabajo. Una función primordial de los sindicatos en el futuro será incluir un entendimiento de la violencia de género, la interseccionalidad y el acoso relacionado con la discriminación como una parte esencial de los programas de seguridad y salud. Todas estas son cuestiones pertinentes que deben abordarse en los debates en torno a una futura norma de la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

Selección de ejemplos de acuerdos para hacer frente a la violencia y el acoso en el trabajo

En Europa, algunos ejemplos son los acuerdos concluidos entre la federación búlgara del sector el transporte, FTTUB, y los empleadores del sector. La campaña llevada a cabo por la FTTUB sobre la violencia contra las mujeres en el sector del transporte ha conducido a la negociación de convenios colectivos con cuatro municipios con el objetivo de prevenir esta violencia en los servicios municipales de transporte. Además, en el convenio sectorial de 2010-2012 se introdujo un capítulo especial sobre la «Protección contra la violencia en el lugar de trabajo y la igualdad de género», que incluía acciones conjuntas de los empleadores y los sindicatos encaminadas a prevenir la violencia, así como un enfoque de tolerancia cero. En Italia, un acuerdo sobre un código de conducta sobre el acoso sexual en el sector de la construcción celebrado entre los sindicatos (Feneal Uil, Filca Cisl y Fillea Cgil) y la federación patronal FederlegnoArredo establece definiciones y procedimientos detallados para prevenir y afrontar el acoso sexual en el trabajo como parte del acuerdo sectorial nacional de cuatro años. El código especifica asimismo las actividades de prevención y sensibilización que deben realizarse en relación con la formación del personal directivo, la facilitación de información a los trabajadores sobre los procedimientos, y la supervisión conjunta del código por los empleadores y los sindicatos. El sindicato sueco de trabajadores de la hotelería y la restauración HRF ha negociado varios acuerdos locales con la finalidad de combatir los crecientes grados de acoso sexual contra las mujeres que trabajan en los hoteles y restaurantes.

En América Latina, un convenio colectivo sobre buenas prácticas es el de Vista Sol Punta Cana, 2014-2017, en la República Dominicana, que tiene por objeto prevenir el acoso sexual; allí se confirma que no se impondrán sanciones contra los trabajadores que presenten una queja, y se estipulan sanciones contra el agresor. Algunos convenios colectivos, por ejemplo, en el Brasil, República Dominicana y Paraguay, incluyen un compromiso entre los sindicatos y los empleadores para prevenir el acoso sexual, entre otras medidas, por medio de campañas de sensibilización y de la prestación de servicios de asesoramiento. En el Brasil un convenio colectivo en el sector bancario celebrado en 2011 establece directrices para la creación de comisiones internas para la presentación de quejas, procedimientos de presentación de quejas y medidas de prevención. El sindicato del sector de la construcción Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA) ha celebrado varios acuerdos encaminados a afrontar la violencia de género en ese sector. En Colombia un acuerdo histórico entre el sindicato Sintrainagro y la principal compañía bananera de la región (Augura) beneficia al 95 por ciento de los trabajadores bananeros e incluye disposiciones encaminadas a reducir la violencia en el trabajo y a mejorar las condiciones de trabajo. Es uno de los pocos acuerdos que se han concluido en la industria en Colombia, y se trata de un documento vinculante que abarca las 350 plantaciones de la región de Urabá donde se producen bananas. En el Brasil un acuerdo nacional suscrito entre la Confederación Nacional de los Trabajadores del Sector Financiero (Contraf-CUT) de São Paulo y de la región de Osasco y los empleadores comprende cláusulas para prevenir la violencia física, psicológica y verbal y el acoso de los trabajadores por los empleadores, los directivos, los compañeros de trabajo y los clientes, y contempla la indemnización por lesión o enfermedad del personal en caso de robo armado. Además del acuerdo nacional, los sindicatos negocian localmente, en cada banco, cuestiones particulares. Las negociaciones también tienen lugar por intermedio del Comité de Igualdad

de Oportunidades, de carácter bipartito, del Comité de Salud y de Condiciones de Trabajo, también de carácter bipartito, y del Comité de Seguridad. El sindicato está ejerciendo presión sobre los bancos para que amplíen el convenio colectivo con el objetivo de que incluya cláusulas sobre la lucha contra la violencia institucional, el acoso sexual y la inseguridad en el lugar de trabajo.

Los sindicatos en África Oriental apoyados por la CSI mediante programas de sensibilización y de creación de capacidad han negociado cláusulas en los convenios colectivos, por ejemplo, para establecer comités contra el acoso sexual y comités de SST en el lugar de trabajo. En la República Unida de Tanzania, en 2015, por ejemplo, el Sindicato de Trabajadores del Sector de la Protección del Medio Ambiente, la Hotelería, el Servicio Doméstico y Afines (CHODAWU) logró negociar un nuevo convenio colectivo que incluía una cláusula sobre el acoso sexual. En Uganda, un éxito ampliamente documentado en el ámbito de la negociación colectiva en la industria de las flores cortadas condujo a un acuerdo –negociado entre la Asociación Ugandesa de Exportadores de Flores (UFEA) y los dos sindicatos nacionales que representan a los trabajadores de la floricultura (UHAWU y NUPAWU)– con el objetivo de crear conciencia y de establecer mecanismos efectivos de presentación de quejas y reclamaciones para hacer frente al acoso sexual que sufren las mujeres que trabajan en las explotaciones del sector de la floricultura y que se desplazan hacia y desde el trabajo. En Sudáfrica los sindicatos policiales y del personal penitenciario y los empleadores de estos sectores concluyeron en 2011 un acuerdo en el marco del Consejo de Negociación Sectorial sobre Seguridad y Protección (SSSBC), con miras a hacer frente al acoso sexual en el lugar de trabajo por compañeros de trabajo y terceros*. Otro acuerdo negociado por el sindicato SACCAWU introduce disposiciones específicas sobre la prevención de la violencia de género, y sobre el impacto de la violencia doméstica en el trabajo, en las políticas sobre el VIH/SIDA y sobre seguridad y salud. El SACCAWU ha negociado a escala de empresa la introducción de disposiciones adicionales, caso por caso, con el objetivo de asegurar que las respuestas individuales y flexibles tengan en cuenta los diferentes grados del trauma sufrido por los trabajadores.

En Asia el Sindicato de Trabajadores Marítimos y del Transporte de Papua Nueva Guinea (PNGTWU), en respuesta a las preocupaciones acerca de los altos niveles de acoso sexual de las mujeres, ha incluido una cláusula sobre el acoso sexual en sus acuerdos para proteger a las mujeres miembros y empleadoras. Un ejemplo es el convenio colectivo concluido con RD Tuna Canneries, en cuyo marco se ha acordado una cláusula sobre la prevención del acoso sexual en el trabajo y la lucha contra el mismo. El Sindicato de Mujeres Trabajadoras Coreanas (KWTU) ha conseguido negociar un convenio colectivo sobre la prevención del acoso sexual y la lucha contra el mismo, tras una denuncia de acoso sexual en una residencia universitaria presentada por una trabajadora. En marzo de 2013 el sindicato fue galardonado con el premio «Mujer del año» en la Asamblea de mujeres de Daegu-Gyeongbuk por estos esfuerzos, y desde entonces ha celebrado otros convenios colectivos sobre el acoso sexual, que brindan protección a los trabajadores de la educación, al personal de limpieza y a otros del sector. En Filipinas el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Hotelería, la Restauración y de Industrias Afines (NUWHRAIN) ha celebrado un convenio colectivo sectorial que contempla la imposición de sanciones por acoso sexual entre colegas de trabajo y establece la responsabilidad por parte de las empresas de organizar seminarios sobre esta cuestión.

* Véase <[http://nupsaw.co.za/images/Resolutions/sssbrc-resolutions/2011/Agreement per cent201 per cent20of per cent202011_Sexual per cent20Harassment per cent20in per cent20the per cent20Workplace.pdf](http://nupsaw.co.za/images/Resolutions/sssbrc-resolutions/2011/Agreement%20per%20cent20of%20per%20cent202011_Sexual%20per%20cent20Harassment%20per%20cent20in%20the%20per%20cent20Workplace.pdf)> [consulta: 21/03/17].

Fuente: Pillinger (en prensa).

Referencias

- Baird, M.; McFerran, L., y Wright, I. 2014. «An equality bargaining breakthrough: Paid domestic violence leave», *Journal of Industrial Relations*, abril, vol. 56, núm. 2, págs. 190-207.
- BusinessEurope, CES (Confederación Europea de Sindicatos), UEAPME (Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa) y CEEP (Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos). 2011. *Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work*. Informe final conjunto de los interlocutores sociales europeos adoptado por el Comité de Diálogo Social el 27 de octubre de 2011. Bruselas.
- . 2007. *Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work*. Bruselas.
- Chappell, D., y Di Martino, V. 2006. *Violence at work*, tercera edición. Ginebra, OIT.
- Christian, M.; Evers, B., y Barrientos, S. 2013. *Women in value chains: Making a difference. Capturing the Gains Summit*, Revised Summit Briefing, núm. 6.3. Ciudad del Cabo.
- Cruz, A., y Klinger, S. 2011. *Gender-based violence in the world of work: Overview and selected annotated bibliography*. Ginebra, OIT.
- CSI (Confederación Sindical Internacional). 2016. *ITUC Labour Rights for Women project (2012-2015). Main findings related to gender clauses in CBAs and participation of women workers in collective bargaining teams*. Bruselas.
- . 2015. *Decisions for Life*. Bruselas. Disponible en <www.ituc-csi.org/IMG/pdf/ITUC-Decisions_for_LifeWEB.pdf> [consulta 21/03/17].
- . 2009. *The Decent Work agenda: A gender perspective*. Bruselas. Disponible en <www.ituc-csi.org/IMG/pdf/women_report_EN.pdf> [consulta 21/03/17].
- CUPE (Canadian Union of Public Employees). 2014. *Workplace harassment and mental injuries: Examining root causes*. Ottawa, CUPE Equality. Disponible en <http://cupe.ca/sites/cupe/files/harassment_and_mental_injuries.pdf> [consulta 21/03/17].
- . 2013. *Residential long-term care in Canada: Our vision for better seniors' care*. Ottawa. Disponible en <<http://cupe.ca/sites/cupe/files/CUPE-long-term-care-seniors-care-vision.pdf>> [consulta 21/03/17].
- Dias, S. M., y Ogando, A. C. 2015. «Rethinking gender and waste: Exploratory findings from participatory action research in Brazil», *Work Organisation, Labour & Globalization*, vol. 9, núm. 2 (invierno).
- Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D., y Cooper, G. (directores). 2010. *Bullying and harassment in the workplace*. Londres y Nueva York, CRC Press.
- Eurofound. 2016. *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- . 2015. *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*. Dublín, Eurofound.
- EU-OSHA (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo). 2010. *Workplace violence and harassment: A European picture*. Luxemburgo. Disponible en <<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>> [consulta: 21/03/17].

- FRA (Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea). 2013. *European Union lesbian, gay, bisexual and transgender survey: Results at a glance*. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Disponible en <<http://fra.europa.eu/en/publication/2013/eu-lgbt-survey-european-union-lesbian-gay-bisexual-and-transgender-survey-results>> [consulta: 21/03/17].
- Fundación Fair Wear, ONU Mujeres y Ministerio de Relaciones Exteriores de los Países Bajos. 2013. *Standing firm against factory floor harassment: Preventing violence against women garment workers in Bangladesh and India*. Amsterdam, Fundación Fair Wear. Disponible en <www.fairwear.org/ul/cms/fck-uploaded/documents/fwfpublications_reports/StandingFirmReportFWF2013.pdf> [consulta: 21/03/17].
- Guas, A. 2012. *Gay in Britain: Lesbian, gay and bisexual people's experiences and expectations of discrimination*. Londres, Stonewall.
- Hadwiger, F. 2015. *Acuerdos marco internacionales. Lograr el trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro*. Documento de referencia de la OIT. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_434253.pdf> [consulta: 21/03/17].
- HRCT (Nordic Union). 2015. *Report on Sexual Harassment: Overview of research on sexual harassment in the Nordic hotel, restaurant and tourism industry*. Copenhagen. Disponible en <http://nordichrct.org/~media/Files/temaer_3f_dk/www_nu_hrct_dk/Report_on_Sexual_Harassment___Eng.pdf> [consulta: 21/03/17].
- Institute of Race Relations. 2013. *The new geographies of racism: Peterborough*. Londres, Institute of Race Relations.
- ISP (Internacional de Servicios Públicos), OIT (Oficina Internacional del Trabajo), CIE (Consejo Internacional de Enfermeras) y OMS (Organización Mundial de la Salud). 2002. *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra, OIT. Disponible en <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44072/1/9223134463_spa.pdf> [consulta: 16/03/17].
- ITF (Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte). Sin fecha. *Guía de acción de la ITF sobre la violencia contra las mujeres*. Londres, ITF. Disponible en <www.itfglobal.org/media/819767/womens_violence_guide_spanish.pdf> [consulta: 16/03/17].
- Lewis, D., y Gunn, R. 2007. «Workplace bullying in the public sector: Understanding the racial dimension». *Public Administration*, vol. 85, núm. 3, págs. 641-665.
- McFerran, L. 2016. *Domestic violence is a workplace issue: Australian developments 2009-2016*. Sidney, Workplace Gender Equality Agency. Disponible en <www.wgea.gov.au/sites/default/files/mcferran-domestic-violence-workplace-issue-australian-developments.pdf> [consulta: 16/03/17].
- . 2011. *Safe at home, safe at work? National Domestic Violence and the Workplace Survey*. Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse. Sidney (Australia).
- Morris, J., y Pillinger, J. 2016. *Gender-based violence in global supply chains: Resource Kit*. Turín, CIF-OIT. Disponible en <<https://gbv.itcilo.org>> [consulta: 16/03/17].

- Naciones Unidas. 2013. *La eliminación y prevención de todas las formas de violencia contra la mujer y la niña. Conclusiones convenidas*. Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer, ONU Mujeres. Nueva York, Naciones Unidas. Disponible en <www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/csw/57/csw57-agreedconclusions-a4-es.pdf?vs=1948> [consulta: 16/03/17].
- OACDH (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos). 2016. *Proposed guidance for business on tackling discrimination against lesbian, gay, bi, trans and intersex people*. Background Paper.
- . 2015. *Discriminación y violencia contra las personas por motivos de orientación sexual e identidad de género*. Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Asamblea General de las Naciones Unidas, A/HRC/29/23 (Ginebra). Disponible en <www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/HRC/29/23&referer=/english/&Lang=S> [consulta: 21/03/17].
- . 2012. *Nacidos libres e iguales. Orientación sexual e identidad de género en las normas internacionales de derechos humanos*. Nueva York, Ginebra, Naciones Unidas. Disponible en <www.ohchr.org/Documents/Publications/BornFreeAndEqualLowRes_SP.pdf> [consulta: 21/03/17].
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). 2017. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre seguridad y salud en los puertos*, Ginebra, OIT.
- . 2016a. *Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, documento de base para el debate (Ginebra, 3-6 de octubre de 2016), Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_524929.pdf> [consulta: 16/03/17].
- . 2016b. *Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Informe del Director General, Quinto informe complementario. Consejo de Administración de la OIT, 328.ª reunión, Ginebra, 27 de octubre-10 de noviembre de 2016. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_533579.pdf> [consulta: 21/03/17].
- . 2016c. *El trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro*. Conferencia Internacional del Trabajo, 105.ª reunión. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_468096.pdf> [consulta: 21/03/17].
- . 2016d. *Resolución relativa al trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro*. Conferencia Internacional del Trabajo, 105.ª reunión. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_498373.pdf> [consulta: 21/03/17].
- . 2016e. *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects*. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534326.pdf> [consulta: 21/03/17].

- . 2011. *Seguridad y salud en la agricultura*. Repertorio de recomendaciones prácticas. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_161137.pdf> [consulta: 21/03/17].
- . 2009. *Informe general de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones*, Informe III (Parte 1A), 98.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra, OIT.
- . 2003a. *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003). Programa de Actividades Sectoriales. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf> [consulta: 16/03/17].
- . 2003b. *Workplace violence in the health services*. Hoja informativa. Ginebra, OIT.
- Okechukwu, C.A., Souza, K., Davis, K. D., y De Castro, A. B. 2014. «Discrimination, harassment, abuse, and bullying in the workplace: Contribution of workplace injustice to occupational health disparities», *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 57, núm. 5, págs. 573-586.
- ONU Mujeres. 2015. *El progreso de las mujeres en el mundo 2015-2016. Transformar las economías para realizar los derechos*. Nueva York, Naciones Unidas. Disponible en <http://progress.unwomen.org/en/2015/pdf/UNW_progressreport_es_10_12.pdf> [consulta 21/03/17].
- Pauktuutit. 2014. *The impact of resource extraction on Inuit Women and families in Qamani'tuaq, Nunavut Territory* (University of British Columbia). Disponible en <<http://pauktuutit.ca/wp-content/blogs.dir/1/assets/Final-mining-report-PDF-for-web.pdf>> [consulta: 16/03/17].
- Pillinger, J. En prensa. *Violence against women and men in the world of work: Trade union perspectives and action*. Ginebra, OIT.
- . 2014. *Bargaining for equality: How collective bargaining contributes to eliminating pay discrimination between women and men performing the same job or a job of equal value*. Bruselas, CES.
- ; Schmidt, V., y Wintour, N. 2016. *Negociando por la igualdad de género. Relaciones laborales y negociación colectiva*. Nota de información núm. 4. Ginebra, OIT.
- Relator Especial de las Naciones Unidas. 2016. *Informe del Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación*. Documento A/71/385, Asamblea General de las Naciones Unidas, septuagésimo primer período de sesiones. Disponible en <http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/71/385&referer=/english/&Lang=S> [consulta: 13/04/17].
- Staritz, C., y Reis, J. G. (directores). 2013. *Global value chains, economic upgrading, and gender: Case studies of the horticulture, tourism, and call center industries*. Washington, Banco Mundial.
- TUC y Everyday Sexism Project. 2016. *Still just a bit of banter? Sexual harassment in the workplace in 2016*. Londres, TUC.

- UITA (Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines). 2016. *Trade union actions on violence against women*, Informe regional. Ginebra, UITA.
- Wathen, C. N.; MacGregor, J. C. D., y MacQuarrie, B. J. 2014. *Can work be safe, when home isn't? Initial findings of a Pan-Canadian Survey on domestic violence and the workplace*. Londres, Ontario, Centre for Research and Education on Violence Against Women and Children. Disponible en <http://makeitourbusiness.ca/sites/makeitourbusiness.ca/files/DVWork_Survey_Report_2014_EN.pdf> [consulta: 16/03/17].
- Williams, F. 2016. «Critical thinking in social policy: The challenges of past, present and future», *Social Policy & Administration*, vol. 50, núm. 6, págs. 628-647.
- Wintour, N., y Pillinger, J. 2016. *The role of collective bargaining in enhancing gender equality*. OIT, documento inédito.

Violencia en el mundo del trabajo en Francia

*Una tentativa de diagnóstico
de los objetivos vulnerables*

Sandrine Laviolette

Université de Bordeaux (Francia)

Para quienes centran su interés en la violencia en el mundo del trabajo, el análisis de las relaciones existentes entre el trabajo, los que lo llevan a cabo y el surgimiento de comportamientos violentos es por demás interesante. Si bien en Francia los legisladores se han mantenido en silencio en lo relativo a la violencia en el trabajo, los interlocutores sociales han abordado la cuestión y el 26 de marzo de 2010 han sellado un acuerdo nacional interprofesional sobre el acoso y la violencia en el trabajo (*JORF*, 31 de julio de 2010). En este acuerdo se precisa que la violencia en el trabajo «se produce cuando o uno o varios trabajadores son objeto de agresión en circunstancias relacionadas con el trabajo. Esta abarca desde la falta de respeto hasta la manifestación de la voluntad de perjudicar y destruir, y desde la incivilidad hasta la agresión física. Puede adoptar la forma de agresión verbal o comportamental –especialmente sexista–, o de agresión física». Esta definición, que se centra de manera decidida en la víctima y en el comportamiento violento, a pesar de ser restrictiva –ya que en ella la consideración de víctima se limita al titular del estatus salarial y no se tiene en cuenta en absoluto el contexto profesional–, tiene el mérito de focalizarse en la parte débil de la relación de trabajo. Además, permite subrayar que las relaciones entre el trabajo y la violencia son particularmente diversas y específicas de toda relación salarial, que es, por naturaleza, desigual. Esta observación llama la atención, ya que revela la existencia de trabajadores que tienen potencialmente una mayor vulnerabilidad con relación a la violencia en el mundo del trabajo.

Si bien el concepto de vulnerabilidad se refiere a una característica específica de debilidad del trabajador, en este caso se trata fundamentalmente de su estado de inferioridad (en lo que respecta a su situación personal, familiar o económica), lo que hace que este sea «más sensible a la manifestación de la autoridad patronal» (Pizzio-Delaporte, 2014, pág. 13), situación de la que puede aprovecharse un empleador poco escrupuloso. Los trabajadores vulnerables tienen pocas posibilidades de modificar sus condiciones de empleo (Chaykowski, 2005, pág. vii), por lo tanto, corren «muchos más riesgos en la seguridad del empleo y de su exposición a condiciones no favorables» (Chaykowski, 2005, pág. 1; véase también Saunders, 2003, y Castel, 1995) y, más en general, en el ámbito de la violencia en el trabajo. Sin embargo, con el propósito de proponer un diagnóstico con la mayor precisión posible, es importante destacar que la vulnerabilidad de estos potenciales objetivos de la violencia obedece tanto a las características de las personas como a los entornos profesionales concretos, en la medida en que «el hecho de ocupar un empleo típico no es una salvaguardia contra la vulnerabilidad» (Vallée, 2005, pág. 4). En el presente artículo se expondrá, inicialmente, la vulnerabilidad de ciertos grupos a la violencia en el trabajo y, en una segunda fase, la violencia concreta vinculada con algunos oficios o profesiones considerados de riesgo.

La vulnerabilidad de determinados grupos de trabajadores

Con la propósito de «terminar con la violencia» (Dejours, 2007) que puede tener lugar en el trabajo, es indispensable abordar los factores que propician su aparición. Uno de los factores de desequilibrio que genera violencia es la vulnerabilidad de sectores de trabajadores. Los grupos vulnerables, que se enfrentan a la falta de recursos y a un acceso limitado tanto a la educación como a la salud o a los medios de comunicación, se identifican por características comunes que eclipsan sus peculiaridades. Ellos serían, tal como lo han señalado Lhuillier, Sarfati y Waser (2013, págs. 11-18), las mujeres, las personas de edad, las personas con discapacidad, los acosados, los enfermos crónicos, los inhábiles, los extranjeros y otros. Así pues, numerosas variables de exposición a la violencia son ampliamente reconocidas y tenidas en cuenta desde el punto de vista legal, mientras que otras, pese a su banalización, son indicativas de un mayor riesgo de violencia.

Los factores de exposición de los trabajadores a la violencia

Sobre la base de las variables de identidad mencionadas con anterioridad, algunos trabajadores son considerados *a priori* como sujetos a mayores dificultades en el desempeño de su trabajo y en sus relaciones laborales, y pueden estar más expuestos al riesgo de violencia que otros por razones biológicas, fisionómicas o socioculturales.

Los factores biológicos

La consideración de variables de exposición a la violencia en el trabajo que se apoyan en la identidad biológica del trabajador puede ilustrarse de dos maneras.

En primer lugar, se trata del modo en que en el derecho laboral pueden abordarse la diferencia y las especificidades fisiológicas de las personas a las que se distingue desde hace tiempo como pertenecientes al «sexo débil». Debido a la base biológica del cuerpo humano, es necesario proteger jurídicamente la especificidad fisiológica de las mujeres; esta las fragiliza en el mundo del trabajo, ya que no siempre pueden ofrecer una disponibilidad absoluta y continua, y una participación incondicional en la empresa. A pesar de la protección específica de la que se beneficia el contrato de trabajo de las mujeres embarazadas¹, al analizar la jurisprudencia social francesa y las deliberaciones

1. Esta protección comienza con la notificación del embarazo al empleador, se mantiene durante la licencia de maternidad o parental y persiste tras la reincorporación al trabajo mediante la prohibición de toda discriminación vinculada con la vida familiar de la trabajadora. Además, todo despido discriminatorio es objeto de una sanción de nulidad y da derecho a la reincorporación. Asimismo, tras el período de licencia posparto, la trabajadora debe retomar su empleo anterior o un empleo similar por el que perciba una remuneración al menos equivalente.

del Defensor de los Derechos se observa claramente que la maternidad sigue siendo un motivo muy frecuente de discriminación directa en el empleo de las mujeres. También se pone de manifiesto que el regreso del período de licencia de maternidad es «de alto riesgo» (Lemière, 2013, pág. 52), ya que suele concluir con una modificación desfavorable de su situación en el empleo o incluso con la ruptura del contrato. La persistencia de prácticas discriminatorias (tales como la modificación o no renovación de un contrato de duración determinada, la degradación o negación de promoción, etc., son una combinación de medidas cuestionables que muestran un trato discriminatorio, potencialmente acompañado de acoso moral) suele tener por consecuencia que las mujeres se alejen del mundo del trabajo (en particular, las que se encuentran en una situación familiar mononuclear y con uno o varios hijos a cargo), lo que acaba con su carrera profesional. Además, son mayormente víctimas de violencia sexual (Brown, 2012) y de atentados contra su integridad física y psíquica, y contra su dignidad en el trabajo. Asimismo es de lamentar en particular que el derecho laboral francés siga sin contemplar las consecuencias organizativas que la violencia doméstica tiene en la vida profesional de las mujeres, a diferencia de la innovadora legislación española de 2004 sobre la violencia de género (Hennequin y Wielhorski, 2012).

Sin embargo, las mujeres no son las únicas que sufren una estigmatización vinculada con la disminución presunta o real de sus facultades en el desempeño profesional. Para hombres y mujeres, la edad, que puede alterar sus capacidades funcionales, constituye un factor de vulnerabilidad relacionado con la violencia. En cualquiera de los dos extremos de su vida activa se presupone una alteración de sus capacidades laborales.

Cuando son jóvenes, su inexperiencia profesional, así como su inmadurez física y psicológica inducen a que se les brinde protección legal para garantizar su salud y seguridad. A pesar de esto, la frecuencia de los accidentes del trabajo de los que son víctimas las personas de entre 18 y 25 años duplica en general la de todos los trabajadores (DARES, 2009). Además, la vulnerabilidad de los aprendices y de los menores (autorizados, a título excepcional, a trabajar)² facilita, de hecho, la violación de la legislación laboral (es decir, el impago de salarios, el incumplimiento de promesas de contratación, los horarios excesivos, el trabajo nocturno e incluso la violencia física y sexual), así como la adopción de comportamientos violentos por parte de los encargados de la autoridad patronal.

2. Se prevén excepciones al principio general de prohibición con el propósito de permitir que los menores de 16 años de edad trabajen ocasionalmente como empleados en los sectores del espectáculo y de las agencias de modelos a partir de los tres meses de edad (art. L. 7124-1 y sigtes., y R. 7124-1 y sigtes., del Código del Trabajo); que los jóvenes de 14 años realicen trabajos livianos durante la mitad de sus vacaciones escolares (art. L. 4153-3 del Código del Trabajo), y, sin condicionamientos de edad, la realización de trabajos livianos en los establecimientos en los que solo trabajan los miembros de la familia, bajo la autoridad del padre, madre o tutor (art. L. 4153-5 del Código del Trabajo).

En lo que respecta a las personas de más edad –una vez más al presuponerse la disminución de sus capacidades funcionales y a la luz de argumentos productivistas y competitivos (Aizicovici, 2009, y Cour de cassation, 2009)–, su tasa de empleo es particularmente débil en Francia. La tasa de empleo de la población de edades comprendidas entre los 55 y los 64 años se calcula en el 45,6 por ciento para 2013, a diferencia del 50,3 por ciento en promedio registrado en Europa (véase DARES, 2014a). Esto se debe a presunciones de disminución de la capacidad funcional y por razones de productividad y competitividad. Los trabajadores de mayor edad son con frecuencia considerados como el principal medio para reducir el número de empleados en caso de despidos planificados, y son víctimas de técnicas y mecanismos que alientan fuertemente su salida voluntaria o de diversas formas de presión, incluido el acoso, para llevarlos a aceptar la jubilación anticipada. El estado de salud o la discapacidad también son un componente biológico de exposición a la violencia bajo la forma de la marginación y el «arrinconamiento» en la empresa (Lhuillier, Sarfati y Waser, 2013, pág. 15), o el riesgo de pérdida del empleo, en particular, de los trabajadores que viven con el VIH/SIDA, la declaración de incapacidad y la posible exclusión definitiva del mercado de trabajo.

Con el propósito de prevenir o combatir la violencia a la que se enfrentan los trabajadores calificados algunas veces de «inempleables» (*ibid.*, pág. 13), es fundamental sensibilizar a las organizaciones sindicales, en particular cuando se trata de manifestaciones de violencia psicológica infligida por el personal directivo para infundir un sentimiento de culpabilidad en los trabajadores. Esto sucede en particular al establecerse procedimientos de «sensibilización acerca de los retos que plantea la desorganización de la producción», por ejemplo tras un período de ausencia por enfermedad o accidente de trabajo, al concederse primas por presentismo, o incluso al negarse a conceder un aumento salarial a los trabajadores que han estado ausentes por motivo de salud. Dichas primas están destinadas a recompensar a los trabajadores que han contribuido a optimizar el funcionamiento de la empresa gracias a su presentismo, y son discriminatorias cuando se alteran en función del número de días de licencia por enfermedad (Cour de cassation, Chambre sociale, del 12 de febrero de 2013, núm. 11-27.689, *Bulletin civil de la Cour de cassation* V, núm. 36; del 11 de enero de 2012, núm. 10-23.139, *Bulletin civil de la Cour de cassation* V, núm. 10, y del 7 de febrero de 2006, núm. 04-45.733, inédito).

Los componentes fisionómicos o socioculturales

Los componentes fisionómicos pueden contribuir a que las personas sean vulnerables a la violencia. Esto sucede cuando, de manera desmesurada e ilegítima, se hacen inferencias a partir de la apariencia física que se convierten en causas no explícitas, pero reales, de la desigualdad de trato. Esta problemática se introdujo en el derecho francés con motivo de la adopción de la primera ley (ley núm. 2001-1066, de 16 de noviembre de 2001) en correspondencia con la

directiva de la Comunidad Europea sobre la lucha contra la discriminación por motivo de origen. Permite tener en cuenta formas de discriminación que resultan, a pesar de todo, difíciles de asociar directamente a uno de los criterios tradicionales existentes.

Esta discriminación debida al aspecto físico de las personas, basada en las características intrínsecas de estas últimas, puede ser en particular un síntoma de racismo, sexismo u homofobia en el trabajo. Puede tratarse de inferencias hechas a partir de características objetivas (visibles o audibles según el color de la piel, los morfotipos, el patronímico, el acento, etc.); estas pueden ser el elemento causante de una violencia difusa y multifacética que dé lugar a diferencias de trato (Défenseur des droits, 2011, págs. 106-107), a estrategias estresantes adoptadas por el trabajador con el propósito de disimular dichas características, por ejemplo, con el cambio de un nombre propio de origen árabe, o limitándose a realizar tareas sin contacto con el público (Cour de cassation, Chambre sociale, 10 de noviembre de 2009, recurso núm. 08-42.286; véase también Aubert-Monpeyssen, 2010, pág. 169). Por otro lado y, con mayor evidencia, se pueden generar comportamientos agresivos por parte de los compañeros de trabajo, ya sea mediante denuncias públicas, acoso moral, etc. (Cour de cassation, Chambre sociale, 21 de junio de 2011, núm. 10-11.690, inédito). Además, la discriminación debida al aspecto físico de las personas puede derivarse de inferencias hechas a la luz de exigencias subjetivas del empleador o del entorno profesional en cuestión (en relación con la belleza, el peso, la talla, y otros) (Amadiou, 2002). Lo mismo sucede con la apariencia física que el trabajador decide adoptar deliberadamente en materia de vestimenta o de modificación corporal, en especial aquellas que puedan dar lugar a que el trabajador aparente tener un aspecto menos pulcro, o que evidencie una pertenencia tanto religiosa como ideológica, o una orientación (o identidad) sexual específica. Esto podría inducir a que el empleador cuestione –algunas veces más allá de sus prerrogativas– la imagen de la empresa que un empleado en contacto con el público podría transmitir.

Las inferencias derivadas del comportamiento adoptado por el trabajador también pueden fragilizarlo y exponerlo a manifestaciones de violencia en el trabajo (Verdier, 2010, pág. 832 y sigtes.). Lo mismo sucede con sus convicciones personales, ya sean de naturaleza sindical, política o religiosa. En efecto, el comportamiento, presunto o real, del trabajador podría marcar una característica diferente en comparación con la norma colectiva impuesta en el trabajo, con lo que al tratar de exteriorizar esta diferencia –inclusive para defender intereses colectivos–, el trabajador puede generar en el empleador (al igual que entre sus compañeros de trabajo) un comportamiento violento. Asimismo, el estatuto que ampara legalmente a los trabajadores debido a su participación en la representación colectiva es «neutralizado» (para retomar la expresión de J.-M. Verdier) con demasiada frecuencia por los tribunales, lo que aumenta en gran medida su vulnerabilidad a sufrir violencia.

Además, las inferencias relativas tanto a las costumbres como a la orientación y la identidad sexuales del trabajador –y, por tanto, *a priori*, basadas en los hechos de su vida personal– también pueden hacerles vulnerables y, ante todo, pueden constituir una forma de violencia. Si bien la existencia de un perjuicio objetivo para la empresa puede justificar la ruptura del contrato, estos comportamientos personales no pueden legitimar en ningún caso las sanciones disciplinarias (art. L. 1132-1 del Código del Trabajo), las conductas discriminatorias u otros actos de violencia física, moral o sexual que muestren homofobia en el trabajo. Cabe destacar que los comportamientos característicos de homofobia en el trabajo varían considerablemente, al apoyarse en tabús y prejuicios que conllevan reflexiones, humillaciones, insultos y medidas para esquivar al trabajador o para frenar la evolución de su carrera profesional. Así pues, con objeto de evitar tales comportamientos violentos, muchos trabajadores homosexuales previenen la violencia de que pueden ser objeto disimulando su orientación sexual. Sin embargo, esta opción no es posible para los trabajadores cuya identidad sexual y social –con la que viven y ejercen su actividad profesional– (ya) no corresponde al sexo asignado al nacer. Al ser sumamente vulnerables, las personas transexuales o transgénero rara vez se enfrentan a un único tipo de violencia; esta suele adoptar la forma de discriminación por múltiples criterios, como el de género y orientación sexual, apariencia física e identidad sexual, origen y orientación sexual, y otros, y la «interseccionalidad», en el sentido de que, más allá de una simple acumulación, los motivos de discriminación interactúan entre sí y aumentan su vulnerabilidad (Lemière, 2013, pág. 55).

Es indiscutible que en Francia la movilización tanto de las empresas como de los sindicatos sigue siendo insuficiente frente a la frecuencia y la variedad de comportamientos homófobos y transfóbicos, y la violencia por motivos de ascendencia, raza, origen étnico, religión, etc.

Factores banalizados exponen a los trabajadores a un mayor riesgo de violencia

Si bien las variables de exposición a la violencia son ampliamente reconocidas en el ámbito jurídico, otras más comunes parecen pasarse por alto, aun cuando conllevan un riesgo creciente. Tal es el caso de los factores socioeconómicos o de los relativos al origen extranjero del trabajador.

Los factores socioeconómicos

Los asalariados a los que se imponen contratos atípicos son, por lo general, trabajadores poco cualificados y, por lo tanto, los más vulnerables (véase, en particular, Puel, 1980, y Pélissier, 1985). Ahora bien, la trivialización o

incluso la normalización de la precariedad contractual³ fomenta la inseguridad (Castel, 2006 y 2009) y la desigualdad de trato, estableciendo al mismo tiempo un terreno fértil para la proliferación de diversas manifestaciones de violencia, como es particularmente evidente en los índices de accidentes laborales, en el trabajo a tiempo parcial, en el trabajo nocturno en el sector minorista, en la multiplicación de contratos de corta duración y en el uso abusivo del trabajo estacional, así como en el trabajo doméstico forzado. El estudio del impacto que tienen las transformaciones del trabajo en la salud física de los trabajadores que ocupan un empleo atípico o precario muestra que sus condiciones de trabajo son más precarias e incluso más peligrosas que las de aquellos que tienen un empleo de duración indeterminada (Rouxel, 2009, pág. 4, y Gollac y Volkoff, 2007). Con la finalidad de garantizar la salud de los trabajadores precarios, el recurso al trabajo temporal está formalmente prohibido para determinados trabajos considerados peligrosos, como los que los exponen a diversos agentes químicos (art. D. 4154-1 del Código del Trabajo), y a estos trabajadores se les imparte formación para reforzar su seguridad. A pesar del marco jurídico que regula el trabajo precario, los trabajadores en cuestión se enfrentan no solo a un mayor riesgo de exposición a peligros profesionales (Rouxel, 2009), sino también a dificultades de identificación y de seguimiento por la medicina del trabajo. Paradójicamente, se cuentan entre los trabajadores con menor supervisión médica. Así pues, este es un cuadro donde la precariedad suele ir acompañada de una «precariedad causada por el trabajo» (Paugam, 2007), en la medida en que, para estos trabajadores fragilizados por unas trayectorias profesionales ya inciertas, «los riesgos de degradación de la salud pueden aumentar, acentuando a su vez los riesgos de ruptura y de exclusión profesional» (Rouxel, 2009, pág. 5). Además, el vínculo entre la precariedad del estatus salarial y la salud mental de los trabajadores y sus repercusiones son temas apenas considerados por la legislación (Lerouge, 2009); esto sigue siendo innegable, particularmente en relación con el riesgo de depresión (Haut Conseil de la santé publique, 1998; InVS, 2003, y OMS, 2004). Estas consecuencias para la salud son más importantes todavía al verse privados con frecuencia dichos trabajadores de una protección social satisfactoria. La aparición de una enfermedad puede convertirse con rapidez en sinónimo de pobreza (Yerochewski, 2014, y Henry, 2014).

Es evidente que la pobreza del trabajador constituye en sí misma un factor de vulnerabilidad a la violencia, debido a la mayor sumisión del trabajador a las condiciones de trabajo precarias, opacas e incluso indignas. Se trata de situaciones de «híper tiempo parcial», que pueden ser equivalentes a «salarios de pobreza»; en particular, en el 70 por ciento de los casos afecta a las mujeres que ocupan un empleo no cualificado, aisladas, limitadas al multitempleo y con hijos a cargo (Pak, 2013, y Barnier, 2011). Este también puede

3. La precariedad contractual es el estado en virtud del cual los trabajadores alternan períodos de ocupación provisional y períodos más o menos largos de desempleo.

ser el caso de los trabajadores domésticos, cuyas condiciones de empleo y de trabajo, en las que puede contemplarse el aumento de la carga y de los horarios de trabajo, al igual que una forma de aislamiento social, parecen propiciar los abusos y la inseguridad social. La ejecución del trabajo en el domicilio privado del empleador, donde la inspección del trabajo no tiene derecho a acceder (art. L. 8113 del Código del Trabajo), así como la «fusión de domicilios», donde el empleador y trabajador doméstico comparten la misma residencia (Perrier, 2012, págs. 16-22, y Auvergnon, 2013a), junto con la convergencia absoluta del tiempo de la vida profesional y privada, favorecen el surgimiento de situaciones de negación de derechos fundamentales, tales como la vida privada, la dignidad, la libertad de movimiento, etc. Además, sus condiciones de vulnerabilidad los sobreeponen a manifestaciones de violencia física, sexual, mental y económica; la naturaleza especialmente «reforzada» del vínculo de subordinación constituye aquí un factor no desdeñable de la vulnerabilidad laboral (D'Souza, 2010, pág. 28, y Perrier, 2012, pág. 16). Sin embargo, a pesar de la causalidad evidente con la precariedad (Concialdi, 2004), la pobreza como factor de vulnerabilidad apenas se aborda de manera eficaz en la legislación social francesa (Auvergnon, 2013b, pág. 20).

Los componentes de la extranjería del trabajador

El origen extranjero de un trabajador representa un factor de vulnerabilidad. Los trabajadores extranjeros (en particular, los migrantes), con independencia de que se encuentren o no en una situación regular, o de que sean contratados en el marco de un trabajo declarado o clandestino, constituyen una categoría aparte especialmente vulnerable, de cuyo estado de inferioridad pueden aprovecharse los empleadores poco escrupulosos, debido a su escaso nivel de cualificaciones, la ausencia de dominio de la lengua francesa y del derecho nacional, la escasez de recursos, y el sufrimiento social y financiero, todos elementos estos que acentúan su vulnerabilidad. En efecto, su situación personal, familiar o económica los «hace más sensibles a la expresión de la autoridad patronal» (Pizzio-Delaporte, 2014). Estos trabajadores extranjeros están expuestos con frecuencia a unas condiciones de empleo, de remuneración y de evolución profesional tales que su trabajo está, de hecho, desprovisto de protección legal.

En primer lugar, la invisibilidad de la actividad que realizan ilustra su sobreexposición a la violencia, así como el carácter sumamente preocupante de la situación en que se encuentran (OIT, 2004, pág. 97). Tal es en particular el caso de quienes trabajan en las tareas domésticas, y también en la agricultura y la construcción de forma temporal o en situación irregular. Cabe señalar que tanto el Convenio sobre los trabajadores migrantes, 1975 (núm. 143), de la OIT, así como la Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares, de las Naciones Unidas, de 1990 (ACNUDH, 1990), siguen sin ser ratificados por Francia.

Esto es tanto más lamentable si se considera que la citada Convención otorga a los trabajadores migrantes el derecho «a la protección efectiva del Estado contra toda violencia, daño corporal, amenaza o intimidación por parte de funcionarios públicos o de particulares, grupos o instituciones» (art. 16.2).

Esto es consecuencia, ante todo, de la inadecuación de los instrumentos jurídicos difusos y ambivalentes (véase Bonnechère, 2010, págs. 1-16) que hacen referencia a estos trabajadores, dado que las medidas (nacionales) encaminadas a brindar protección a los extranjeros siguen siendo un modo de regulación de la competencia encaminada a combatir el «dumping social» y suelen propiciar que los extranjeros mantengan su condición de precariedad, en lugar de asegurarles una verdadera integración en la sociedad francesa.

En segundo lugar, las dificultades de recurso a las que se enfrentan contribuyen a esta sobreexposición, se trate de su acceso limitado a la legislación laboral o, más en general, de su acceso a la justicia. Son excluidos *de jure* de las normativas de la legislación francesa de despido (si su situación es irregular) o *de facto* de las reglas aplicables en el marco de la negociación colectiva o de la huelga (aun en el caso de que su situación sea regular). En efecto, este «régimen jurídico de excepción» (Ferré, 2011) neutraliza el acceso a los mecanismos que brindan protección a los trabajadores y favorece la aparición de diversas manifestaciones de violencia durante el empleo o tras la ruptura del contrato.

Evidentemente, cuando se trata de un trabajo oculto, clandestino o incluso de una actividad ilícita, es fácil observar la falta absoluta de protección jurídica contra las manifestaciones de violencia que pueden experimentar estos trabajadores. En efecto, el trabajo clandestino demuestra ser un «factor de riesgo importante para el desarrollo de la violencia, en el sentido de que la clandestinidad como ‘ámbito sin ley’ hace prácticamente imposible la regulación y el control de la violencia» (Dejours, 2011, pág. 78) como la prostitución (tolerada) o el tráfico de estupefacientes (prohibido).

En determinadas situaciones el trabajo realizado por los extranjeros vulnerables puede ser impuesto, así pues, puede adoptar la forma de trabajo forzoso, agravado cuando el empleador se aprovecha de una vulnerabilidad particular del trabajador (Brissy, 2010, pág. 499). En lo que respecta a este tema, los legisladores franceses solo abordaron esta cuestión tras la doble condena de Francia por el Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH) por el incumplimiento de su obligación de establecer mecanismos legislativos y administrativos encaminados a luchar eficazmente contra la servidumbre y el trabajo forzoso (CEDH, 11 de octubre de 2012, núm. 67724/09, *C. N. y V. contra Francia*, y CEDH, 26 de julio de 2005, núm. 73316/01, *Siliadin contra Francia*). Véase la ley núm. 2013-711, de 5 de agosto de 2013, relativa a diversas disposiciones de adaptación en el ámbito de la justicia en aplicación del derecho de la Unión Europea y de los acuerdos internacionales de Francia (*JORF*, 2013, pág. 13338), que transcribe en particular la directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas.

La violencia vinculada con determinados oficios o profesiones

Más allá de la vulnerabilidad de algunos grupos de trabajadores, existen oficios o profesiones considerados «de riesgo» (aunque esta expresión no tiene trascendencia legal alguna). Sin embargo, cabe subrayar la falta de una definición jurídica de la noción de profesión, y su ambigüedad en la legislación laboral. En efecto, designa «tanto la rama de actividad económica a la que pertenece la empresa patronal como el oficio ejercido por el empleado de dicha empresa». Por su parte, el Código del Trabajo contempla a «ciertas categorías de personas cuya condición jurídica es incierta con arreglo a la legislación laboral y que pretende asimilar a los trabajadores asalariados» (véase Chauchard, 2016, pág. 142).

En algunas ocasiones, la especificidad del empleo, del puesto ocupado o la organización del trabajo conduce de por sí a situaciones de violencia, mientras que determinadas actividades profesionales son el escenario de manifestaciones de violencia muy sintomáticas.

Especificidad del empleo y de la organización del trabajo

La medición estadística de la violencia en el ámbito del trabajo conduce a buscar explicaciones ante todo en la organización del trabajo propiamente dicha (Cavalin, 2012, pág. 4). Sin embargo, las situaciones profesionales que dan lugar a que el trabajador sea vulnerable a la violencia son aquellas en las que tanto su especificidad como la organización del trabajo realizado en el marco de las mismas conllevan un contacto permanente con el público, y un ritmo de trabajo y unas exigencias laborales difícilmente soportables.

El contacto con el público

El trabajo en contacto con el público propicia sin duda alguna desbordamientos y expresiones de violencia de diversa índole. En primer lugar, puede tratarse de actos de violencia cometidos por el público (Laviolette, 2014a). Sin embargo, lo que se plantea en último término no son tanto las agresiones físicas como las agresiones verbales del público (clientes, usuarios, pacientes, etcétera), o de un tercero en la relación de trabajo. En particular los comportamientos incívicos o los insultos, ya sean proferidos de viva voz o por teléfono, se producen debido a la manipulación de dinero, al control de la aplicación de la ley o de la seguridad, e incluso al contacto con un público potencialmente violento. Además, en 2013, el 37 por ciento de los trabajadores declaran haber sido objeto de comportamientos hostiles en el marco de su trabajo en los últimos doce meses, y el 22 por ciento de ellos consideran

que estos comportamientos provenían del público (Algava y Vinck, 2016, pág. 142), más aún si se trata de personas que tienen una cierta autoridad sobre el trabajador. Puede tratarse asimismo de la violencia derivada del contacto con personas en situación de agotamiento (*ibid.*, pág. 82) o de la generada por horarios atípicos (trabajo el fin de semana, trabajo el domingo y los días festivos, turnos rotativos, rebasamiento de los horarios, trabajo nocturno, trabajo solitario, etc.), o incluso por las exigencias permanentes de la empresa o de terceros (clientes, usuarios y proveedores) (Meyssonnier y Tahar, 2014, pág. 144; Dejours, 2011, y Caizzi, 2010, pág. 138). Aunque de manera general cabe pensar que el contacto con el público hace que determinados lugares *a priori* anodinos sean propicios a la violencia (como, por ejemplo, el del oficio de bibliotecario, considerado de riesgo⁴), una serie de profesiones continúan estando más expuestas que otras a las agresiones de terceros. Lo mismo puede decirse de los representantes armados de la autoridad pública (policías, gendarmes, personal penitenciario y militares), de las profesiones que comportan la gestión de dinero (transportadores de fondos, empleados de banco y comerciantes minoristas), de aquellas en las que pueden concederse o retirarse prestaciones o derechos sociales (empleados de las cajas de asignaciones familiares y de organismos encargados de los solicitantes de empleo) y de los oficios relacionados con la gestión de los servicios públicos.

El ritmo y las exigencias laborales

El ritmo de trabajo impuesto, así como las presiones o exigencias conexas a la actividad profesional ejercida, pueden fragilizar a los trabajadores. Esto sucede en particular cuando la intensidad del trabajo impone una cadencia o un ritmo difícilmente soportables, o una carga de trabajo, física o nerviosa, «real y manifiestamente excesiva», tal como la describe el Acuerdo Nacional Interprofesional (ANI) sobre el estrés en el trabajo, de 2 de julio de 2008, que transcribe el Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral de 8 de octubre de 2004 (Moreau, 2000, pág. 263). La sobrecarga de trabajo se reconoce asimismo como un factor de riesgo psicosocial, en particular de estrés profesional, fundamentalmente cuando una «violencia infligida por la empresa» —es decir, cuando se trata de métodos nocivos de gestión y evaluación del personal, así como de gestión del rendimiento, establecidos por un superior jerárquico contra uno o varios de sus subordinados o colaboradores (Lavolette, 2014b)— está relacionada con una decisión deliberada en materia de gestión adoptada por la dirección de la empresa. Desde una óptica similar, el carácter penoso y de rigurosidad al que se exponen los trabajadores en el marco de su

4. Véase <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilité-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf>> [consulta: 30/03/17].

trabajo ha dejado de ignorarse (ley núm. 2010-1330, de 9 de noviembre de 2010, relativa a la reforma de las pensiones, confirmada en la ley núm. 2014-40, de 20 de enero de 2014, que garantiza el futuro y la justicia del sistema de pensiones).

Se han identificado diez factores penosos en el trabajo, que abarcan la exposición de los trabajadores a exigencias físicas considerables, ya sean manipulaciones manuales, posturas incómodas o vibraciones mecánicas, a un entorno físico agresivo, debido a la utilización de agentes químicos peligrosos, incluidos polvos y humos, temperaturas extremas, ruido, etc., y a determinados ritmos de trabajo. Los sectores más expuestos se encuentran en la construcción, la industria manufacturera, el sector de tratamiento de residuos y la agricultura, y los trabajadores más afectados son los obreros, seguidos de los empleados del sector del comercio y de los servicios, según los datos de la encuesta de la Supervisión médica de las exposiciones a los riesgos profesionales (Sumer), de 2010. Entre estos sectores, aquellos que desempeñan funciones de producción, instalación, mantenimiento o limpieza están más expuestos que la media (DARES, 2014b). Además, los entornos y las exigencias de carácter físico también son elementos constitutivos de las actividades profesionales más propensas a sufrir accidentes y patógenas para los trabajadores expuestos. Los ambientes y las exigencias de carácter físico reagrupan las exposiciones a ruidos y molestias térmicas; a radiaciones; a condicionantes visuales, posturales y articulares; al trabajo en el aire y en el espacio controlado; a la manipulación manual de cargas; a máquinas y herramientas vibrantes, o a la conducción (Vinck, 2014).

A los factores del carácter penoso del trabajo se suman con frecuencia los vinculados con los riesgos organizativos, tales como las grandes exigencias impuestas a los trabajadores y la escasa autonomía que se les concede en la ejecución de su trabajo. La violencia sorda a la que se enfrentan estos trabajadores puede derivarse de un trabajo en equipos rotativos (en particular en un ciclo de tres turnos de ocho horas), de un trabajo repetitivo solitario o nocturno, muchas veces caracterizado por la repetición de un mismo gesto, con una cadencia determinada, impuesta o no por el desplazamiento automático de una pieza, o por la remuneración a destajo, con un tiempo de ciclo definido (se hace referencia, en particular, a los agentes de seguridad, los conductores de camiones, los conductores de transportes públicos, los taxistas, etcétera). También puede provenir de una sistematización del trabajo demasiado exigente, rígida o precaria, que priva a los trabajadores de todo margen de maniobra (Rouat, 2008), en concreto, que permita conciliar su vida profesional y la familiar. Este puede ser particularmente el caso debido a una vigilancia creciente y continua de los trabajadores, llevada a cabo de modo inicial por los supervisores encargados de controlar que todos estén en sus puestos, a un seguimiento permanente de su actividad, o a una videovigilancia intrusiva encaminada a «luchar contra la ociosidad sistemática de los obreros», según la expresión tomada de Frederick W. Taylor en *Principios*

de la administración científica, publicado en 1903. Lo mismo sucede cuando es imposible que el trabajador interrumpa su trabajo a causa del control jerárquico humano, en un principio, y con posterioridad informatizado; en efecto, el taylorismo asistido por computadora demuestra ser mucho más implacable que los controles humanos tradicionales, en particular cuando las operaciones de los trabajadores de la producción están tan sistematizadas que provocan la llegada automática de la siguiente tarea, y cuando su salario mensual se presenta en tiempo real delante del trabajador a lo largo de su jornada laboral en relación con su productividad (Ray, 1992, pág. 525); esto último también permite «evitar el enfrentamiento jerárquico directo» (Roudil, 1981, pág. 311), imponiendo al mismo tiempo instrumentos de medición temporal informatizada para controlar la productividad.

La escasez o ausencia total de autonomía del trabajador indican cierto grado de dependencia, y esto es más o menos tolerado según el empleo que se ocupe, la urgencia para alcanzar objetivos, la obligación de respetar los plazos o el hecho de tener que volver a comenzar una tarea a raíz de órdenes contradictorias (Sarnin, 2013, pág. 26). El grado de dependencia impuesto por el empleador puede manifestarse por medio del impacto de la utilización efectiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En efecto, tanto el empleo excesivo de instrumentos digitales como la capacidad de respuesta que se espera permanentemente de los trabajadores por parte del superior jerárquico, el cliente, el proveedor o el subcontratista que utilizan su teléfono móvil o la mensajería electrónica contribuyen a una mayor dependencia y a que se manifiesten asimismo patologías vinculadas con una hiperconexión (Le Fur, 2016). Si bien en Francia se ha adoptado un nuevo enfoque al establecerse el derecho a la desconexión del trabajador fuera de su horario laboral, innovación creada por la ley núm. 2016-1088, de 8 de agosto de 2016, relativa al trabajo, a la modernización del diálogo social y a la protección de las carreras profesionales, denominada «ley El Khomri» (Ray, 2016, pág. 912), su realización efectiva se pone en tela de juicio cuando se trata de un trabajo participativo entre trabajadores que se hallan dispersos por todo el mundo, así como de reuniones a distancia, a lo que algunas veces se suman problemas delicados de desfase horario. Esta dependencia, que va mucho más allá de la problemática de la conexión profesional fuera del horario laboral y de la superación de la «duración máxima razonable del trabajo» (Cour de cassation, Chambre sociale, 7 de julio de 2015, núm. 13-26.444), transforma la subordinación del trabajador en una «suborganización» (Ray, 2002, pág. 5) y puede equipararse en algunas ocasiones a una servidumbre voluntaria. Asimismo, no deben pasarse por alto las repercusiones de la geolocalización continua del trabajador o de la telelocalización (Ray, 2012, pág. 61), sin frontera geográfica ni temporal, ya que puede atentar contra la vida privada de los trabajadores (Ray, 2004, pág. 1077).

Ejemplos específicos

Existen numerosas profesiones y oficios considerados de riesgo, que son escenario de manifestaciones de violencia muy sintomáticas. Tal el caso de policías, gendarmes, personal penitenciario, militares, vigilantes y agentes de seguridad. Se trata de profesiones para las que el eventual recurso a la violencia, especialmente física, forma parte de las maneras de ejercer la actividad profesional y requiere el manejo habitual de armas. Asimismo, en el marco de su trabajo, «los miembros de las fuerzas armadas, como categoría profesional, corren el riesgo tanto de ser víctimas ellos mismos de actos de violencia como de infligir violencia a terceros» (Chappell y Di Martino, 2000, pág. 20).

En algunas ocasiones, como en los sectores de la construcción de edificios y obras públicas, industria química, gente de mar y pescadores, estibadores, y otros, son lugares donde se tolera, e incluso se mantiene, un grado de «violencia habitual», en el sentido de que estos entornos de trabajo conllevan riesgos significativos de amenazas a la integridad física y por lo tanto, los trabajadores elaboran estrategias colectivas de lucha contra el miedo, que comprenden la capacidad para soportar el sufrimiento o la violencia, y la capacidad para infligirla a terceros (Dejours, 2011). Además, se trata de profesiones en las que el hecho de evitar la violencia, continuamente presente, constituye una estrategia de defensa individual para soportar la dificultad del trabajo. Principal ejemplo de esto es el ámbito hospitalario, los entornos médico-sociales, y el trabajo de enfermería; especialmente en estos últimos, donde la mayoría de los empleados son mujeres, la violencia puede parecer, a primera vista, difícil de discernir cuando se trata, sobre todo, de una «relación astuta» donde la anticipación es esencial. Es allí donde el personal sanitario desarrolla estrategias que comportan la transgresión de reglas de seguridad y de organización del trabajo hospitalario para no tener que enfrentarse con la agresividad de los pacientes. Por ejemplo, muchas veces se opta conscientemente por no intervenir frente al tráfico de alcohol en su servicio, por impotencia y por temor a los estados de abstinencia (que puede ser peor que la propia embriaguez), o por compasión, ante las carencias sociales y afectivas de estos pacientes (Molinier, 1999).

No obstante, en el caso concreto del sector bancario, en el que es notorio el riesgo de una violencia no solo pero sí principalmente física por factores externos a la empresa, las respuestas presentadas no provienen de una cultura profesional ni de una estrategia colectiva o individual de defensa espontánea. En efecto, a pesar de la notable disminución de robos a mano armada, los elementos de reflexión o de sensibilización que se han introducido en este sector profesional para encarar el problema de la violencia en el trabajo son de naturaleza convencional. En 2015 se contabilizaron 16 robos a mano armada o cometidos con violencia en los bancos de la Asociación Francesa de Bancos, a diferencia de los 32 registrados en 2011, lo que representa una reducción

del 50 por ciento⁵. Así pues, los interlocutores sociales de los bancos, en su empeño por «mantener un espíritu de seguridad» han concluido el acuerdo profesional del 30 de mayo de 2016 relativo a la seguridad de los colaboradores y de los bienes en los puntos de atención bancaria que contempla todas las agresiones por robo cometidas con violencia. Este acuerdo, que define reglas de seguridad mínimas, consiste esencialmente en mecanismos, equipos y procedimientos identificados para garantizar la seguridad de los trabajadores. Se trata asimismo de una obligación de formación en materia de seguridad y de prestación de asistencia al personal del banco que ha sido víctima de una agresión vinculada con un robo. El acuerdo prevé el cierre inmediato del punto de comercialización, medio día como mínimo, para organizar la prestación de asistencia médica y psicológica a los trabajadores afectados que lo requieran; la declaración de accidente de trabajo para los trabajadores víctimas de la agresión; la asistencia médica y jurídica, información al Comité de Higiene, Seguridad y Condiciones de Trabajo (CHSCT), y la consideración de las solicitudes de cambio de sucursal y del dictamen emitido por el médico del trabajo.

Si bien este acuerdo evidencia la movilización de la profesión bancaria en lo tocante a las cuestiones relativas a la seguridad –desde la perspectiva de los atentados contra la integridad física y psíquica de los trabajadores objeto de la misma–, cabe subrayar que no prohíbe la existencia de puntos de comercialización o de ventanillas en las que haya un único trabajador. En estas circunstancias, los actos de incivildad y otros actos de violencia a los que debe enfrentarse el trabajador solitario son más difíciles de neutralizar y de soportar psicológicamente (Rouat y Laporte, 2008).

Otro ejemplo destacado de las repercusiones de la violencia, especialmente la económica, sobre la salud física y mental de los empleados (que son en gran medida temporales) es el sector de mantenimiento nuclear. En efecto, el 80 por ciento del personal que se encarga del mantenimiento de reactores nucleares es interino, es decir, existen alrededor de 22 000 trabajadores precarios contratados por las empresas subcontratistas de la empresa de electricidad de Francia (EDF) que se encargan en particular del mantenimiento y cuidado de las instalaciones⁶. Según la Autoridad de Seguridad Nuclear, algunas veces se han identificado hasta ocho niveles de subcontratación. En efecto, la «gestión del empleo por dosis» (Thébaud-Mony, 2007a y 2007b) que se aplica abiertamente a este sector es una práctica discriminatoria, ya que «hace que los trabajadores temporales que han alcanzado la dosis límite [de radiación] pierdan su empleo, se les prohíbe entrar en la central y se los excluye de sus lugares de trabajo». La identificación y comprensión de los efectos de la precarización de las tareas arduas y peligrosas –el mantenimiento y la limpieza

5. Véase <www.wk-ce.fr/actualites/actualites_imprimer.php?action=imprimer&actualite_id=95247> [consulta: 30/03/17].

6. Véase <<http://groupes.sortirdunucleaire.org>> [consulta: 30/03/17].

de las centrales, el tratamiento de residuos, la descontaminación, etc.– en las condiciones de trabajo y de vida, así como de la salud de los «trabajadores subcontratistas del sector nuclear» constituyen desde hace varios decenios un campo de estudio, por ejemplo, para Rettenbach (1978a y 1978b), y un ámbito de intervención legislativa indispensable (Doniol-Shaw, Huez y Sandret, 1995, y Sandret, Huez y Doniol-Shaw, 2001, pág. 4). Sin embargo, el 10 de octubre de 2013, se rechazó la enmienda que proponía tomar en consideración la difícil situación en la que se encuentran los trabajadores del sector nuclear, concretamente debido a la exposición a las radiaciones ionizantes. El debate se ha mantenido cerrado desde entonces.

A pesar de los peligros que entraña esta actividad para la salud de los trabajadores –que ha sido calificada desde hace tiempo como «servidumbre» y ahora como «logística»–, y que consta de todos los trabajos de mantenimiento que se llevan a cabo cada 12 o 18 meses cuando tienen lugar paradas de producción de un reactor nuclear que duran entre 30 y 90 días, no existe ninguna medida preventiva legal encaminada a reducir la exposición a las radiaciones ionizantes. Cínicamente, las únicas alternativas propuestas son el reemplazo sucesivo de un número considerable de trabajadores subcontratados o temporales, que son excluidos de modo sistemático tras haber alcanzado la dosis límite de radiación. Además de una mayor exposición a las radiaciones, se ha demostrado que el riesgo para la salud física se acentúa al aumentar la polivalencia de las tareas, y al actuarse con ligereza a la hora de declarar los accidentes del trabajo que se producen (Sandret, Huez y Doniol-Shaw, 2001, pág. 27). Por ejemplo, a pesar de la grave contaminación que sufrió un empleado de la empresa subcontratista de EDF el 28 de mayo de 2011 en obras en la central nuclear de Dampierre-en-Burly (Loiret), EDF no lo declaró hasta marzo de 2012. La red «Réseau Sortir du nucléaire» (comunicado de prensa, 7 de junio de 2016) presentó una denuncia contra esta actitud inaceptablemente irresponsable por parte de EDF contra la salud de sus empleados.

Si bien la sensibilización al respecto de las organizaciones sindicales ha podido parecer tardía, algunas están denunciando públicamente esta forma de externalización de los riesgos profesionales y exigiendo «que se ponga fin a la subcontratación masiva, a la subcontratación en cascada y a la precariedad» en las centrales nucleares (*Le Monde*, 2011). Con objeto de que estos trabajadores vulnerables accedan sin dilación a unas garantías sociales adecuadas –por lo menos al mismo nivel que los demás trabajadores–, la movilización sindical debe ser persistente. Además, debe adoptar la forma de apoyo y fomento sistemático al recurso a la justicia para dar a conocer estas prácticas al público en general mediante de los medios de comunicación y acabar con el mutismo de los legisladores. Un buen ejemplo ha sido el caso de la sentencia de 7 de julio de 2015 contra Bouygues (y varios de sus subcontratistas) por el Tribunal Correccional de Cherburgo, por un «trabajo clandestino mediante el ocultamiento tanto de los trabajadores como de la actividad, con prestación ilícita de mano de obra», en el que se vieron involucrados 460 obreros

rumanos y polacos, en la obra de construcción del reactor nuclear entre 2008 y 2011 (Aizicovici, 2015).

El reforzamiento de esta orientación del compromiso sindical en todos los problemas relativos a la violencia y al estrés en el trabajo también sería de una gran utilidad para sensibilizar al público sobre las repercusiones de estas prácticas en la salud y la seguridad de los trabajadores, así como un paso adelante para su erradicación.

Observaciones finales

Las federaciones tanto sindicales como empresariales han impulsado y preconizado en reiteradas ocasiones la lucha contra la violencia en el mundo laboral y han proporcionado orientaciones al respecto a escala internacional y europea, especialmente en materia de riesgos psicosociales, de estrés y de agotamiento profesional, de igualdad de género, de discriminación, de violencia sexual, de violencia doméstica, etc. Se han realizado incluso iniciativas orientadas a formas particulares de violencia en sectores de la salud, del comercio, del transporte, etc. Cabe señalar, no obstante, que la determinación demostrada no ha dado, lamentablemente, los frutos esperados a escala nacional, como es el caso de Francia.

A pesar de las iniciativas de sensibilización –destinadas a las organizaciones patronales– relativas al costo financiero de la violencia en el mundo laboral, en términos del impacto negativo sobre la productividad, el absentismo y la accidentabilidad (OIT, 2014), las repercusiones nacionales apenas se dejan sentir. Este es particularmente el caso en lo relativo al acoso y la discriminación por motivos de origen, etnia o religión, o a los comportamientos homófobos y transfóbicos, donde la movilización registrada sigue siendo muy baja en Francia. Persiste una clara brecha entre los activistas de base en las empresas y los sectores de las cúpulas nacionales, europeas o internacionales de las organizaciones sindicales; las preocupaciones de unos no siempre corresponden a las de otros. Frente al creciente deterioro de las condiciones de trabajo, a la trivialización de los despidos vinculados a las especulaciones bursátiles y a la precarización de los empleos, algunas de las iniciativas que merecerían ser tomadas por las organizaciones sindicales han sido efectivamente abandonadas por estas.

No obstante el interés económico de una lucha efectiva contra la violencia en el mundo del trabajo (*ibid.*), los interlocutores sociales franceses no logran abordar plena y eficazmente estos problemas. Sin embargo, es indispensable que tenga lugar una movilización sindical generalizada, incluso en las empresas. Esta podría adoptar la forma de sensibilización y de formación de los representantes sindicales sobre las diversas formas de violencia a las que se enfrentan en particular estos grupos de trabajadores y sectores profesionales vulnerables, con el objetivo de que se propongan una asistencia y un

acompañamiento sistemático de las víctimas de violencia. Este apoyo sindical podría consistir en proporcionar a los trabajadores asesoramiento jurídico e información, para alentarles a recurrir a la justicia siempre que sea apropiado, y debería conducir a la multiplicación de procedimientos judiciales en favor de los trabajadores, en particular cuando son vulnerables, cuando la ley lo permita. En derecho francés, este es en particular el caso en materia de discriminación, de igualdad profesional entre las mujeres y los hombres, y de acoso moral o sexual (artículos L. 1134-2, L. 1144-2 y L. 1154-2 del Código del Trabajo, respectivamente). Una «judicialización» de las denuncias de casos de violencia en el lugar del trabajo, en todas sus formas, contribuiría a que los medios de comunicación difundieran de estas prácticas nocivas y sus efectos perjudiciales para la salud y la seguridad de los trabajadores. Y a la inversa, su mediatización conducirá a una judicialización de estos casos.

Sin embargo, cuando dicha movilización sindical en favor de una lucha real y colectiva contra la violencia en el mundo del trabajo se ha demostrado indispensable, se les ha reprochado a determinados sindicatos franceses, o al menos a algunos de sus representantes, haber avivado el fuego, jugado con la exasperación de los trabajadores a los que se ha llevado al límite, haber estimulado la violencia física y recurrido efectivamente a la misma. Así pues, podrían recordarse ciertos momentos en los que proliferaron los conflictos sociales, como los de Métaleurop, Caterpillar, Continental, Goodyear o el de Cellatex, en julio de 2000, cuando los trabajadores amenazaron con hacer explotar su fábrica y con verter productos tóxicos en el río Mosa, y más recientemente el conocido caso de la «camisa desgarrada» protagonizado por los directivos de Air France que tuvieron que huir ante la furia de los manifestantes de esa empresa y que tuvo como consecuencia que se emprendieran acciones judiciales contra 15 activistas sindicales por pretendidas degradaciones y actos de violencia a principios de octubre de 2015, durante una huelga contra un proyecto de reestructuración que pretendía suprimir casi 3000 empleos.

Estos puntuales momentos de «retorno de la violencia de los trabajadores» no deben hacernos olvidar que, en la mayoría de los casos, se trata de respuestas a una previa «violencia patronal», tal como el caso concreto de los despidos vinculados a las especulaciones bursátiles. Dicha violencia multifacética y, por otra parte, generalizada, es a menudo ignorada.

Referencias

- ACNUDH (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos).
1990. *Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares*. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 45/158, de 18 de diciembre de 1990. Nueva York, ACNUDH. Disponible en <www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CMW.aspx> [consulta: 30/03/17].
- Aizicovici, F. 2015. «Chantier de l'EPR de Flamanville: Bouygues condamné pour avoir recouru à l'emploi de travailleurs dissimulés», *Le Monde*, 7 de julio.

- . 2009. «Les entreprises rechignent à garder leurs seniors», *Le Monde*, 29 de agosto.
- Algava, E., y Vinck, L. 2016. «Les rapports sociaux au travail. Enquêtes conditions de travail», *Synthèse.Stat'*, núm. 20, junio, DARES.
- Amadiou, J.-F. 2002. *Le poids des apparences - Beauté, amour et gloire*. París, Odile Jacob.
- Aubert-Monpeyssen, T. 2010. «Vous avez dit 'Laurent'?»», *Revue de droit du travail*, núm. 3 (marzo), págs. 169-170.
- Auvergnon, P. 2013a. «Le travail domestique sur le chemin du travail décent?», en J.-L. Gil (director): *Migraciones internacionales: Impacto de la crisis económica. Compromisos de la OIT*. Curitiba (Brasil)/Lisboa (Portugal), Jurua Editora, págs. 279-310.
- . 2013b. «L'ambivalente réponse du droit social à la question des travailleurs pauvres», en P. Auvergnon (director): *Droit social et travailleurs pauvres*. Bruselas, Bruylant.
- Barnier, F. 2011. «Emploi précaire, travail indigne: condition salariale moderne dans le nettoyage», *¿Interrogations?*, núm. 12, Quoi de neuf dans le salariat?
- Bonnechère, M. 2010. «Immigration et travail décent», *Droit ouvrier*, núm. 738, enero, págs. 1-16.
- Brissy, S. 2010. «Le droit et la violence au travail», *Revue de droit du travail*, núm. 9, octubre, págs. 499-506.
- Brown, E. 2012. «Les enquêtes 'Enveff' sur les violences envers les femmes dans la France hexagonale et ultramarine», *Pouvoirs dans la Caraïbe* (publicación en línea), núm. 17, 26 de julio. Disponible en <<http://plc.revues.org/860>> [consulta: 30/03/17].
- Caizzi, A. 2010. «Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'allocations familiales», *Informations sociales*, vol. 158, núm. 2.
- Castel, R. 2009. *La montée des incertitudes: travail, protections, statut de l'individu*. París, Editions du Seuil.
- . 2006. «Et maintenant, le 'précarariat'», *Le Monde*, 29 de abril.
- . 1995. *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. París, Fayard.
- Cavalin C. 2012. «Violences au travail: que mesure-t-on dans les enquêtes?», *Connaissance de l'emploi*, núm. 96, septiembre, Centro de Estudios del Empleo.
- Chappell, D., y Di Martino, V. 2000. *Violence at work*. Ginebra, OIT.
- Chauchard, J.-P. 2016. «L'entreprise individuelle, avant les professions», *Droit social*, número especial sobre «Déclin ou renouveau des professions», núm. 2, págs. 142-146.
- Chaykowski R. P. 2005. «Travail atypique et vulnérabilité économique», *Collection sur les travailleurs vulnérables*, núm. 3, Réseau de la main-d'œuvre, marzo.
- Concialdi, P. 2004. «L'extension de la pauvreté laborieuse», *Revue Projet* (Ceras, La Plaine Saint-Denis), vol. 3, núm. 280, mayo, págs. 63-67.
- Cour de cassation. 2009. «Les personnes âgées, ou dont la santé est altérée, et l'emploi» en *Rapport Annuel 2009: Les personnes vulnérables dans la jurisprudence de la Cour de cassation*. París, La documentation française.
- . Fechas varias. *Bulletin civil de la Cour de cassation*, varios números.

- DARES (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques). 2014a. «Activité des seniors et politiques d'emploi», boletín de información trimestral, junio.
- . 2014b. «L'exposition des salariés aux facteurs de pénibilité dans le travail», *Analyses*, núm. 95.
- . 2009. *Premières Informations et Premières Synthèses*, núm. 50.2, diciembre.
- Défenseur des droits. 2011. «Mission Lutte contre les discriminations», *Rapport annuel 2011*. París, La documentation française, págs. 102-120.
- Dejours, C. (director). 2011. *Conjurer la violence: travail, violence et santé*, colección Petite bibliothèque Payot (París, Payot).
- . 2007. *Conjurer la violence: travail, violence et santé*, colección Essais Payot (París, Payot).
- De la Tour, J. R. 1999. «La vie personnelle du salarié: étude sur la jurisprudence récente de la Chambre sociale de la Cour de cassation», en Cour de Cassation: *Rapport Annuel 1999*, pág. 194. Disponible en <www.courdecassation.fr> [consulta: 30/03/17].
- Doniol-Shaw G.; Huez, D., y Sandret, N. (directores). 1995. *Les intermittents du nucléaire: Enquête STED sur le travail en sous-traitance dans la maintenance des centrales nucléaires*. Toulouse (Francia), Octares.
- D'Souza, A. 2010. *Camino del trabajo decente para el personal del servicio doméstico: panorama de la labor de la OIT*, Oficina para la Igualdad de Género, documento de trabajo núm. 2. Ginebra, OIT.
- Ferré, N. 2011. «Un déni de justice?», *Plein droit*, número sobre «Immigration: l'exception faite loi», vol. 88, núm. 2.
- Gollac, M., y Volkoff, S. 2007. *Les conditions de travail*. París, La Découverte, colección Repères.
- Grasset Y., y Debout, M. (directores). 2008. *Risques psychosociaux au travail: vraies questions, bonnes réponses*. París, Editions Liaisons.
- Haut Conseil de la santé publique. 1998. *La progression de la précarité en France et ses effets sur la santé*. Rennes (Francia), Éditions ENSP, colección Avis et rapports.
- Hennequin, E., y Wielhorski N. 2012. «Quand l'intime s'imisce dans l'entreprise: Les conséquences organisationnelles des violences familiales», *Revue interdisciplinaire Management, Homme et Entreprise*, núm. 4, noviembre-diciembre, págs. 42-56.
- Henry, C. 2014. «Qualité d'emploi et qualité de vie: les conséquences du travail précaire», *Droits et Libertés*, vol. 33, núm. 2. Quebec, Ligue des droits et libertés.
- InVS (Institut de veille sanitaire). 2003. *Santé mentale et activité professionnelle dans l'enquête décennale santé 2003 de l'INSEE*. Saint-Maurice (Francia).
- JORF (*Journaux Officiels de la République Française*). Varios años. Dirección de información legal y administrativa de la República Francesa. Disponible en <www.journal-officiel.gouv.fr/> [consulta: 30/03/17]. Varios números.
- Lavolette, S. 2014a. «Violence des tiers», en Ph. Zawieja y F. Guarnieri (coordinadores): *Dictionnaire des risques psychosociaux*. París, Editions du Seuil, págs. 816-820.
- . 2014b. «Violence, harcèlement et management: quelle prise en compte juridique en termes de risques psychosociaux au travail en France», en L. Lerouge

(director): *Risques psychosociaux en droit social. Approche juridique comparée France/Europe/Canada/Japon*. Paris, Dalloz.

- Le Fur, T. 2016. *Pouce! Mieux vivre avec le numérique*. Paris, Docis.
- Lemière, S. 2013. *L'accès à l'emploi des femmes: une question de politiques*, Informe sobre el empleo de la mujer, Ministerio de los Derechos de la Mujer. Paris, La documentation française.
- Lerouge, L. 2009. «Les effets de la précarité du travail sur la santé: le droit du travail peut-il s'en saisir?», *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, vol. 11, núm. 1.
- Lhuillier, D.; Sarfati, F., y Waser, A.-M. 2013. «La fabrication des 'vulnérables' au travail», *Sociologies pratiques*, vol. 1, núm. 26, págs. 11-18.
- Le Monde*. 2011. «La CGT exige l'arrêt de la 'sous-traitance massive' sur les sites nucléaires», 14 abril. Disponible en <www.lemonde.fr/planete/article/2011/04/14/la-cgt-exige-l-arret-de-la-sous-traitance-massive-sur-les-sites-nucleaires_1507534_3244.html#3gYQ20v4Y4305HSV.99> [consulta: 30/03/17].
- Meyssonnier, F., y Tahar, C. 2014. «Gérer et contrôler le temps de l'interface prestataire-usager dans les services publics», *Comptabilité-Contrôle-Audit*, vol. 20, núm. 2.
- Molinier, P. 1999. «Prévenir la violence: L'invisibilité du travail des femmes», *Travailler*, núm. 3.
- Moreau M.-A. 2000. «Temps de travail et charge de travail», *Droit social*, núm. 3 (marzo), págs. 263-276.
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). 2014. *Women's economic empowerment*, nota informativa. Ginebra, OIT.
- . 2004. *En busca de un compromiso equitativo para los trabajadores migrantes en la economía globalizada*, Informe VI, Conferencia Internacional del Trabajo, 92.ª reunión. Ginebra, OIT.
- OMS (Organización Mundial de la Salud). 2004. *Informe sobre la salud en el mundo 2004 – cambiamos el rumbo de la historia*. Ginebra, OMS.
- Pak, M. 2013. «Le temps partiel en 2011: des profils et des conditions d'emploi très contrastés selon que le temps partiel est 'choisi' ou 'subi'», *Analyses*, núm. 5, enero, DARES.
- Paugam, S. 2007. *Le salarié de la précarité: les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, PUF, colección Quadrige essais débats.
- Pélissier, J. 1985. «La relation de travail atypique», *Droit social*, núm. 7-8, julio, págs. 531-539.
- Perrier, A. 2012. «Gens de maison: une image du passé qui a de l'avenir», *La Semaine Juridique-Social*, núm. 47.
- Pizzio-Delaporte, C. 2014. «La particulière vulnérabilité du salarié», *La Semaine Juridique-Social*, núm. 22, 3 de junio.
- Puel, H. 1980. «Il y a emploi et emploi», *Travail et Emploi*, vol. 4, núm. 4, págs. 17-24.
- Ray, J.-E. 2016. «Grande accélération et droit à la déconnexion», *Droit social*, núm. 11, noviembre, págs. 912-920.
- . 2012. «De la géo-localisation à la télé-localisation», *Droit social*, núm. 1, enero, págs. 61-69.

- . 2004. «Géolocalisation, données personnelles et droit du travail», *Droit social*, núm. 12, diciembre, págs. 1077-1085.
- . 2002. «De la sub/ordination à la sub/organisation», *Droit social*, núm. 1, enero.
- . 1992. «Nouvelles technologies et nouvelles formes de subordination», *Droit social*, núm. 6, junio.
- Réseau Sortir du Nucléaire. 2016. Comunicado de prensa, 7 de junio.
- Rettenbach, B. 1978a. *Droit du travail et restructuration des entreprises: les nouveaux contrats de travail*. París, La documentation française.
- . 1978b. «Le patron introuvable, ou le règne de l'irresponsabilité», *Le Monde diplomatique*, enero.
- Rouat, S. 2008. «Réalités de terrains. Mal-être et stress», en Y. Grasset y M. Debout (directores): *Risques psychosociaux au travail – Vraies questions, bonnes réponses*. París, Editions Liaisons, págs. 125-139.
- , y Laporte, J. 2008. «Réalités de terrains. Agressions et hold-up», en Y. Grasset y M. Debout (directores): *Risques psychosociaux au travail – Vraies questions, bonnes réponses*. París, Editions Liaisons, págs. 155-174.
- Roudil, A. 1981. «Le droit du travail au regard de l'informatisation», *Droit social*, núm. 4, abril.
- Rouxel, C. 2009. «Conditions de travail et précarité de l'emploi», *Premières Informations et Premières Synthèses*, núm. 28.2, julio, DARES.
- Sandret, N.; Huez, D., y Doniol-Shaw, G. 2001. *Les maux de la sous-traitance. Enquête STED 1993-1998, suivi sur 5 ans des salariés de la sous-traitance nucléaire*. Toulouse (Francia), Octares.
- Sarnin, P. 2013. «Santé des salariés: une urgence lourde de conséquences», *Juris Associations*, núm. 484, pág. 26.
- Saunders, R. 2003. *Defining vulnerability in the labour market*, Canadian Policy Research Networks Research Paper W/21. Ottawa (Canadá), CPRN.
- Thébaud-Mony, A. 2007a. «Le travail, lieu de violence et de morte», *Le Monde diplomatique*, julio, págs. 6 y 7.
- . 2007b. *Travailler peut nuire gravement à votre santé: sous-traitance des risques, mise en danger d'autrui, atteintes à la dignité, violences physiques et morales, cancers professionnels*. París, La Découverte.
- Vallée, G. 2005. *Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables: des scénarios de politiques publiques*, Collection sur les travailleurs vulnérables, núm. 2, Réseau de la main-d'œuvre, marzo.
- Verdier, J.-M. 2010. «Vulnérabilité des représentants des salariés: des protections spéciales évincées en jurisprudence», *Droit social*, núm. 7-8, págs. 832-838.
- Vinck, L. 2014. «Les expositions aux risques professionnels. Les ambiances et contraintes physiques», *Synthèse.Stat'*, núm. 8, DARES.
- Yerochewski, C. 2014. *Quand travailler enferme dans la pauvreté et la précarité*. Québec (Canadá), Presses de l'Université du Québec, colección Problèmes sociaux et interventions sociales.

El trabajo flexible y a distancia en el contexto de la digitalización y de la salud en el trabajo

Elke Ahlers

Instituto de Investigación Económica y Social (WSI)
Fundación Hans Böckler

Una reseña del problema

La especulación relativa a los riesgos y oportunidades de la digitalización da paso a diversos escenarios, que abarcan desde la carencia de trabajadores en las fábricas hasta la existencia de trabajadores de oficina y de servicios que siempre están localizables y que sufren un estrés permanente. Es muy probable que esto se trate de exageraciones. Lo que está claro, sin embargo, es que en aras de una política laboral inteligente, las oportunidades y los riesgos deberían reconocerse, identificarse y evaluarse. Es indudable que la digitalización tiene muchas ventajas. La robótica, por ejemplo, puede hacer que el trabajo monótono o físicamente exigente sea más fácil o eficiente, tanto en la producción como en la atención de salud. Los sistemas digitales de información y comunicación también brindan posibilidades nuevas y enriquecedoras, por lo referente tanto al contenido como a la organización del trabajo, lo que idealmente podría propiciar asimismo la mejor conciliación de la vida laboral y la vida familiar o privada. Desde una perspectiva histórica, el número creciente de opciones para elegir libremente cuándo y dónde trabajar representa un enorme progreso para muchos trabajadores. El trabajo elegido por determinación propia se ajusta perfectamente a los trabajadores de hoy en día, cuyo nivel de educación es más alto, a la aspiración de autorrealización en el trabajo y a la creciente importancia del trabajo basado en los conocimientos. Sin embargo, es importante asegurar que estas opciones se utilicen de forma que sean apropiadas y justas para los trabajadores, y que se asienten en marcos legislativos y normativos.

Al mismo tiempo, la digitalización suscita preocupación en lo que respecta a la seguridad del empleo, en parte porque su potencial para la racionalización pone en peligro un número indeterminado de empleos. También está dando lugar a una serie de modalidades de empleo nuevas y flexibles – por ejemplo, el trabajo abierto distribuido (*crowdworking*)–, que carecen a menudo de la red de seguridad social que acompaña las modalidades de empleo más tradicionales, y que añaden complejidad y, por ende, crean confusión, en torno a la noción y a la concepción del trabajo remunerado. Esta confusión se extiende a las cuestiones relativas a las cualificaciones profesionales. Nadie sabe el tipo de desafíos y las exigencias hacia los trabajadores que introducirá la digitalización en los próximos años. Varios estudios muestran que, a pesar de las oportunidades y de los beneficios que aporta una mayor libertad, muchos trabajadores también se sienten sometidos a una mayor presión, y les preocupa no poder responder a las crecientes exigencias del trabajo a largo plazo (por ejemplo, Menz, Dunkel y Kratzer, 2011). La presión derivada de las exigencias laborales ya ha alcanzado unos niveles alarmantemente altos, y todo apunta a que aumentará como consecuencia de la creciente digitalización (Institut DGB-Index Gute Arbeit, 2016). Además, las medidas de seguridad en el trabajo han fracasado hasta la fecha en su empeño por hacer frente de manera adecuada a los factores de estrés psicosocial. Los nuevos

cambios operados en la digitalización y la flexibilización, en gran parte imprevistos, juntamente con las modalidades de trabajo y empleo que han surgido en tiempos recientes, hacen que sea de vital importancia evaluar con espíritu crítico el estado actual de la seguridad y la salud en el trabajo (SST).

Por estos motivos, en el presente artículo se examinan los retos a los que se enfrenta la SST, prestándose particular atención a los riesgos y peligros psicosociales. Sobre la base de los resultados de encuestas representativas recientes a los comités de empresa, se identifican las tendencias en los ámbitos de la digitalización y la salud observadas en el lugar de trabajo, así como los efectos de las mismas en las condiciones de trabajo.

La encuesta del WSI a los comités de empresa es un instrumento del Instituto de Investigación Económica y Social (WSI) de la Fundación Hans Böckler; desde 1997 se recopilan datos sobre la cogestión en el lugar del trabajo y otras informaciones. Los ámbitos cubiertos por la encuesta comprenden la dotación de personal, los convenios de remuneración concluidos por intermedio de la negociación colectiva, la situación económica del empleador y las actividades de reestructuración recientes, las actividades y los ámbitos problemáticos actuales para los comités de empresa, y los acuerdos sobre las horas de trabajo. La encuesta incluye respuestas de aproximadamente 2000 comités de empresa y es representativa de los lugares de trabajo en Alemania que cuentan con comités de empresa.

Las condiciones de trabajo actuales

La compleja interacción entre la digitalización, la flexibilización y la seguridad en el trabajo apenas se ha investigado hasta la fecha. A día de hoy, existen escasos conocimientos sobre la medida en que las empresas han adoptado herramientas digitales de trabajo y prácticas digitales de trabajo, y sobre el modo en que esto ha cambiado la naturaleza del trabajo. Aunque las conclusiones examinadas en los últimos años han vinculado los riesgos psicosociales, el estrés y el agotamiento (*burnout*), con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, también han existido otras muchas causas. En la actualidad, sin embargo, la digitalización y la realidad de las posibilidades técnicas en continua evolución que la acompañan están haciendo que su función sea más evidente. Así pues, existen motivos para suponer que la digitalización como tal no es necesariamente el único motivo de las exigencias laborales cambiantes, como esperar que los trabajadores estén continuamente localizables. En lo que respecta a este punto, Pfeiffer (2012, pág. 16) indica: «Si bien los nuevos medios de comunicación permiten y aceleran el cambio de orientación hacia un mundo del trabajo en el que las fronteras son cada vez más inexistentes, no son el motor real».

Una consecuencia típica que suele atribuirse a la digitalización, a saber, el hecho de que los trabajadores están continuamente localizables,

probablemente sea más bien el resultado de los procesos de difuminación de las fronteras que tienen lugar desde hace años y que han surgido a medida que se han implantado nuevos conceptos de gestión orientados a los resultados (acuerdos sobre los objetivos, trabajo de proyectos, etc.). Las herramientas de trabajo digitales y las mayores expectativas en lo que respecta a la disponibilidad continua del trabajador y a la flexibilidad laboral han conducido a que se ejerza una mayor presión sobre los trabajadores. En términos de concepción del trabajo, la conciliación de la vida laboral y familiar ya fue objeto de un amplio debate antes de que la digitalización se convirtiera en una cuestión importante. Ahora es más probable que nunca trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar, pero las grandes expectativas (de flexibilidad, celeridad y orientación al cliente), especialmente en combinación con la digitalización, pueden hacer muy difícil que las personas coordinen y gestionen su vida familiar y laboral.

Con el fin de comprender mejor los temas interrelacionados del estrés laboral, la SST y la digitalización, conviene analizar brevemente las condiciones de trabajo generales que prevalecen hoy en día en el lugar de trabajo.

Los resultados para Alemania de la encuesta del WSI a los comités de empresa llevada a cabo en 2015 muestran que la intensificación del trabajo, la presión para mejorar el desempeño, las horas de trabajo extraordinarias y una dotación de personal insuficiente son habituales en muchos lugares de trabajo. La presión laboral y para mejorar el desempeño se ha examinado durante años. Los problemas de salud de los trabajadores han experimentado un incremento considerable en el 77 por ciento de las empresas encuestadas. El número de horas extraordinarias ha aumentado en más de la mitad de las empresas (54 por ciento). El estrés laboral es una cuestión recurrente en las negociaciones de los empleadores (78 por ciento) y en las reuniones de los trabajadores.

Cabe señalar que las conclusiones de la encuesta a los comités de empresa muestran un panorama más halagüeño del que existe realmente en los lugares de trabajo en Alemania, ya que las condiciones de trabajo en aquellos en los que la cogestión está establecida (mediante los comités de empresa) probablemente den lugar a que estos arrojen mejores resultados que el promedio de todos los lugares de trabajo.

Estas cifras ilustran la experiencia diaria de los trabajadores en el lugar de trabajo. Aun cuando no se centren en el cambio de orientación hacia la digitalización, revelan un mundo del trabajo agitado y en el que los trabajadores suelen tener una carga excesiva de trabajo. Dado el crecimiento del sector de los servicios y los flujos de trabajo digitales cada vez más rápidos, cabe suponer que la vida laboral será incluso más dinámica, compleja e intensiva en el futuro.

¿Cuánto ha progresado la digitalización en el mundo del trabajo?

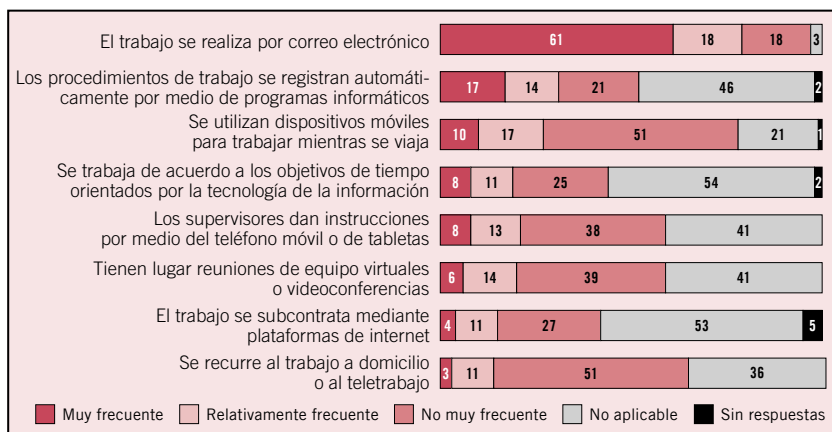
El trabajo flexible y a distancia, la digitalización y la salud en el trabajo

Varias encuestas muestran la medida en que las empresas en Alemania ya se han digitalizado. Los resultados varían enormemente, dependiendo del grupo específico y de la definición de digitalización. El grado de digitalización en Alemania sigue pareciendo muy bajo cuando se pregunta a los encuestados sobre los sistemas ciberfísicos, las fábricas inteligentes, internet de los objetos, los macrodatos o datos masivos (*big data*), los sistemas informáticos en la nube, las plataformas en línea y los sistemas de compra en el lugar de trabajo. Asimismo, si bien es cierto que aproximadamente la mitad de todas las empresas utilizan en la actualidad una o varias de estas tecnologías, la proporción de tecnología digital moderna comparada con todos los demás medios en las esferas de la producción, el trabajo de oficina y las comunicaciones sigue siendo relativamente baja (Arntz y otros, 2016).

Sin embargo, las encuestas a los trabajadores, como las realizadas por la asociación alemana Biktom para la tecnología de la información, las telecomunicaciones y las nuevas industrias de medios de comunicación, muestran un panorama diferente, a saber, el de una digitalización que ya está en pleno desarrollo. Según estas encuestas, el 87 por ciento de los trabajadores alemanes utilizan una computadora de sobremesa o una portátil. El 67 por ciento de los trabajadores utilizan un teléfono inteligente (Bitkom, 2013). Las estadísticas federales en Alemania revelan que en el 59 por ciento de las empresas más de la mitad de los trabajadores utiliza una computadora con acceso a internet. El sindicato del sector de los servicios en Alemania, Ver.di, también ha concluido que la digitalización en este sector está muy desarrollada, y los resultados de las encuestas revelan que el porcentaje de empleos que ya están equipados digitalmente asciende al 92 por ciento en el sector de los medios de comunicación y la cultura, al 82 por ciento en las compañías eléctricas, y al 71 por ciento en el sector del comercio.

Algo con lo que todos están de acuerdo es que internet se ha abierto camino en casi todas las empresas. En particular, se ha incrementado la comunicación por correo electrónico. En el 61 por ciento de todos los lugares de trabajo la mayoría de las tareas se realizan por correo electrónico (véase el gráfico 1). Según las conclusiones de la encuesta del WSI a los comités de empresa, la digitalización ha llegado a la mayoría de los lugares de trabajo, aunque no se ha generalizado a todos los ámbitos y, con frecuencia, abarca únicamente algunos tipos de trabajo. Por ejemplo, el 70 por ciento de las empresas alemanas permite a sus empleados (o al menos a algunos de ellos) acceder de manera remota a sus cuentas de correo electrónico profesionales. La mitad de las empresas proporcionan tabletas a algunos de sus empleados. En el 57 por ciento de las empresas los trabajadores tienen acceso remoto a sus archivos de trabajo. En el 10 por ciento de las empresas el trabajo fuera de las instalaciones empresariales es habitual, y en el 17 por ciento se da ocasionalmente.

Gráfico 1. Alcance de las prácticas digitales de trabajo – respuestas de los comités de empresa (porcentajes)



Fuente: Encuesta a los comités de empresa, WSI (2016).

Las instrucciones de trabajo recibidas de un superior mediante un teléfono móvil o de una tableta tampoco son infrecuentes en la actualidad: en el 8 por ciento de los lugares de trabajo esto es algo muy habitual, y en el 13 por ciento esto se aplica únicamente a algunos empleados, tal como se ilustra en el gráfico 1. En el 17 por ciento de las empresas se ha convertido en una práctica muy frecuente registrar por medios electrónicos los pasos de un procedimiento de trabajo.

¿Cómo están cambiando el trabajo y las exigencias hacia los trabajadores?

Estas prácticas digitales de trabajo pueden conducir a cambios tangibles en la naturaleza del trabajo remunerado. Sin embargo, estos cambios no tienen que ir necesariamente en una sola dirección ni, como se ha indicado antes, la digitalización es necesariamente el motivo del cambio, sino más bien un factor que lo propicia.

- La digitalización puede impulsar tanto un trabajo más flexible y autorganizado como la mayor normalización de los procesos de trabajo. En los centros de llamadas, por ejemplo, o en la administración pública se observa un proceso continuo de normalización mediante el cual los pasos de un proceso son establecidos por programas informáticos en incrementos cada vez más pequeños, y los empleados trabajan siguiendo dichos pasos ateniéndose a unas pautas de trabajo determinadas. Sin embargo, en la mayoría de los casos, el contenido del trabajo para los diversos puestos de trabajo se está volviendo más complejo, y están aumentando las exigencias en términos de flexibilidad, autorganización, cualificaciones, responsabilidad personal, y flexibilidad y localización continua del trabajador.

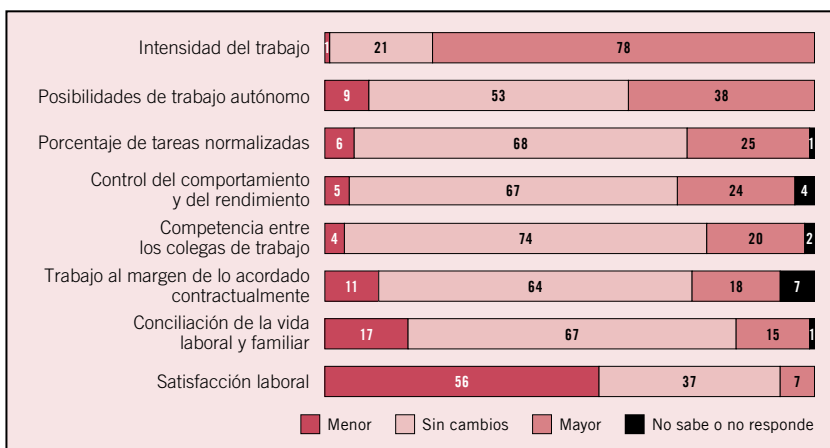
- Internet y la mayor interconexión de los puestos de trabajo generan cambios de contenido en las tareas laborales, y la comunicación se desarrolla en mayor medida por correo electrónico, con lo que se establece la lectura y respuesta rápida a los mensajes que circulan por esta vía. La utilización de internet para obtener información también es una actividad típica en la vida laboral cotidiana de muchas personas.
- La difuminación de las fronteras espaciales y temporales entre la vida laboral y la privada ha sido posible, en primer lugar, gracias a las tecnologías de la información y las comunicaciones y, en la actualidad, internet y los dispositivos móviles facilitan que el trabajador sea localizable en todo momento. Esto hace que el tiempo de trabajo real sea difícil de definir y medir, en particular cuando los correos electrónicos de trabajo se leen y contestan desde el domicilio. También se están creando nuevas culturas de comunicación en las que prevalece la expectativa de que las reacciones y las respuestas serán rápidas.
- Las crecientes capacidades para la creación de redes que brindan internet y los dispositivos móviles están desdibujando las fronteras de las empresas. Los trabajadores con contratos de trabajo regulares colaboran cada vez más con los trabajadores independientes externos. La colaboración abierta distribuida, o externalización abierta de tareas, está dando lugar a que terceras partes (trabajadores independientes, usuarios, etc.) participen en los procesos de producción. A partir del trabajo abierto distribuido, un gran número de tareas que se prestan a soluciones móviles y digitales, y que anteriormente se realizaban internamente, están subcontratándose en plataformas de internet creadas a tal efecto.

En resumen, es evidente que la digitalización del trabajo se verá acompañada por exigencias de flexibilidad mayores. Los problemas surgen cuando la flexibilidad exigida (para el trabajo o para el proceso de producción) no puede lograrse o supera a los trabajadores. El resultado para los trabajadores es que la intensificación del trabajo, junto con la superposición de la vida familiar y laboral, es cada vez más frecuente, al igual que todas las consecuencias sociales y para la salud.

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial?

Se encuestó a los comités de empresa acerca de las oportunidades y los riesgos asociados con la digitalización en sus lugares de trabajo. Las conclusiones muestran que las condiciones de trabajo se han reorientado fundamentalmente hacia el incremento de la intensidad del trabajo (para el 78 por ciento de los comités de empresa, según la Encuesta del WSI de 2016, tal como se muestra en el gráfico 2). Este es particularmente el caso del sector

Gráfico 2. ¿Cómo han evolucionado las condiciones de trabajo de los trabajadores en su lugar de trabajo desde 2011? Respuestas de los comités de empresa (porcentajes)



de los servicios (el 87 por ciento en los servicios financieros y de seguros, el 84 por ciento en la educación, la salud y las escuelas, y el 80 por ciento en el comercio). Aproximadamente un tercio de los comités de empresa que indicaron un incremento de la intensidad del trabajo consideran que se debe a los cambios tecnológicos. En este aspecto también, las diferencias entre los sectores son considerables: en los servicios financieros y de seguros, más de la mitad de los comités de empresa atribuyen a los cambios tecnológicos el aumento de la intensidad del trabajo. En cambio, en el sector de las tecnologías de la información el porcentaje asciende apenas al 36 por ciento.

Un número menor de comités de empresa, pero aun así un 38 por ciento, señalan que las posibilidades de trabajo autónomo han aumentado. Este suele ser el caso en el ámbito de la producción (bienes de inversión: el 43 por ciento). Sin embargo, solo un tercio de los comités de empresa atribuyen estas posibilidades crecientes a los cambios tecnológicos. En un tercio de los lugares de trabajo el porcentaje de tareas normalizadas ha aumentado, especialmente en los servicios financieros y de seguros (61 por ciento). En general, casi la mitad de los comités de empresa (47 por ciento) estiman que la digitalización es la causa; en el caso de los servicios financieros y de seguros, el 76 por ciento de los comités de empresa opinan de este modo.

En el 24 por ciento de los lugares de trabajo están aumentando las posibilidades de supervisión del comportamiento y del rendimiento por parte del empleador. En relación con esto, los servicios financieros (38 por ciento) y el comercio (29 por ciento) son, una vez más, los más afectados, y el 38 por ciento de los comités de empresa consideran que esto puede deberse a los cambios tecnológicos.

La competencia entre los colegas de trabajo también ha aumentado en una quinta parte de los lugares de trabajo. Puede hallarse una explicación a este

fenómeno, por ejemplo, en los centros de llamadas, donde los programas informáticos permiten medir el tiempo y el éxito de cada paso del proceso de trabajo.

Las respuestas de los comités de empresa muestran que, aunque el 15 por ciento observa más posibilidades para conciliar la vida laboral y familiar (fundamentalmente en los servicios financieros y de seguros), un porcentaje más elevado (el 17 por ciento) indica que existen menos posibilidades de lograr esta conciliación, lo que probablemente sea más el caso en los servicios públicos, la educación y la salud (el 22 por ciento). Lo mismo puede decirse de la satisfacción laboral. A este respecto, solo el 7 por ciento observa una mayor satisfacción laboral como consecuencia de la digitalización, mientras que el 56 por ciento considera que esta ha disminuido. Estos resultados contradicen la opinión de que la digitalización solo tiene efectos positivos en la conciliación de la vida laboral y familiar y en la satisfacción laboral.

¿Qué se puede hacer? Los retos que plantean la seguridad y la salud en el trabajo

Las exigencias hacia los trabajadores también han aumentado al paso que los cambios tecnológicos. Ahora es posible trabajar de una manera mucho más flexible. Esto tiene consecuencias de gran alcance para la protección de la salud en el trabajo: los trabajadores están cada vez menos integrados en el lugar de trabajo físico tradicional, lo que significa que los actores de la salud ocupacional tienen más dificultades para localizarlos. También significa que se exige a los trabajadores un mejor desempeño en términos de autorganización y de disponibilidad permanente, por lo que resulta cada vez más complejo poner límites entre el tiempo de trabajo y la vida privada.

En teoría, los trabajadores que se desempeñan en modalidades de trabajo flexibles pueden adaptar su tiempo de trabajo a sus necesidades de tiempo fuera del trabajo. En la práctica, sin embargo, esto no suele lograrse, por ejemplo, debido a las necesidades urgentes de los clientes. Los trabajadores pagan un precio por la libertad que conceden estas modalidades de trabajo orientadas a los resultados, a saber, la difuminación de los límites entre la vida laboral y familiar y su continua disponibilidad. En 2016 se esperaba que el 22 por ciento de los trabajadores estuviera localizable en todo momento fuera del horario ordinario, por ejemplo, por vía telefónica o del correo electrónico. Como consecuencia, el 37 por ciento de estos trabajadores acabó trabajando horas extraordinarias sin recibir una remuneración a cambio (Institut DGB-Index Gute Arbeit, 2016). La intensidad del trabajo y la presión sobre los trabajadores para que mejoren su desempeño, que ya es considerable, no hacen sino aumentar al trabajar con internet y al esperarse que se responda rápidamente a los correos electrónicos.

El creciente uso de dispositivos móviles permite trabajar con flexibilidad desde cualquier lugar, lo que se traduce en que las herramientas de trabajo y el lugar de trabajo ya no puedan supervisarse y no estén cubiertos por

medidas ergonómicas de SST (Schwemmler y Wedde, 2012). Con frecuencia, se utilizan dispositivos privados que son en gran medida inadecuados para su empleo a largo plazo. Ni el reglamento del lugar de trabajo, ni el establecido para las estaciones de trabajo informáticas se aplican al trabajo realizado fuera de la empresa. Estos cambios conducen a una situación en la que el personal contratado regularmente, cuando trabaja de manera remota y flexible, ya no esté cubierto por este tipo de normas de seguridad en el trabajo. El porcentaje de trabajadores afectados probablemente aumente y adquiera más importancia con el transcurso del tiempo. A este respecto, los acuerdos de la parte empresarial con sus comités de empresa que prevén explícitamente cuándo se espera que los trabajadores estén localizables y cuándo no, han demostrado ser útiles (Vogl y Nies, 2013). El objetivo es facilitar que los trabajadores establezcan límites entre el trabajo y la vida privada.

Los trabajadores independientes y quienes se dedican al trabajo abierto distribuido (*crowdworkers*) son los que más dificultades tienen. Internet ha hecho más fácil para las empresas organizar los procesos de producción con mayor flexibilidad; por ejemplo, pueden utilizar internet para vender distintos paquetes de trabajo de manera individual a los trabajadores independientes. Para las empresas, esta es una forma flexible y eficaz en función de los costos de desplegar una parte de su actividad comercial; en cambio, para el trabajador independiente contratado, puede suponer unos riesgos sociales considerables. El trabajo abierto distribuido combina a menudo la presión del tiempo, la autoexplotación, la inseguridad y el aislamiento. Las normas de seguridad social y de SST, que brindan una protección sistemática a otros trabajadores, se aplican a un número muy limitado de estos trabajadores.

En vista de estas nuevas exigencias laborales, es preciso adoptar medidas concretas. Utilizando el ejemplo del trabajo remoto o móvil, existen cuatro ámbitos fundamentales que exigen una acción normativa, a saber:

1. La flexibilización del *tiempo de trabajo*, que dificulta el establecimiento de límites entre la vida laboral y familiar, y conlleva que el trabajador esté localizable en todo momento, está aumentando. De hecho, para muchos trabajadores, las estipulaciones normativas relativas a la jornada laboral de ocho horas, las pausas obligatorias y los límites máximos del tiempo de trabajo, aunque son lógicas en teoría, tienen una pertinencia escasa, o inexistente, en la práctica. Por lo tanto, es imperativo revitalizar las normas existentes descritas en la legislación sobre el tiempo de trabajo y la seguridad en el trabajo. Dada la creciente utilización de sistemas de cronometraje del tiempo laboral basados en el honor, y la autoexplotación de los trabajadores asociada con los mismos, los comités de empresa deberían poder opinar, en el marco de la cogestión, acerca de la conveniencia de introducir un sistema de cronometraje del tiempo en el lugar del trabajo.
2. La *desvinculación entre el lugar de trabajo del trabajador y el lugar de trabajo del empleador* no solo puede conducir a un desdibujamiento de los

límites y a que los trabajadores estén continuamente localizables, sino también a una individualización incluso más acentuada, al disminuir el tiempo que pasan los trabajadores con un grupo familiar de colegas de trabajo. Es preciso mejorar la comunicación, la participación y la gestión también en las modalidades flexibles de trabajo.

3. En términos del *trabajo* y la *salud*, es obvio que la (creciente) intensidad del trabajo plantea problemas y suele representar un riesgo para la salud (Oppolzer, 2010). Sin embargo, este es precisamente un asunto que permite detectar puntos débiles en el estado actual de la SST, los cuales requieren atención y una solución con carácter urgente. Se debería proteger a los trabajadores contra una sobrecarga de trabajo que pueda suponer una amenaza para su salud, y las evaluaciones de riesgos encaminadas a detectar riesgos psicosociales deberían realizarse con más frecuencia y dentro de un marco más vinculante, y adaptarse a las exigencias laborales digitalizadas.

La experiencia ha demostrado que, en lo que respecta al mundo del trabajo digitalizado, existen puntos débiles en la seguridad laboral tanto en lo organizativo como en el ámbito del trabajador individual.

En el aspecto organizativo, la seguridad en el trabajo es más difícil de poner en práctica precisamente porque el lugar de trabajo del trabajador individual no siempre coincide con el del empleador. Muchas directrices relativas a la SST están orientadas de manera específica al lugar de trabajo de la empresa. En lo que respecta a las oficinas a domicilio, por ejemplo, aún deben definirse unas normas de salud, y no se aplican las normas que regulan los lugares de trabajo dentro de la empresa. Lo mismo puede decirse del tiempo de trabajo, que también está desvinculándose de los lugares de trabajo dentro de la empresa en la era de los teléfonos inteligentes y de las computadoras portátiles conectadas de forma remota a las redes de la empresa. Quienes se dedican al trabajo abierto distribuido y los trabajadores independientes tampoco están contemplados de manera organizativa en la seguridad en el trabajo, ya que se consideran formalmente trabajadores autónomos¹. Esto es así a pesar de que el porcentaje de personas en Europa que optan por un trabajo abierto distribuido está creciendo continuamente. Deben ampliarse las normas establecidas legalmente sobre la seguridad en el trabajo con el fin de incluir nuevas modalidades de trabajo.

Para los trabajadores, la efectividad de las normas de seguridad en el trabajo es limitada, debido a nuevas formas de gestión del desempeño orientadas a los resultados, impulsadas por la digitalización, pero también porque muchos trabajadores desean trabajar de una manera más autónoma. La gestión del desempeño por medio de la fijación de plazos en los equipos de proyecto o de la presión del cliente o del mercado (gestión indirecta del

1. Una excepción es la categoría de «trabajadores autónomos contratados en calidad de empleados», que están cubiertos por la Ley de Seguridad en el Trabajo de Alemania.

desempeño) es habitual en las modalidades de trabajo flexibles y orientadas a los resultados. Los trabajadores se ven obligados a valerse por sí mismos al hacer frente a la sobrecarga de trabajo, a la presión del tiempo y las exigencias excesivas en términos de desempeño. Los propios trabajadores suelen ignorar los límites legales existentes del tiempo de trabajo (por ejemplo, el tiempo de trabajo máximo de 10 horas al día) y, en *interés propio*, incurren en riesgos, especialmente en los casos en que se establecen objetivos para que los trabajadores entreguen los resultados específicos de su trabajo en un plazo determinado.

La tensión entre el individuo y el trabajador, a saber, la aspiración de mayor autonomía en el trabajo, por una parte, y el interés por mantener la propia salud, por otra, es difícil de atenuar utilizando la llamada *lógica de la prohibición*. Esta va en contra de los intereses de muchos trabajadores, por ejemplo, muchos de ellos expresan explícitamente la aspiración de trabajar el fin de semana (cuando pueden trabajar menos, a cambio, entre semana), para no ser objeto de interrupciones y concentrarse mejor. La aspiración de autodeterminación y de tener una vida privada va en contra de las normas establecidas para proteger a los trabajadores de los riesgos para la salud relacionados con el trabajo.

Otro dilema para la seguridad en el trabajo es que la naturaleza del estrés laboral también ha cambiado. Las exigencias del trabajo y las formas de estrés laboral han ganado en complejidad (cabe citar, por ejemplo, el agotamiento y la incapacidad para recuperarse del estrés). Por consiguiente, la búsqueda tradicional de una causa específica del mismo en el lugar de trabajo y de sus consecuencias para la salud ha quedado obsoleta en lo que respecta a la seguridad en el trabajo en la actualidad. Es mucho más probable que factores de estrés laboral complejos (como la presión del tiempo simultánea, la gran intensidad del trabajo y el hecho de que el trabajador tenga que estar localizable en todo momento) conduzcan a quejas psicosociales y físicas difusas. Lo que se necesita son enfoques que tengan en cuenta la compleja interacción entre las condiciones de trabajo y los riesgos psicosociales, y que pongan énfasis en las medidas adoptadas en el lugar de trabajo para mantener un buen estado de salud (comportamiento de la dirección, apoyo social, dotación de personal suficiente, entre otros).

La legislación sobre la seguridad en el trabajo prevé una solución legal a muchos de estos problemas. Las evaluaciones de riesgos (como las descritas en el artículo 5 de la Ley de Seguridad y Salud de Alemania) pueden reducir al mínimo los riesgos para la salud del estrés laboral gracias a un enfoque participativo y orientado a los procesos. En realidad, sin embargo, solo el 24 por ciento de todas las empresas ha llevado a cabo evaluaciones de riesgos que contemplan aquellos específicamente psicosociales (Ahlers, 2011 y 2015). En los diez o veinte últimos años apenas se han realizado progresos en la aplicación de este instrumento fundamental sobre la seguridad en el trabajo. A continuación se examinan los motivos de este déficit en la aplicación.

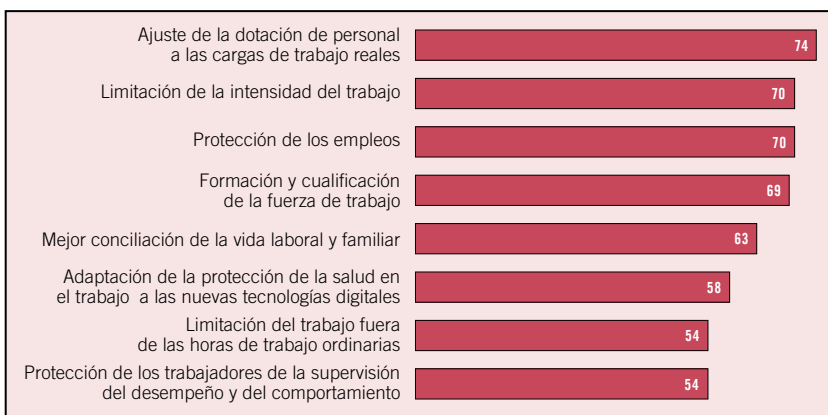
Muchos se sienten abrumados por el tema de los riesgos psicosociales, o incluso inadecuadamente capacitados para abordarlo (según el 65 por ciento de todos los comités de empresa). Lamentablemente, la SST sigue considerándose una cuestión técnica que se centra en valores umbral y en normas de seguridad, sin poner demasiado énfasis en la prevención sanitaria. Sin embargo, el instrumento de evaluación de riesgos plantea cuestiones constructivas relativas a la organización del trabajo en la empresa y al comportamiento de la gestión empresarial. Esto supone un reto y requiere suficiente formación, instrucciones y procedimientos sistemáticos e instrumentos.

Las evaluaciones de riesgos satisfactorias también son de carácter participativo, es decir, se llevan a cabo con la participación directa de los trabajadores. Sin embargo, la participación solo puede ser eficaz cuando se sensibiliza e imparte formación a los actores de la seguridad en el trabajo y a los trabajadores, tal como se acaba de mencionar. Una mejor cualificación y un proceso participativo evitarían que los trabajadores cayeran en la trampa de la individualización, permitiéndoles compartir con sus colegas de trabajo sus experiencias en materia de sobrecarga de trabajo, sin preocuparse tanto porque se les tache de trabajadores perezosos o con un bajo desempeño. De este modo, el estrés laboral se convertiría en un tema que podría examinarse con objetividad y se gestionaría de manera cooperativa.

Existe otro aspecto que conviene analizar en el contexto del mundo del trabajo digitalizado: aun cuando los riesgos psicosociales sean el tema de la evaluación, rara vez se adoptan medidas con posterioridad a la misma. En caso de adoptarse, se hace de modo poco entusiasta y la eficacia de las adoptadas no se supervisa. En las empresas nadie parece sentirse responsable (según el 61 por ciento de los comités de empresa). Muchas empresas no emprenden iniciativas, en parte debido a los costos asociados (según el 35 por ciento de los comités de empresa) y en parte debido a la reticencia a entablar un diálogo constructivo sobre cuestiones tan delicadas como la organización del trabajo, el comportamiento de la dirección y los aspectos de dotación de personal. Para los trabajadores, sin embargo, las evaluaciones de los riesgos realizadas con desgana son decepcionantes y los desalientan a participar en otras evaluaciones. Por lo tanto, en el mundo del trabajo digitalizado, las evaluaciones de los riesgos deberían considerarse un proceso continuo y dinámico que permita mejorar de manera sucesiva las condiciones de trabajo, al contar con la participación de los trabajadores y tener en cuenta sus intereses concretos.

Asimismo, la seguridad en el trabajo siempre debería considerarse en el contexto de la cultura y las políticas de desempeño de la empresa de que se trate. A medida que progresa la digitalización se agravan los problemas que plantean las grandes exigencias en materia de desempeño y la medición precisa del desempeño. La introducción de nuevas tecnologías o de herramientas digitales de trabajo para que el trabajo sea más eficiente también suele coincidir con otras medidas de racionalización que reducen la dotación de

Gráfico 3. Los temas más importantes para la representación de la fuerza de trabajo alemana en el futuro – respuestas de los comités de empresa (porcentajes)



Fuente: Encuesta a los comités de empresa, WSI (2016).

personal. Esto se suma al grado, ya de por sí elevado, de intensidad del trabajo en las empresas. Sin embargo, una continua alta presión del trabajo es una de las principales causas de los riesgos psicosociales para la salud. En otras palabras, una gran parte de la carga de trabajo que representa un riesgo para la salud podría reducirse, en teoría, de manera efectiva si la dotación de personal fuera más adecuada, aunque esto sea difícil de aplicar. La conclusión de que el 74 por ciento de los comités de empresa de Alemania consideran que el ajuste de la dotación del personal a las cargas de trabajo reales es la cuestión más urgente (véase el gráfico 3) muestra el grado de consenso que existe sobre este punto en esos sectores. Entre las cuestiones que revisten mayor urgencia aparecen a continuación la limitación de la intensidad del trabajo (70 por ciento) y la protección de los empleos (también el 70 por ciento).

Perspectivas

La demanda de flexibilidad está creciendo y la intensidad del trabajo está aumentando. Además, las empresas están manteniendo unos niveles de dotación de personal muy bajos. Estas son las condiciones en las que está teniendo lugar la digitalización del mundo del trabajo, y muestran la importancia que la SST revestirá en el futuro. A medida que nuestras vidas laborales se hacen cada vez más digitalizadas, los enfoques normativos deben ser integrales y reconocer el conflicto entre la aspiración de las personas de una mayor autonomía laboral y los crecientes niveles de autoexplotación, y deben prestar un apoyo potenciador. Esto exige enfoques que no sostengan (únicamente) la lógica de la prohibición, sino que ofrezcan opciones de gestión vinculantes, por ejemplo, sobre las cuestiones de la disponibilidad continua del personal

o de la incorporación de personal a un equipo. La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo ya prevé esta opción en forma de evaluaciones de riesgos, pero estas deben utilizarse de una manera efectiva. Otros ajustes a las normas que regulan el tiempo de trabajo y la seguridad laboral para adaptarse mejor a las circunstancias actuales tal vez requieran enmiendas legislativas, seguidas de la flexibilización de las normas de seguridad en el trabajo, ya sea por intermedio de una política de negociación colectiva cualitativa (por ejemplo, convenios colectivos sobre la salud) o de acuerdos de las empresas con sus comités de empresa (por ejemplo, sobre el tiempo de trabajo, el trabajo a distancia, y el derecho a no estar localizable en todo momento).

Los enfoques aislados y unilaterales probablemente sean insuficientes. A largo plazo, sería lógico adoptar un enfoque integrado que funcione al mismo tiempo a varios niveles. Esto significaría adoptar medidas a escala individual, de empresa y de gobierno.

En el ámbito individual debe sensibilizarse a los trabajadores acerca de los vínculos entre la organización del trabajo y la gestión del desempeño, y su experiencia del estrés laboral. Este es un paso necesario para acabar con la mentalidad de que la intensificación del trabajo, los plazos ajustados y la presión del tiempo son inevitables, de tal manera que sea posible concebir las condiciones de trabajo como algo que puede forjarse y gestionarse. Otro objetivo sería crear mayor conciencia acerca de las condiciones de trabajo y de su impacto potencial en la salud, aprendiendo a establecer límites y a mantenerlos. Dicha gestión de límites adquirirá más importancia en el futuro, debido a la difuminación de los límites tradicionales (como los lugares y horarios de trabajo fijos), en particular para quienes trabajan a distancia y por medio de medios digitales, por lo que deberá volver a negociarse. En este caso, no debe permitirse que los trabajadores se enfrenten a este problema por sí solos. Debe prestárseles apoyo organizativo, político o mediante la negociación colectiva, para ayudarles a encarar este reto. También es necesario establecer el derecho a períodos temporales de trabajo a tiempo parcial, el derecho a la cogestión al determinar los horarios de trabajo, y el derecho a trabajar a domicilio.

Es importante asimismo adoptar medidas a escala de la empresa o del lugar de trabajo. El establecimiento de unas condiciones de trabajo que aumenten y flexibilicen de manera efectiva las normas vigentes en materia de SST, según proceda, sería una estrategia que podría contemplarse. Esto se podría lograr a partir de una política de negociación colectiva cualitativa (a saber, convenios colectivos que se centren en la salud o en la demografía), de acuerdos de empresa concluidos entre los empleadores y los órganos representativos de los trabajadores (por ejemplo, sobre el trabajo móvil o remoto o sobre el derecho a no estar permanentemente localizable), y de la estipulación contractual en dichos acuerdos de normas de procedimiento y derechos de negociación específicos. Los acuerdos de empresa entre los empleadores y sus consejos de empresa sobre la cuestión de que los trabajadores estén

localizables, tal como se han negociado en varias empresas, son una fuente importante de protección para los trabajadores, en particular en el caso del trabajo digitalizado. Los comités de empresa también pueden impulsar la protección de la salud en el trabajo, concretamente en lo que respecta a la evaluación de riesgos (Blume y otros, 2011). En Alemania están examinándose los derechos de cogestión de los comités de empresa en relación con la planificación del personal.

En el ámbito gubernamental deben desplegarse esfuerzos para asegurar que los trabajadores sigan gozando de derechos contractuales en los acuerdos de las empresas concluidos con sus comités de empresa, y que se fortalezcan los derechos a la cogestión. A la luz de la creciente demanda de flexibilidad es preciso que la Ley sobre el Tiempo de Trabajo garantice unas horas de trabajo fiables y predecibles. Las disposiciones existentes de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo deben aplicarse y supervisarse en las empresas. En particular, también es necesario el cumplimiento de las disposiciones sobre las evaluaciones de riesgos con miras a detectar los riesgos psicosociales, que rara vez se llevan a cabo. A largo plazo, el control del cumplimiento por el gobierno es importante: hasta la fecha, se han impuesto pocas sanciones por el incumplimiento de las disposiciones de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo relativas a la realización de evaluaciones de riesgos. En Alemania la escasez de personal en las inspecciones de la SST es algo habitual, y su formación sobre los riesgos psicosociales que se les imparte es insuficiente (Kohte, 2015). Los niveles de personal se redujeron un 25 por ciento entre 2001 y 2010, y el número de visitas de control en ese mismo período disminuyó un 40 por ciento (Wittig-Goetz, 2012). Por desgracia, dada la gran libertad de acción que existe a la hora de concebir evaluaciones de riesgos con miras a detectar los riesgos psicosociales, la necesidad de asesoramiento y apoyo ha aumentado enormemente. El número de violaciones de las normas existentes sobre el tiempo de trabajo y de las normas de seguridad en el trabajo también ha experimentado un fuerte incremento. A raíz de los recortes de personal y de financiación realizados durante muchos años, las inspecciones de la seguridad en el trabajo no pueden asumir efectivamente las tareas de las que son responsables. En definitiva, la salud de los trabajadores es la que sufre las consecuencias de estos años de recorte de costos en los organismos normativos. Lo que se necesitaría sería unos niveles de dotación de personal mucho más altos en las inspecciones de la SST, así como una formación adecuada para sensibilizar a su personal acerca de la compleja interdependencia entre las condiciones de trabajo (digitales y flexibles) y los riesgos psicosociales.

De esta manera, podría hacerse realidad el potencial positivo de la digitalización inicialmente descrito.

Referencias

- Ahlers, E. 2016. *Work and health in companies: Findings from the WSI Works Council Survey 2015*. Düsseldorf (Alemania), WSI.
- . 2015. «Leistungsdruck, Arbeitsverdichtung und die (ungenutzte) Rolle von Gefährdungsbeurteilungen» [Presión, intensificación del trabajo y la función (no utilizada) de las evaluaciones de riesgos], *WSI-Mitteilungen*, vol. 68, núm. 3, págs. 194-201.
- . 2011. «Wachsender Arbeitsdruck in den Betrieben» [La creciente presión en las empresas], en N. Kratzer, W. Dunkel, K. Becker y S. Hinrichs (directores): *Arbeit und Gesundheit im Konflikt: Analysen und Ansätze für ein partizipatives Gesundheitsmanagement* [El trabajo y la salud en conflicto: Análisis y enfoques de una gestión participativa de la salud]. Berlín, Sigma, págs. 35-60.
- Arntz, M.; Gregory, T.; Lehmer, F.; Matthes, B., y Zierahn, U. 2016. *Arbeitswelt 4.0: Stand der Digitalisierung in Deutschland* [La situación de la digitalización en Alemania], IAB, informe núm. 22. Núremberg (Alemania), IAB. Disponible en <<http://doku.iab.de/kurzber/2016/kb2216.pdf>> [consulta: 16/02/17].
- Bitkom (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien). 2013. *Arbeit 3.0: Arbeiten in der digitalen Welt* [Trabajo 3.0: Trabajar en el mundo digital]. Berlín. Disponible en <www.bitkom.org/noindex/Publikationen/2013/Studien/Studie-Arbeit-3-0/Studie-Arbeit-30.pdf> [consulta: 16/02/17].
- Blume, A.; Walter, U.; Bellmann, R., y Wellmann, H. 2011. *Betriebliche Gesundheitspolitik – eine Chance für die Mitbestimmung: Potenziale, Hemmnisse und Unterstützungsmöglichkeiten* [La política de salud en el lugar de trabajo – Una oportunidad para la participación: posibles obstáculos y opciones de apoyo]. Berlín, Sigma.
- Institut DGB-Index Gute Arbeit. 2016. *Der Report: Die Digitalisierung der Arbeitswelt: Eine Zwischenbilanz aus der Sicht der Beschäftigten* [La digitalización en el mundo del trabajo]. Berlín. Disponible en <<http://index-gute-arbeit.dgb.de/>> [consulta: 16/02/17].
- Kohte, W. 2015. «Aufsicht im Arbeitsschutz: Internationale Anforderungen und Impulse» [La supervisión en la seguridad y salud en el trabajo: Requisitos internacionales e impulsos], en *WSI-Mitteilungen*, vol. 3, págs. 170-177.
- Menz, W.; Dunkel, W., y Kratzer, N. 2011. «Leistung und Leiden. Neue Steuerungsformen von Leistung und ihre Belastungswirkungen» [Poder y sufrimiento: nuevas formas de control del poder y sus efectos de carga], en N. Kratzer, W. Dunkel, K. Becker y S. Hinrichs (directores): *Arbeit und Gesundheit im Konflikt: Analysen und Ansätze für ein partizipatives Gesundheitsmanagement* [El trabajo y la salud en conflicto: análisis y enfoques de una gestión participativa de la salud]. Berlín, Sigma, págs. 143-198.
- Oppolzer, A. 2010. «Psychische Belastungsrisiken aus Sicht der Arbeitswissenschaft und Ansätze für die Prävention» [Riesgos del estrés mental a la luz de factores humanos y de enfoques de prevención], en B. Badura, H. Schröder, J. Klose y K. Macco (directores): *Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren – Wohlbefinden fördern* [Informe sobre el absentismo 2009. Trabajo y psique: reducir el estrés, promover el bienestar]. Berlín/Heidelberg (Alemania), Springer, págs. 13-23.

- Pfeiffer, S. 2012. «Die technologischen Grundlagen der Entgrenzung: Chancen und Risiken» [Fundamentos tecnológicos de la delimitación: oportunidades y riesgos], en B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose y M. Meyer (directores): *Fehlzeiten-Report 2012: Gesundheit in der flexiblen Arbeitszeit: Chancen nutzen – Risiken minimieren* [Informe sobre el absentismo 2012. La salud en los entornos de trabajo flexibles: utilizar las oportunidades, reducir al mínimo los riesgos]. Berlín/Heidelberg (Alemania), Springer, págs. 15-21.
- Schwemmler, M., y Wedde, P. 2012. *Digitale Arbeit in Deutschland: Potenziale und Problemlagen* [El mundo digital en Alemania: potencial y problemas]. Bonn (Alemania), Fundación Friedrich Ebert. Disponible en <<http://library.fes.de/pdf-files/akademie/09324.pdf>> [consulta: 16/02/17].
- Vogl, G., y Nies, G. 2013. *Mobile Arbeit: Betriebs- und Dienstvereinbarungen: Analyse und Handlungsempfehlungen* [El trabajo móvil: acuerdos de empresa y de servicios: análisis y recomendaciones para la acción], Fundación Hans Böckler. Fráncfort (Alemania), Bund-Verlag. Disponible en <www.boeckler.de/pdf/mbf_bvd_mobile_arbeit.pdf> [consulta: 16/02/17].
- WSI (Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut). 2016. *WSI Works Council Survey 2016* [Encuesta del WSI a los comités de empresa, 2016]. Düsseldorf (Alemania), Fundación Hans Böckler.
- Wittig-Goetz, U. 2012. «Staatliche Arbeitsschutzverwaltung» [La gestión estatal de la SST], en *Ergo-online*. Disponible en <www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/organisation_arbeitsschutz/institutionen_im_arbeitsschutz/arbeitschutzv_staat.htm> [consulta: 16/02/17].

Los efectos psicosociales del cambio tecnológico en los lugares de trabajo contemporáneos y las respuestas de los sindicatos

Pav Akhtar

UNI Global Union

Phoebe Moore

Middlesex University, Londres

Introducción

En la actualidad hemos entrado en lo que se ha dado en llamar la Cuarta Revolución Industrial, «caracterizada por la fusión de tecnologías que borran los límites entre las esferas física, biológica y digital» (Schwab, 2016). Se observa que las máquinas irrumpen cada vez más en los lugares de trabajo para llevar a cabo todo tipo de tareas, tanto manuales como cognitivas. Es bien sabido que la investigación y experimentación en materia de planificación del trabajo ha evolucionado, habiendo atravesado por numerosas etapas desde el inicio de la *gestión científica*. En los comienzos, se hacían sentir las influencias de los métodos burocráticos y de control; más tarde, se subrayaba la gestión corporativa y participativa, y en la actualidad se presta más atención a la *agilización* de los lugares de trabajo. El sector manufacturero cedió la preeminencia al de los servicios el que, a su vez, es testigo del auge del trabajo digitalizado. La adopción de un gran número de nuevas tecnologías en los lugares de trabajo está alterando la manera en que trabajamos como nunca antes en el pasado.

La tecnología ha sido siempre un arma de doble filo en el lugar de trabajo, pero en particular desde que a comienzos del siglo xx los conocidos industriales Frederick W. Taylor y Frank y Lillian Gilbreth comenzaron a estudiar los vínculos entre la productividad en el lugar de trabajo y el comportamiento humano y se dieron a la búsqueda de métodos destinados a promover el cambio mediante la adopción de tecnologías en materia de planificación del trabajo. De hecho, los principios, la influencia y la integración de la tecnología en los centros de trabajo se remontan a la era industrial, en que primaba la eficiencia y el aumento de la productividad. Con todo, ello iba aparejado de la preocupación por el bienestar y la salud de los trabajadores (lo que guarda relación con el interés de los Gilbreth por los temas de la fatiga y el descanso). En nuestros días, el aspecto novedoso es la disponibilidad e inclusión de un número sin precedentes de tecnologías que permiten medir, supervisar, analizar y realizar el trabajo de maneras inimaginables en la época de Taylor y los Gilbreth. Las nuevas tecnologías de seguimiento y vigilancia permiten a la administración un control del trabajo cada día mayor. Algunas aplicaciones de la tecnología en el lugar de trabajo eliminan la responsabilidad de los administradores y, en algunos casos, la *gestión* tradicional. En este artículo se examinan las implicaciones de todo ello para los trabajadores.

El trabajo profesional no rutinario tradicional está cada vez más fragmentado en tareas discretas que pueden ser realizadas ahora por máquinas y con inteligencia artificial (Ford, 2015, y Brynjolfsson y McAfee, 2011), sobre la base de las observaciones en fábricas de Braverman (1998). En investigaciones más recientes se ha señalado que «las computadoras, programadas para ayudar [a los trabajadores] a hacer el trabajo de manera más eficiente, son también instrumentos de vigilancia sumamente implacables» que crean condiciones en que «el ritmo de trabajo no dista mucho del rendimiento

máximo de los trabajadores» (Peaucelle, 2000, pág. 461). Entre otras consecuencias, ello provoca elevadas tasas de rotación del personal, tensiones laborales y violencia psicosocial. Las nuevas tecnologías y el trabajo digitalizado no solo ejercen presión sobre los trabajadores del mundo occidental, sino que han conducido a una división mundial del trabajo y a la subcontratación del trabajo rutinario. Asimismo, han provocado mayores presiones sobre los trabajadores del sector fabril, cuyas prácticas están reguladas en el ámbito nacional. Las tecnologías de vigilancia y control en el lugar de trabajo han irrumpido no solo en los países del Norte sino también en los del Sur (P. Moore y Robinson, 2016).

En este artículo se analizan algunas de las nuevas situaciones más relevantes que guardan relación con los usos de la tecnología en el lugar de trabajo, y con la posibilidad de su uso impropio en el contexto de un mundo del trabajo globalizado en que los trabajadores arrostran nuevas presiones cada vez más elevadas sea cual fuere su nivel de ingresos, seguridad en el empleo y lugar de trabajo. Asimismo, han surgido muchas nuevas posibilidades de violencia estructural psicosocial como resultado de las nuevas tecnologías de planificación del trabajo. Como señalara Galtung (1969, pág. 168), existe violencia cuando «debido a la influencia a que están sometidos los seres humanos, sus realizaciones somáticas y mentales están por debajo de sus realizaciones potenciales». Este conocido erudito noruego destacó la necesidad de redefinir el concepto de violencia, ya que una visión estrecha que la define tan solo por oposición a la paz, o solo como la «incapacitación *somática*, o la privación de la salud (cuya forma extrema es el asesinato), a manos de un *actor* cuya *intención* lleva a esa consecuencia» (destacados en el original) no tiene en cuenta los múltiples tipos de violencia existentes ni permite tomar medidas concretas. Galtung (*ibid.*, pág. 169) establece una distinción entre violencia física y violencia psicológica, que afecta «el alma [y] conduce a la disminución de las potencialidades mentales», entendida como violencia psicosocial. En las condiciones en que está presente ese tipo de violencia no siempre hay un agente específico; en los casos analizados en este artículo no siempre son observables las modalidades de acción de la tecnología y del uso de la misma.

La violencia estructural tiene que ver con situaciones en las que algunas características de una institución social como, por ejemplo, los aspectos tecnológicos de la planificación del trabajo en el seno de la institución, pueden resultar perjudiciales para las personas cuando se ve bloqueado el acceso a sus necesidades básicas (Galtung, 1969). Ese tipo de violencia «es consustancial con la estructura y se manifiesta en la desigualdad del poder y, por consiguiente, en oportunidades de vida desiguales» (*ibid.*, pág. 171). Este autor es un reconocido investigador sobre temas relativos a la paz, y sus obras han sido aprovechadas por investigadores feministas que destacan los aspectos de las relaciones de poder que guardan relación con el género, y que señalan que el feminismo «enriquece la teoría de Galtung encarando de manera formal las cuestiones de poder y género, que son esenciales para llegar a entender la

violencia como un proceso mediante el cual se construyen, legitiman, reproducen y naturalizan las relaciones sociales (violentas)» (Confortini, 2006).

Si bien Galtung señaló que las expresiones «violencia estructural» e «injusticia social» son intercambiables, ese autor no analizó explícitamente el aspecto de género en las relaciones de poder. En ese ámbito, la integración de las tecnologías en los lugares de trabajo tiene efectos múltiples. En principio, es posible prevenir la violencia y la injusticia si se reconocen y subsanan los problemas existentes y potenciales que se señalan a continuación. Asimismo, se debe prestar atención a sus repercusiones en los grupos vulnerables, en particular las mujeres y hombres en actividades caracterizadas por el uso intensivo de tecnologías, tanto profesionales como no profesionales.

La opinión prevaeciente es que la tecnología no supone la mejora inevitable, ni tampoco en todos los casos, de la experiencia de trabajo. Las investigaciones de la OIT han dejado en claro que el trabajo excesivo incide sobre la productividad (Golden, 2011), y está demostrado que, en ausencia de control, la adopción de nuevas tecnologías en los lugares de trabajo puede acrecentar aún más el exceso de trabajo, con el consiguiente aumento de los problemas psicosociales que conspiran contra los estándares básicos de bienestar y seguridad en el trabajo. Al respecto cabe destacar el estrés y los problemas de salud, ya que la tecnología: reduce la autonomía y la privacidad; propicia mayor vigilancia y supervisión en el trabajo; conduce a la aceleración del ritmo de trabajo; lleva a la integración del trabajo y la vida personal al punto de que no queda tiempo para la vida, la familia o la sociabilidad (lo que afecta más a las mujeres, a los trabajadores de la salud y a los profesionales que hacen uso intensivo de tecnologías); se traduce en pocos descansos naturales; puede dar lugar a una mayor monotonía; individualiza la responsabilidad; reduce las oportunidades de participación en la toma de decisiones, y lleva aparejada la intensificación de la carga de trabajo (Ball, 2010; Ball y Margulis, 2011; Taylor y otros, 2002; Rafnsdottir y Gudmundsdottir, 2011, y Rosenblat, Kneese y Boyd, 2014). A su vez, existen riesgos adicionales, que van desde el estrés de bajo nivel que experimentan los trabajadores cuando aumenta la centralización de las nuevas tecnologías hasta los efectos más intensos de prácticas como la vigilancia anticipatoria o la nueva ciencia penal, basada en técnicas que suelen emplearse en contextos policiales, donde las personas son clasificadas en función del grado de peligrosidad percibido. Todo ello puede culminar en respuestas desastrosas por parte de los trabajadores y en graves problemas psicosociales y de salud mental. Esas prácticas pueden tener consecuencias extremas y llevar hasta el suicidio de trabajadores; en este sentido, cabe citar el caso de los trabajadores de Foxconn en China (Chan y Pun, 2010).

En este artículo se destacan la precariedad y la desigualdad endémicas en los lugares de trabajo en donde hay un uso intensivo de tecnología, así como sus efectos en grupos de trabajadores con diferentes grados de vulnerabilidad cuya subsistencia está en riesgo. Entre ellos destacan las mujeres y las

niñas, que se ven gravemente afectadas por la brecha digital mundial (DAW, 2005). De hecho, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden «exacerbar las desigualdades existentes entre hombres y mujeres y crear nuevas formas de desigualdad» (DAW, 2005, pág. 3). En el informe *Porque soy niña: La situación de las niñas del mundo 2010. Fronteras digitales y urbanas: Las niñas en un mundo en rápida evolución* (Plan Internacional, 2010) se señala que las mujeres son las principales víctimas del acoso cibernético y la trata de personas en línea. Las trabajadoras domésticas son objeto cada vez más de medidas de vigilancia y control, lo que se traduce en estrés y trabajo no remunerado (S. Moore, 2014). Las responsabilidades y obligaciones de las trabajadoras con hijos duplican de hecho la carga de trabajo de las teleoperadoras en el Brasil (Nogueira, 2009). En lo tocante a otros países, Huws (2014, pág. 55) se destaca que en la economía digital o electrónica en China y en países de bajo costo laboral como la República Dominicana, Madagascar y Sri Lanka, donde se observa un gran crecimiento de los trabajos de valor agregado como la entrada de datos, las mujeres suelen eternizarse en puestos de baja cualificación, mientras que los hombres ocupan funciones más cualificadas en el diseño de sistemas. Un informe reciente de *The Candidate* (2016) señala que, en un estudio realizado en 150 empresas digitales en el Reino Unido, hay en la actualidad casi el doble de hombres que mujeres que trabajan en el sector. En el plano filosófico, Colman (2014, pág. 6) ha señalado que las tecnologías transforman de manera ineluctable los colectivos de trabajo y que en los procesos de cambio se ponen de manifiesto las cuestiones de género y la violencia estructural. Como conclusión, se puede afirmar que la tecnología neutraliza la violencia psicosocial y reduce por diversas vías las cuestiones de género, lo que lleva a la intensificación del trabajo y al mismo tiempo abre una serie de cuestiones de discriminación bien definidas que requieren un mayor esfuerzo de comprensión por parte de los gobiernos, los empleadores y los sindicatos.

Hay numerosos estudios realizados por organizaciones internacionales e investigadores académicos en que se analizan, entre otros aspectos, el acceso a la participación digital en relación con la educación y el desarrollo en diversos países del Sur; la desigualdad del trabajo en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación, y los efectos de la vigilancia digital en la esfera del trabajo doméstico, a los que debemos añadir las reflexiones filosóficas acerca de la experiencia humana con la tecnología. Sin embargo, es inquietante constatar el escaso número de datos disponibles en relación con las consecuencias del aumento de la supervisión del rendimiento y otras formas de trabajo cuantificado y digitalizado, específicamente en el caso de la mujer, así como la escasa información disponible acerca de las recomendaciones destinadas a mejorar las condiciones de trabajo y empleo de las mujeres y aumentar su empoderamiento. Como se ha señalado, en el sector de la tecnología las formas de trabajo menos remuneradas y precarizadas corresponden de manera abrumadora a las mujeres y a otros grupos vulnerables. Sus

difíciles condiciones de existencia se ven agravadas por la adopción de nuevas tecnologías de supervisión que perpetúan la violencia psicosocial mediante la exclusión y la discriminación. Estos temas se abordan a continuación.

En vista de todo lo anterior, en este artículo se presenta información pormenorizada acerca de algunos aspectos específicos de la violencia estructural derivada de la aplicación de las nuevas tecnologías en los lugares de trabajo. Se examinan en primer lugar las condiciones psicosociales de la vida laboral que obedecen a la adopción de tecnologías y prácticas específicas, prestando especial atención a las prácticas de gestión, a la distribución y a las actividades de planificación del trabajo, ya que la digitalización y la mecanización inciden explícitamente sobre aspectos del trabajo y la producción. A continuación se mencionan algunas de las actividades que llevan a cabo los sindicatos, así como los esfuerzos adicionales que podrían realizar para mitigar esos problemas.

Nuevas prácticas de gestión y planificación del trabajo

Supervisión electrónica del rendimiento y vigilancia en el trabajo

En la actualidad, la mayoría, si no la totalidad, de los profesionales y trabajadores del sector de servicios utilizan computadoras en el trabajo. Según los pronósticos del Índice de redes visuales de CISCO (2016), el número de dispositivos móviles con conexión internet en todo el planeta era superior a la población mundial a finales de 2015. El número de teléfonos inteligentes, de tabletas y monitores conectados a internet es asombroso si recordamos que 3G hizo su aparición hace solo un decenio. La introducción del sistema de posicionamiento global (GPS) en los teléfonos, ha hecho posible también el empleo de nuevos métodos de localización que permiten a la gerencia obtener información sobre las actividades de los trabajadores y supervisar su rendimiento con medios electrónicos.

La supervisión electrónica del rendimiento (SER) se ha venido utilizando desde hace muchos años en los centros de llamadas (Taylor y otros, 2002), donde se emplean diversos tipos de control para racionalizar las actividades. En los centros de la India es habitual que este tipo de supervisión abarque incluso los estados emocionales (Van Jaarsveld y Poster, 2013). La supervisión electrónica del rendimiento incluye la vigilancia del correo electrónico; la escucha telefónica; el control de los contenidos de las computadoras y su tiempo de utilización; la videovigilancia, y la localización GPS. Los datos obtenidos con las nuevas tecnologías pueden emplearse, entre otras cosas: como indicadores de productividad; para la localización del lugar en que encuentran los trabajadores; en la supervisión del uso del correo electrónico;

en el seguimiento de la navegación de sitios web; en el control del uso de la impresora, y en la contabilización del uso del teléfono. Pueden emplearse incluso para estudiar el tono de la voz y los movimientos físicos durante la conversación (véase más adelante la sección sobre las tecnologías *ponibles*). Estas prácticas están cada día más normalizadas a escala internacional.

A principios de la década de 1990, un senador miembro del Comité de Trabajo y Recursos Humanos del Senado de los Estados Unidos, en las audiencias sobre el proyecto de ley relativo a la privacidad de los consumidores y los trabajadores (S. 516) advirtió que «en muchas oficinas la vigilancia incontrolada de los trabajadores ha dado pie a la explotación laboral electrónica [...], no debería permitirse el uso irrestricto de vigilancia electrónica [...], el personal no debería estar obligado a renunciar a su libertad o a su dignidad ni a sacrificar su salud cuando va a trabajar» (Collins, 1991). Sin embargo, en 2010 se calculaba que el 75 por ciento de las empresas estadounidenses vigilaban tanto las comunicaciones como otras actividades de los trabajadores (Ball, 2010). De acuerdo con las estimaciones, el uso de tecnologías destinadas a la vigilancia de los trabajadores experimentó un aumento del 43 por ciento entre 2007 y 2010 en el mercado estadounidense (véase el Harper's Index, 2010, citado en Schumacher, 2011, pág. 138). Hemos entrado en una etapa que parece estar caracterizada por la «vigilancia ilimitada de los trabajadores» (Ajunwa, Crawford y Schultz, 2017).

Es preocupante el hecho de que la supervisión electrónica permite un control excesivo de los trabajadores y la invasión de su vida personal, lo que reduce la satisfacción en el trabajo, aumenta el estrés y genera relaciones laborales negativas y de poca confianza (Schumacher, 2011); todo ello puede causar condiciones psicosociales desfavorables. La creciente vigilancia en el lugar de trabajo pone en juego la dignidad humana; como señalara Rothstein, en relación con la vigilancia en el lugar de trabajo:

En el trabajo se niega la dignidad humana cuando el trabajador es tratado como un mero factor de producción con capacidades fijas y vulnerabilidades que determinan su comportamiento, y cuando se ignora no solo su individualidad frente a las probabilidades estadísticas sino también su potencial humano para superar o compensar los obstáculos físicos. Se niega la dignidad del trabajador cuando es tratado como un mecanismo transparente observado a distancia y que, por lo tanto, puede ser manipulado o desechado sin que tenga la posibilidad de confrontar al observador (Rothstein, 2000, págs. 383-384, véase también Gantt, 1995).

La vigilancia directa de la productividad que hace posible el *software* instalado en las computadoras, tanto de la empresa como personales, ha dado lugar a una nueva técnica de supervisión electrónica del rendimiento. Ejemplos de ello son los programas RescueTime, Toggl, ATracker y My Minutes que han sido implantados, por ejemplo, en centros de diseño de inmobiliarias.

Al respecto, cabe mencionar el estudio sobre el «lugar de trabajo cuantificado» realizado por una empresa en los Países Bajos (P. Moore, Piwek y Roper, inédito).

Los sindicatos reconocen que las tabletas y los teléfonos inteligentes han alterado la manera en que se trabaja; con todo, muchos de sus miembros cuestionan si estas herramientas han contribuido a lograr un mejor equilibrio entre la vida personal y la laboral. Una organización con sede en Hong Kong (China) que solicita la participación de los interlocutores sociales de los sindicatos y las empresas para mejorar la responsabilidad social de las empresas (RSE) llevó a cabo una encuesta entre los trabajadores que incluía frases tanto positivas como negativas acerca de las repercusiones de la tecnología sobre la conciliación entre el trabajo y la vida personal (Community Business, 2012). El 15,4 por ciento de los encuestados estuvo de acuerdo con las frases positivas, pero el 42,7 por ciento se expresó por las negativas. La queja más importante era que el personal sentía que nunca podía desconectarse realmente, incluso mientras dormía o estaba de vacaciones. Esas presiones se recrudecen en el nuevo entorno laboral donde los empleados están *siempre de servicio*, o hasta *hiperocupados*. La intrusión constante de la información y las comunicaciones, y la expectativa de tener que gestionar personalmente el trabajo, tarea que en el pasado correspondía a otro especialista de la empresa encargado de los horarios y la contabilidad, se traduce en una jornada laboral de 24 horas al día los siete días de la semana (Bogost, 2013). El «empleado abrumado» consulta los dispositivos móviles hasta 150 veces al día y padece sobrecarga de información; no encuentra tiempo para reflexionar, ni siquiera para pensar. Todo ello lleva al distanciamiento de los trabajadores y socava su productividad (Hodson y otros, 2014).

La capacidad de seguir muy de cerca el trabajo con técnicas de supervisión electrónica del rendimiento resulta incluso más atractiva para los empleadores ya que les permite acumular grandes volúmenes de datos. Cada día que pasa se puede controlar la productividad con mayor precisión, y obtener resultados detallados segundo a segundo empleando técnicas de evaluación del comportamiento o analítica humana (*people analytics*) que permiten extrapolaciones a partir de los datos disponibles. Este tipo de análisis es posible gracias a la reducción de los costos del procesamiento de los datos y la información. Su uso reviste especial interés para las empresas porque permite abaratar los costos relacionados con la selección de proveedores de servicios o la reorganización y reestructuración del lugar de trabajo. Es el método de selección dominante en la economía compartida (tema que es objeto de otra sección). El uso de esas tecnologías y del gran volumen de datos obtenidos, unido a las técnicas de analítica humana, lleva implícito que el tipo de actividad y el tiempo destinado a cada una de ellas pueden ser vinculados intrínsecamente a un juicio cualitativo sobre el desempeño de un trabajador, información que podría ser utilizada para las evaluaciones o para las decisiones en materia de contratación y despido. La mayoría de las tecnologías SER generan cuadros pormenorizados

del rendimiento aprovechando la información contextual captada por los dispositivos electrónicos como, por ejemplo, el nivel de actividad física, el estrés o el número de presencias y ausencias. Se considera que esos datos son un indicador del valor. Sin embargo, como señalaran Angrave y otros (2016, pág. 7): «el proceso de modelado y creación de cuadros detallados e indicadores visuales no es neutro en términos de valor, sino que depende de los paradigmas y perspectivas dominantes en materia de contabilidad y gestión de las operaciones, los que a su vez son reflejo de la ideología, la política y el poder».

Esas prácticas van desplazando rápidamente otros métodos de gestión, ya que se considera que los datos obtenidos son en sí mismos un indicador fiable de la productividad. Por consiguiente, las nuevas tecnologías SER difieren mucho de los métodos tradicionales y pueden tener consecuencias muy negativas para el personal (Jeske y Santuzzi, 2015). La dependencia de las cifras obtenidas con los dispositivos de seguimiento puede conducir a la deshumanización de los trabajadores, que se ven reducidos a un conjunto de meras estadísticas de tiempo de actividad (P. Moore y Piwek, en prensa). La violencia que de ello se deriva se traduce en evaluaciones de desempeño sesgadas; en presiones para incrementar el trabajo o hacerlo más intenso, y en un menor grado de autonomía (Bhave, 2014; Haque, 2015) (en relación con las cuestiones de privacidad); sin olvidar la sensación de que se ha redoblado el control sobre el trabajo del personal (Jeske y Santuzzi, 2015). Estas presiones llevan a un menor grado de compromiso y a la disminución de la satisfacción laboral. Existe la posibilidad real de que este tipo de tecnología pueda ser utilizada con objetivos de intimidación psicológica. El personal ha expresado su inquietud acerca de las posibilidades de control en los centros de trabajo como resultado de la implantación de lo que cabe considerar nuevos métodos de vigilancia (Rosenblat, Kneese y Boyd, 2014, y Ball y Margulis, 2011).

En cuanto a las empresas, existe el peligro de que los datos vitales relacionados con las actividades empresariales confidenciales, las transacciones financieras, la gestión del personal y los datos personales de los trabajadores puedan estar al alcance de personas no autorizadas, lo que justifica la instalación de dispositivos para proteger y controlar el acceso a dichos datos. A los empleadores les preocupa que los trabajadores puedan utilizar las instalaciones tecnológicas de la información y la comunicación para cuestiones personales durante la jornada laboral en detrimento de sus obligaciones, y también les inquieta que la empresa pueda ser considerada legalmente responsable de la información transmitida por los trabajadores en tales circunstancias. El manejo no apropiado de la información acumulada puede generar también relaciones laborales negativas y plantear dudas jurídicas acerca del tipo de información sobre el personal que es permisible que tenga y almacene el empleador. Estas son algunas de las tensiones a las que se enfrentan tanto los empleadores como los trabajadores.

En 2014, el 36 por ciento de los trabajadores que participaron en una encuesta Gallup (Harter, Agrawal y Sorenson, 2014) dijeron que revisaban

el correo electrónico del trabajo fuera del horario normal, y no es probable que ese porcentaje disminuya. La ley impone pocas restricciones a los empleadores, que están autorizados a vigilar los correos electrónicos de los trabajadores y la historia de los sitios internet que visitan. Los términos de servicio de Facebook son más estrictos que los de la mayoría de los gobiernos, ya que exigen al usuario que «no comparta su contraseña [...] ni permita que nadie acceda a su cuenta ni haga nada que pueda poner en peligro la seguridad de su cuenta». Hay poca protección jurídica efectiva acerca de estas violaciones de la privacidad, y es sabido que los empleadores solicitan cada vez más a los posibles candidatos la información de acceso a las redes sociales (Beesley, 2016). Como era de esperar, «el espionaje en el lugar de trabajo» (*The Week*, 2015) puede provocar ansiedad y malestar psicosocial. Las investigaciones han demostrado que cuando los trabajadores perciben que se respeta su privacidad, la productividad en realidad aumenta: esto es un aspecto de la «paradoja de la transparencia» (Bernstein, 2012).

Hay dificultades para adaptar a los lugares de trabajo el concepto de respeto a la vida personal. Se acepta que el derecho a la intimidad y privacidad abarca las actividades profesionales y empresariales y las comunicaciones del personal; esto conlleva que los empleadores no pueden, en principio, interferir en esas áreas. Sin embargo, como dice Kilkelly (2001), ese tipo de interferencia es aceptable en ciertas circunstancias, especialmente «en interés de la seguridad nacional, la seguridad pública o el bienestar económico del país, para prevenir delitos o desórdenes, o para la protección de la salud o la moral». Ello plantea interrogantes sobre el grado de control que es dable ejercer sobre los trabajadores y la relación que existe entre sus derechos y las prerrogativas de los empleadores. Sin embargo, en varios países la legislación nacional incluye directrices sobre la definición de este concepto y se recoge una serie de principios relativos a la privacidad y la supervisión en el centro de trabajo por parte del empleador. El estudio de Gilbert Demez (2002), «La prueba en derecho laboral: la protección de la vida personal y las nuevas tecnologías», establece cuatro principios por los que debería regirse la protección de la privacidad en los espacios digitalizados:

- *pertinencia* – los objetivos de la vigilancia que el empleador ejerce respecto de los datos de las comunicaciones electrónicas deberán ser pertinentes para la situación de los trabajadores;
- *proporcionalidad* – la vigilancia deberá ser, en todos los casos, adecuada, pertinente y proporcional a los objetivos perseguidos;
- *transparencia* – su expresión concreta se encuentra en los procedimientos de información y consulta a los trabajadores por los que deberá regirse el empleador a la hora de instalar el sistema de vigilancia, y
- *no discriminación* – las medidas adoptadas no deberán ser causa de discriminación entre trabajadores o grupos de trabajadores, y deberán ser aplicables a todos.

Un ejemplo de las repercusiones psicosociales de la vigilancia y las tecnologías SER lo tenemos en la empresa contratista Foxconn, que emplea casi un millón de trabajadores y produce muchos de los aparatos tecnológicos empleados comúnmente en la actualidad. El régimen de producción de esa empresa «sacrifica la dignidad en aras del beneficio empresarial en nombre del crecimiento económico» (Chan y Pun, 2010, pág.3). Esas condiciones de producción por lo general van acompañadas del estrés y el colapso psicológico, así como de problemas de salud. Los trabajadores afirman que están «perdiendo su futuro» (*ibid.*, pág. 4). Entre las características del régimen laboral de Foxconn cabe mencionar los rígidos sistemas de vigilancia internos como, por ejemplo, los controles de identidad, los frecuentes registros corporales y la aplicación de formas extremas de control de la calidad (Chan, Pun y Selden, 2013, pág. 109). Entre los aspectos centrales de ese régimen destacan las tecnologías ponibles (*wearable*) y las cuantificadas (tema abordado en otra sección más adelante), que van desde los códigos de colores poco sofisticados para los uniformes hasta la utilización de escáneres de huellas dactilares, tarjetas electrónicas inteligentes y dispositivos de alerta. También están bien documentadas las condiciones perjudiciales y las violaciones de las normas de salud y seguridad que han provocado incendios y llevado al suicidio a trabajadores (Chan, Pun y Selden, 2013, y Bieler y Lee, 2016).

La cuestión de la maquinaria: riesgo para el trabajo no rutinario, y algoritmos de cálculo de la reputación en las plataformas en línea

En 1821, David Ricardo introdujo la «cuestión de la maquinaria», que tenía que ver con la «influencia de la maquinaria sobre los intereses de las diferentes clases sociales». Señaló que la cuestión de las máquinas se centraba en que «en opinión de la clase obrera, el empleo de maquinaria resulta en muchos casos perjudicial para sus intereses» (Ricardo, 1821, pág. 392). En defensa de la clase obrera, Marx (1990, pág. 492) afirmó que «al igual que cualquier otro instrumento destinado a aumentar la productividad del trabajo, la maquinaria tiene por objeto abaratar las mercancías y, al reducir la parte de la jornada laboral que el trabajador destina a sí mismo, prolonga la otra parte, la parte que entrega al capitalista».

Las investigaciones sobre la capacidad de las máquinas para desempeñar actividades similares a las humanas se remontan a la década de 1950 cuando un investigador acuñó la expresión «inteligencia artificial» en un informe en el que afirmaba que es posible seguir avanzando para que «las máquinas resuelvan tipos de problemas que ahora están reservados a los seres humanos» (McCarthy y otros, 2006). Si bien cayó en desuso en decenios posteriores, cuando comenzó a hablarse de «sistemas expertos» y «redes neuronales» (Ford, 2015), ese término traslucía al mismo tiempo la preocupación social

acerca de la posibilidad de que las máquinas pudieran robar el trabajo remunerado de los humanos. Ted F. Silvey, funcionario del Departamento de Educación de la sede nacional de la Federación Estadounidense del Trabajo y Congreso de Organizaciones Industriales (AFL-CIO), señaló que «las máquinas e instrumentos pueden hacer casi todo, ¡excepto comprar lo que producen!» (Silvey, 1958). Este autor destacó que: «Los instrumentos reemplazan la mente del hombre, al igual que el resto de la máquina tomó el lugar de sus músculos. Las máquinas van adquiriendo la capacidad del ser humano, pero trabajan más rápido y con mayor precisión que ninguna persona de carne y hueso, y nunca se cansan» (Silvey, 1957, pág. 29).

En este ámbito, a principios de la era industrial en Occidente, los sindicatos expresaron la preocupación de que las tecnologías empleadas en la producción en cadena conducían a la *banalización* del ser humano al «realizar pequeñas tareas de manera repetitiva. La capacidad artesanal, creatividad, dignidad y singularidad del ser humano eran ignoradas en el mejor de los casos y, en el peor, pisoteadas», lo que tenía como resultado la «destrucción de la dignidad de los trabajadores como personas» (Silvey, 1956, pág. 3).

Ese mismo sindicalista se mostraba optimista también acerca de la posibilidad de que la mecanización permitiese reducir la semana laboral y el número de semanas de trabajo anuales «sin reducción de los ingresos salariales» (Silvey, 1958) y afirmaba que «la automatización permite vislumbrar un día en el que se reducirá considerablemente el número de personas que trabajará en las fábricas en las tareas aburridas y repetitivas que exige la producción en cadena» (Silvey, 1957, pág. 30). Son dignos de destacar el optimismo y el pragmatismo de este sindicalista, quien afirmaba que «a largo plazo, la automatización generará más puestos de trabajo [...] pero el reto estriba en resolver el problema a corto plazo, en dar ayuda inmediata al trabajador cuyos dedos quedan atrapados cuando la puerta se cierra de golpe» (*ibid.*, pág. 29). En el decenio de 1970, aludiendo a los orígenes de los procesos algorítmicos como una característica del desarrollo de la maquinaria, Braverman (1998, pág. 130) señaló que «es solo cuando la estructura misma de la máquina le otorga a la herramienta o al trabajo un movimiento continuo que se comienzan a desarrollar las maquinarias en el sentido moderno del término». La capacidad de la máquina de funcionar por sí misma es algo prácticamente aceptado en el mundo contemporáneo. Con todo, cabe preguntar ¿qué sucede cuando los seres humanos comienzan a tomar decisiones basadas en aspectos específicos de las operaciones de la máquina y hay poca o ninguna interferencia externa?

En la actualidad, la cuestión de la maquinaria «vuelve a plantearse con mayor acritud» (*The Economist*, 2016, pág. 3), porque va infiltrándose en los centros de trabajo profesionales donde es posible automatizar cada día más todo tipo de trabajo. En 2012, el tema de ImageNet Challenge consistió en la programación de computadoras para el reconocimiento de imágenes. Esos *retos* o certámenes, coordinados por los más destacados investigadores

y empresas, se han convertido en un indicador del éxito en ese campo, y han contribuido a rápidas mejoras en lo que se denomina *aprendizaje profundo*: en estos momentos, la capacidad de las computadoras para reconocer imágenes supera ya la capacidad humana. Debido a los resultados de ese experimento y de otros similares nos percatamos de que las tareas que en el pasado se consideraban dominio exclusivo de los seres humanos corren ahora riesgo de automatización, mecanización y digitalización. El informe más reciente de Frey y Osborne (2013) demuestra que podrían verse afectadas tanto las tareas repetitivas como las no repetitivas. En lo que respecta a los vendedores telefónicos, los asesores fiscales, los vendedores de seguros y los técnicos bibliotecarios, el riesgo de automatización es elevado, con una probabilidad de 0,99 (1 = certeza). Se ve amenazado también el trabajo en profesiones como la atención de salud y el trabajo social (0,0035) y la terapia recreativa (0,0028). En la actualidad, las computadoras pueden encargarse de las tareas de investigación de casos jurídicos empleando algoritmos de aprendizaje profundo (Ford, 2015). Las máquinas pueden hacer ahora trabajos no rutinarios, como conducir vehículos y descifrar la escritura manuscrita (Frey y Osborne, 2013, pág. 17).

Como se ve, la amenaza de la automatización en las fábricas ha aumentado y en la actualidad abarca la selección laboral en nuevos modelos de planificación del trabajo como la «economía compartida», facilitada por el nuevo método de selección y distribución de trabajo denominado «analítica humana» (PwC, 2015), que facilita el proceso de gestión de la identidad (Ajana, 2013) y se pone de manifiesto en las nuevas plataformas en línea típicas de la economía de la demanda (AFL-CIO, 2016) destinadas a la compra y venta de mano de obra. La economía compartida o el trabajo en la *nube* digital incluye plataformas tales como Upwork, ODesk, Guru, Amazon Mechanical Turk, Uber, Deliveroo y Handy, denominadas «plataformas en línea» en la terminología del Mercado único digital de la Comisión Europea. Para referirse a este tipo de intercambio y trabajo, Huws (2015) y Cherry (2011) emplean el término «colaboración abierta distribuida» (*crowdsourcing*), que Huws (2015, pág. 1) ha definido como «trabajo remunerado organizado gracias a bolsas de trabajo en línea».

La colaboración abierta distribuida, o externalización abierta de tareas, facilita a las empresas la subcontratación de mano de obra, así como la implantación de nuevas plataformas para el trabajo autónomo y por cuenta propia. En julio de 2016, la Oficina Nacional de Estadísticas del Reino Unido informó que el número de trabajadores autónomos había pasado de 3 800 000 en 2008 a 4 600 000 en 2015 (ONS, 2016). La economía de las plataformas recurre a trabajadores por cuenta propia contratados en el Reino Unido y en muchos otros países. Esos trabajadores no tienen derecho a los beneficios de empleo habituales tales como los planes de salud o la licencia de maternidad. Asimismo, tienen muy poca protección jurídica, ya que las plataformas están diseñadas para reducir la responsabilidad del empleador, como se explica más adelante.

Cuando se introdujo ese tipo de plataformas, los trabajadores recurrían a ellas para aumentar sus ingresos y el trabajo estaba mayormente en las economías más avanzadas. Sin embargo, con el tiempo, ha ido aumentando mucho la dependencia de trabajadores que no cuentan con otras fuentes de ingresos y recurren a esas plataformas tanto en países del Norte como del Sur. Las plataformas en línea han facilitado la subcontratación del trabajo a muchos países del Sur donde los trabajadores reciben una remuneración más baja y la regulación del mercado laboral es de carácter local y limitado (Bergvall-Kåreborn y Howcroft, 2014). Esas plataformas siguen evolucionando; en la actualidad, incluso las tareas profesionales se «reducen a su menor denominador común» y «la índole de la concepción y gestión de las tareas y del capital humano [...] conduce prácticamente a la deshumanización de los trabajadores» (Cherry, 2011, pág. 30). Por lo general, las empresas aplican estándares mínimos, sobre todo en los países del Sur (Estreicher y Cherry, 2008) y en muchos casos adoptan modelos de subcontratación de la mano de obra inaplicables por lo que respecta a la responsabilidad social de las empresas.

En las plataformas Mechanical Turk y Upwork de «trabajo abierto distribuido» (*crowdwork*) (Berg, 2016), los contratos de trabajo disponibles se anuncian en línea y los trabajadores contactan a los clientes para recoger el trabajo. En muchos casos, el trabajo se fracciona y distribuye entre varios trabajadores subcontratados. El trabajo disponible en esas plataformas va desde diseño gráfico hasta programación, pero la comunicación entre trabajador y cliente suele ser muy limitada, lo que conduce a una clara falta de transparencia. Ello puede plantear cuestiones éticas, ya que «los trabajadores no pueden emitir juicios sobre la valencia moral de su trabajo» (Bergvall-Kåreborn y Howcroft, 2014, pág. 218, citando a Zittrain, 2008). Por otra parte, la autogestión de la reputación es una práctica habitual cada día más extendida en el mercado de trabajo en línea, a medida que los trabajadores por cuenta propia buscan trabajo y los empleadores o clientes se sirven de las nuevas tecnologías para trazar perfiles de los trabajadores (Pasquale, 2010; Gandini, 2016, y Bodie y otros, 2016). La búsqueda y utilización de capital social para promocionarse y hacer avanzar su carrera profesional, así como para encontrar trabajo y empleo no es nada nuevo. Ahora bien, el tipo de reputación alcanzada, que permite a los trabajadores independientes y por cuenta propia encontrar trabajo en las plataformas en línea, «está basada en un cálculo hecho por terceros con el empleo de algoritmos que traducen en un indicador numérico las opiniones emitidas por otras personas» (Gandini, Pais y Beraldo, 2016). Con ello, la reputación alcanzada por un trabajador depende del número de tareas que ha aceptado y de las calificaciones otorgadas por los clientes. Por ejemplo, los choferes Uber informan que si reciben de los clientes una calificación inferior a 5,6 o 4,5 puntos o estrellas pueden ser despedidos, sin que se tomen en cuenta algunos aspectos del viaje como el tráfico, las redes de comunicación 3G o la suciedad dejada en el auto por

otro pasajero, factores que no tienen nada que ver con el desempeño del chofer. Los conductores no reciben ayuda de la empresa por asuntos conexos y, en muchos casos, sus ingresos son inferiores a los que se les había prometido cuando comenzaron a trabajar como choferes (Brownstone, 2015). Con todo, la paradoja y la ficción de los algoritmos es que «no adolecen [de] sesgos humanos» (Frey y Osborne, 2013, pág. 18). Sin embargo, como señalaron Bodie y otros (2016), «los trabajadores desean ser tratados como personas, en lugar de ser clasificados como conjuntos de datos fungibles o evaluados como centros de costos» (pág. 75).

La creación de perfiles para evaluar el comportamiento humano y los datos conexos permite a la gerencia no solo emitir juicios sobre la personalidad de los trabajadores, sino también predecir su comportamiento futuro. Se da por supuesto que los datos generados por las computadoras son neutros y fiables, y que facilitan la predicción (Amoore, 2013; Cheney-Lippold, 2011). La supuesta neutralidad y utilidad de los datos empleados para esos objetivos es lo que está en juego en las relaciones de poder en el lugar de trabajo, tanto si se trata de trabajadores autónomos como de empleados a tiempo completo. Los trabajadores son seleccionados y desechados cada vez más fácilmente; son reemplazables y desechables en este sistema de referencia «profano» (Gandini, Pais y Beraldo, 2016). La reputación en el mercado de trabajo en línea ha cobrado una importancia increíble en lo que atañe al trabajo disponible en los espacios digitales, el denominado «trabajo virtual» (Huws, 2013 y 2014, y Holts, 2013) y el «trabajo digital» (Fuchs, 2014).

La mayor parte del trabajo de las plataformas en línea no está regulado, lo que da pie a una situación de incertidumbre con visos neodarwinistas: todas las formas de discriminación experimentadas en la vida real se generan en línea, donde las relaciones sociales de trabajo son anónimas y encubiertas (Bergvall-Kåreborn y Howcroft, 2014, pág. 218). La responsabilidad se descarga mayormente en los trabajadores, situación que se ve exacerbada cuando aumenta el trabajo precario. Ya se ha demostrado que el trabajo virtual perpetúa la precariedad y ejerce presión sobre las personas para que acepten sobrecargarse de trabajo (Huws, 2014, y P. Moore y Robinson, 2016). Todo ello forma parte de la violencia estructural latente en el lugar de trabajo que se describe en este artículo.

Como ya se ha dicho, las personas deben cultivar activamente su reputación en línea para conseguir más trabajo; esta resulta ser una tarea necesaria no remunerada. Ello plantea diversos problemas como la obstrucción de los principiantes y los obstáculos en los puntos de entrada a lo que pasa a ser un bucle cerrado de relaciones cliente/trabajador. La lógica del uso de algoritmos para adquirir reputación penaliza a los trabajadores atípicos y provoca «oportunidades de vida desiguales», lo que Galtung (1969, pág. 171) denomina violencia estructural. Los modelos de carrera atípicos pueden obedecer también a períodos no laborales dedicados al cuidado de la familia, a licencia de maternidad, a enfermedades y a problemas de salud mental.

A mediados de 2016, la Comisión Europea (CE) inició la fase de discusión para la adopción del Mercado único digital, y presentó un «enfoque diferenciado para las plataformas en línea» (CE, 2016a). Estas abarcan «una amplia gama de actividades que incluyen [...] las plataformas de economía colaborativa» (CE, 2016b). Con todo, se hace hincapié en los servicios y la libertad de los mercados, a la vez que no se menciona en absoluto la protección de los trabajadores. Este enfoque (CE, 2016a) estará regido por:

- condiciones equitativas para servicios digitales comparables;
- comportamiento responsable de las plataformas en línea para proteger los valores fundamentales;
- transparencia y equidad para mantener la confianza de los usuarios y salvaguardar la innovación, y
- mercados abiertos y no discriminatorios en una economía basada en datos.

El sitio web de la plataforma Upwork incluye un enlace a una sección que lleva por título «¿Estoy seguro trabajando aquí?». Empero, esa pregunta tiene que ver con la seguridad de los clientes y no con la de los trabajadores. Upwork incluye una agenda de trabajo, que es un sistema de facturación del tiempo en que se registra todo el trabajo terminado. El Diario toma cada diez minutos una captura de la pantalla de la computadora del trabajador por cuenta propia con el fin de verificar el trabajo y, además, cuenta el número de pulsaciones de teclado durante las sesiones de trabajo. Upwork Messages incluye también un sistema de mensajería en línea que permite la discusión en tiempo real, cuando así se desee. Esa plataforma garantiza a los clientes su «derecho a la protección de la propiedad intelectual» y brinda asistencia en caso de controversias (Upwork, 2016).

El Acuerdo de participación de la plataforma Mechanical Turk de Amazon limita el papel de esa plataforma en las transacciones entre solicitantes y proveedores, y hace hincapié tanto en los aspectos legales de las transacciones como en las consideraciones fiscales. Ese acuerdo señala con toda claridad al proveedor que: «no tiene derecho a reclamar ninguno de los beneficios que un solicitante o Amazon Mechanical Turk pudiera brindar a sus empleados, tales como pago de vacaciones, licencia por enfermedad, programa de seguro, o programa de jubilación» y que «no es elegible para recibir indemnización laboral en caso de lesiones» (AMT, 2014). Dado que esas plataformas permiten el intercambio de mano de obra pero no cubren las necesidades básicas, se puede afirmar con toda confianza que las mismas generan violencia estructural y han comenzado a afectar a los trabajadores, como se describe en este artículo. En la siguiente sección se analiza en mayor detalle la utilización de la tecnología en los lugares de trabajo y sus efectos psicosociales conexos.

Las tecnologías de vigilancia ponibles, el «lugar de trabajo cuantificado» y la analítica humana

Los efectos
psicosociales
del cambio
tecnológico
en los lugares
de trabajo
y los sindicatos

Un informe reciente indica que en 2020 las empresas destinarán 9200 millones de dólares a la compra de «dispositivos que los trabajadores deben llevar puestos, incluidos los artículos para los sectores industrial y de salud, en comparación con 21 millones de dólares estadounidenses en 2013» (Nield, 2014), lo que representa una tasa de crecimiento anual compuesto del 138 por ciento (Tractica, 2016). De 2014 a 2019 se implantarán en los lugares de trabajo más de 13 millones de esos dispositivos para la supervisión de la aptitud física (Nield, 2014) y se prevé que en 2019 el número de dispositivos ponibles vendidos en todo el mundo se elevará a 126 100 000 (IDC, 2015).

En 2015, casi una quinta parte (18 por ciento) de los trabajadores en Europa portaba dispositivos de este tipo en el trabajo (ADP, 2015). Este «entorno de trabajo cuantificado» (Bersin, Mariani y Monahan, 2016) se asemeja al del mundo del atletismo, donde la tecnología permite detectar en qué momento cabe esperar el máximo rendimiento y obtener rápidamente información al respecto. Esos dispositivos permiten registrar el grado y el tipo de actividad física, la variabilidad de la frecuencia cardíaca, las variaciones emocionales y del estado de ánimo y los niveles de estrés. En el marco de iniciativas de protección de la salud y el bienestar del trabajador adoptadas en economías avanzadas, la implantación de dispositivos ponibles y de tecnologías de autolocalización se consideran métodos de vanguardia que contribuyen tanto a proteger la salud y el bienestar de los trabajadores como a aumentar la productividad global de la empresa (Wilson, 2013, y Nield, 2014). A pesar del creciente interés en la adopción de este tipo de dispositivos en los lugares de trabajo, una reciente investigación de ADP (2015) ha revelado que más de la mitad (52 por ciento) de los trabajadores expresaban que se sentían preocupados por la cantidad de datos personales que los empleadores pueden obtener con esa tecnología. En opinión de los trabajadores, esos dispositivos pueden utilizarse para «espíar» al personal (*The Week*, 2015). Las actitudes en materia de privacidad varían de un país a otro; en Alemania, el 60 por ciento de los empleados expresan reservas, opinión compartida solo por el 36 por ciento de los empleados en los Países Bajos. Los trabajadores del Reino Unido son los más renuentes a usar dispositivos que deben llevar puestos, ya que tan solo uno de cada cinco dice sentirse a gusto con esa posibilidad (ADP, 2015).

El uso de este tipo de tecnologías con objeto de controlar la productividad de los trabajadores tuvo su origen en el trabajo en fábricas y almacenes, y en la actualidad se están adoptando también nuevas variantes privadas o personales de ese tipo de tecnología. A continuación se analiza el caso de Ingrid (nombre ficticio), empleada de almacén, que trabaja desde hace once años en un almacén en el Reino Unido. Informó que en febrero de 2016 se implantó

en su centro de trabajo un nuevo dispositivo de ese tipo¹. Sin previo aviso, se pidió a todos los operarios del almacén que llevaran puesto un escáner de pulsera. Los autores de este artículo preguntaron qué información habían recibido los trabajadores acerca de la finalidad de esos aparatos. De acuerdo a Ingrid, la gerencia había informado a los trabajadores que los dispositivos estaban destinados a transmitir a la gerencia información sobre todo error cometido, y a identificar al empleado de almacén que lo había cometido, lo que significaba que el trabajador podría recibir ayuda para evitar cometer ese tipo de error nuevamente. Sin embargo, Ingrid indicó que, en la práctica, la tecnología se había utilizado no solo para detectar errores individuales, sino también para controlar la productividad de cada persona y el tiempo de trabajo y los descansos. A los trabajadores se les había dicho que la dirección realizaría consultas individuales atendiendo a los datos obtenidos, lo que nunca tuvo lugar. En cambio, en los meses que siguieron a la adopción de los dispositivos, se informó a los trabajadores, a intervalos específicos, que algunas personas serían despedidas en unos pocos días. Se evidenció que los datos de los dispositivos habían influido en el proceso de toma de decisiones que llevó a los despidos. Con todo, Ingrid no tenía clara la manera en que se habían interpretado los datos, como se puede apreciar en sus palabras, citadas a continuación:

Hace poco despidieron a dos o tres personas; la decisión se tomó atendiendo al criterio de quién trabajaba menos. Creo que fue en mayo, cuando el ritmo de trabajo es algo más lento. Despidieron a tres personas: una de ellas era perezosa, así que entiendo por qué lo hicieron. Pero las otras dos eran muy buenas. Una semana antes de los despidos, la dirección había advertido que todos debíamos prestar atención, porque iban a despedir a algún personal temporal. Así que todo el mundo trabajó con mayor ahínco.

Ingrid indicó estar preocupada porque la información obtenida con esos dispositivos estaba realmente siendo manipulada. En un caso, ella y sus compañeros de trabajo sospechaban que a determinadas personas se les habían asignado tareas más fáciles durante un período prolongado de vigilancia. Si bien los operarios de almacén tienen derecho a afiliarse a sindicatos, Ingrid indicó no tener afiliación sindical y desconocía si había algún afiliado en su centro de trabajo. En cualquier caso, antes de la implantación de dicha tecnología no se había celebrado ninguna consulta con los sindicatos pertinentes ni con los trabajadores. Para citar nuevamente a Ingrid:

Somos conscientes de que podrían emplear esta tecnología para ejercer aún mayor presión para que trabajemos más rápido, y de que podría

1. Transcripción de una entrevista semiestructurada proporcionada a Moore, que envió las preguntas del caso a un traductor en agosto de 2016. Está disponible el formulario de consentimiento debidamente firmado.

ser utilizada para realizar despedidos. Pero a muchos de nosotros ya no nos importa porque es físicamente imposible aumentar aún más nuestro rendimiento.

En los medios profesionales, los dispositivos sensoriales se emplean en muchos casos en el marco de iniciativas de salud y bienestar, pero también se usan en la gestión de las actividades. A medida que su implantación pasa a ser habitual, los trabajadores no solo corren el riesgo de sentirse excluidos de los programas si deciden no participar, sino que pueden ser objeto de estigmatización y sanción financiera (Hamblen, 2015, y Rosenblat, Kneese y Boyd, 2014). Aparte del «síndrome del bienestar» (Cederstrom y Spicer, 2015) y de la estigmatización de los trabajadores, debemos preguntarnos si en una relación laboral es posible realmente optar por participar o no. P. Moore, Piwek y Roper (inédito) han analizado un estudio sobre el lugar de trabajo cuantificado llevado a cabo por una empresa en el marco del proyecto «Agilidad, trabajo y autocuantificación» de BA/Leverhulme. El empleador, una empresa de los Países Bajos, distribuyó FitBits, RescueTime y actividades lúdicas a los empleados como parte de una iniciativa de salud y bienestar. El organismo de protección de datos personales de ese país planteó una serie de preguntas al analista de datos local que trabajaba en el estudio de la empresa. El organismo preguntó específicamente si era posible que pudiera existir una relación cabalmente consensual entre un trabajador y un empleador. Los empleadores tienen un margen de maniobra considerable para recopilar información sobre el personal; con todo, las nuevas tecnologías de que dispone la gestión de recursos humanos ofrecen posibilidades sin precedentes por lo que se refiere al tipo de información que los empleadores pueden obtener acerca de los trabajadores. Ello plantea diversas interrogantes en materia de regulación, privacidad, protección de datos, intensificación del trabajo y adopción de decisiones basadas en datos.

En los centros de trabajo profesionales, el uso de las tecnologías posibles no se reduce a las iniciativas de salud y bienestar. La tecnología de Olivetti Researchs Active Badge y dispositivos similares posteriores como los sociométricos y los de sensores, permiten activar puertas automáticas, transmitir la identidad del usuario y reenviar comunicaciones telefónicas. Algunos de esos dispositivos pueden también registrar los movimientos del trabajador, su voz, su entorno e interacciones, así como analizar la voz y las señales no verbales para deducir el estado de ánimo y la influencia interpersonal (Lindsay, 2015, y Olguin y otros, 2009). A principios de 2016, en las oficinas del diario *The Daily Telegraph* del Reino Unido se instalaron dispositivos para registrar la presencia de los empleados en sus escritorios sin haber requerido el consentimiento de estos, lo que fue mal acogido por los trabajadores. Los dispositivos OccupEye fueron eliminados después de que los periodistas dieran amplia difusión a ese tema (Mance, 2016). Por poner otro ejemplo, en los Estados Unidos un empleador ordenó a una empleada que mantuviera encendido

el localizador GPS de su teléfono incluso fuera del horario de oficina. Fue despedida por desconectarlo fuera de las horas de trabajo, y demandó a su empleador por daños económicos y no económicos (Kravets, 2015). En ese contexto, existe una posibilidad muy real de que la administración se desentienda de su responsabilidad por el nivel de estrés que sufren los trabajadores debido a las decisiones en materia de reducción del personal adoptadas sobre la base de los datos obtenidos. Casos como esos demuestran que el uso de dispositivos de vigilancia y control provoca estrés psicosocial y nuevas formas de violencia estructural.

Los conductores de camiones de reparto han sido objeto de medidas de seguimiento desde hace varios decenios, y la introducción de tecnologías satelitales ha permitido que esa práctica sea cada vez más refinada. Un conductor de UPS reveló a Harper que el empleador se servía de las nuevas medidas como de un «látigazo mental», y señaló que «la gente se siente intimidada y trabaja más rápido» (*The Week*, 2015). La adopción de los nuevos dispositivos que el trabajador porta sobre sí permite determinar el lugar en que se encuentra y la velocidad en que desarrolla su trabajo, lo que ha llevado a la «racionalización» del personal. Cabe citar el caso del minorista Tesco: allí se demostró que los distintivos que portaban los empleados para determinar la velocidad del trabajo en los almacenes había llevado a una reducción del 18 por ciento del número de asalariados a tiempo completo (Wilson, 2013). Se ha informado de mayor estrés y agotamiento físico en los almacenes de Amazon tras la adopción de dispositivos para el seguimiento del personal. De hecho, en la mayoría de los casos la salud y la seguridad de los empleados está subordinada a la logística racional y a la rapidez del trabajo de almacén (Mulholland y Stewart, 2013).

Los abogados advierten que existen muchas cuestiones discutibles por lo que se refiere al uso de los dispositivos de supervisión de la productividad y de la salud para hacer la evaluación del personal. Por ejemplo, si la información obtenida con este tipo de tecnologías se utiliza para tomar decisiones sobre promociones y primas, ello podría contravenir de manera significativa la legislación federal de los Estados Unidos. La gran mayoría de los datos médicos están protegidos por ley, y la discriminación por motivos de salud es ilegal. Un informe publicado en la *National Law Review* advierte a los empleadores que a la hora de implantar dispositivos ponibles en el marco de un sistema de control de la productividad deben tomar nota de los siguientes puntos:

- 1) La Ley sobre ciudadanos estadounidenses con discapacidades (ADA) prohíbe la discriminación laboral por motivos de salud y, en términos generales, prohíbe a los empleadores formular preguntas sobre el estado de salud de un trabajador.
- 2) La Ley de no discriminación por información genética (GINA) prohíbe la discriminación laboral basada en información genética y prohíbe a los empleadores hacer preguntas sobre la información genética de un trabajador.

- 3) La Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros médicos (HIPPA) establece normas destinadas a proteger la privacidad de la información personal relativa a la salud; esto puede incluir la información recopilada por un empleador con el fin de determinar la productividad de los trabajadores (Sheppard Mullin, 2016).

Es evidente que el empleador tiene mucho interés en los datos de productividad, los que reciben una protección jurídica diferente, a pesar de que en la actualidad existen numerosos dispositivos que permiten seguir de cerca muchos aspectos de la vida cotidiana de los trabajadores. Por todas estas razones, el hecho de que ahora los trabajadores están *siempre de servicio*, el uso más frecuente de algoritmos para la distribución y selección del trabajo, la amenaza de la automatización y el uso de dispositivos que los trabajadores deben llevar puestos se han convertido en serias preocupaciones para el bienestar psicosocial de los trabajadores. Son necesarias una mayor concienciación y la adopción de medidas. Los sindicatos tienen conciencia cada vez más clara de las presiones a que están sometidos los trabajadores en el marco de las nuevas tecnologías en el lugar de trabajo. A continuación se esbozan algunas de las respuestas que han dado los sindicatos y se presentan sugerencias para abordar decididamente estas cuestiones.

Los sindicatos defienden el bienestar en la era de la vigilancia digital

En esta sección se presentan algunas perspectivas y actuaciones sindicales relacionadas con los riesgos psicosociales atribuibles a la oleada de la digitalización y de los nuevos métodos de vigilancia en los lugares de trabajo. Se destacan ejemplos de estrategias adoptadas por los sindicatos para hacer frente a los retos ya mencionados y se describen las políticas elaboradas por los sindicatos gracias al diálogo social con empleadores y gobiernos. La sección concluye con la propuesta de algunas pautas para abordar las preocupaciones en materia de vigilancia digital, con el fin de proteger la salud psicosocial y el bienestar en el trabajo.

Riesgos psicosociales y respuestas sindicales

La UNI Global Union, organización sindical internacional que agrupa a sindicatos de los profesionales de oficina, directivos y trabajadores de servicios del sector privado (incluidos los sindicatos del sector de las TIC), ha observado que en todos sus sectores (comercio; postal y logística; gráficos y empaque; información, comunicación y tecnología; servicios financieros; servicios inmobiliarios, y servicios de salud, entre otros) va en aumento el número de

empresas que operan cada vez más en un entorno global y que interactúan con clientes y colegas en diferentes husos horarios. Se espera que cada día haya más personal disponible para atender las llamadas que se reciben a última hora de la noche o de madrugada. Por otra parte, la recesión económica mundial ha obligado a muchos trabajadores a asumir funciones adicionales, lo que se ha traducido en horarios de trabajo más largos. A medida que aumenta cada día más el número de dispositivos móviles que salen al mercado y que la mayor velocidad de transmisión de datos de los dispositivos móviles facilita aún más trabajar en cualquier lugar y en cualquier momento, los sindicatos han reconocido la necesidad de intensificar el debate con gobiernos y empleadores acerca del equilibrio entre vida personal y vida laboral y sobre la salud y el bienestar en condiciones de trabajo 24 horas al día los 7 días de la semana.

La UNI Global Union viene abogando activamente por los derechos digitales de los trabajadores desde 1998. Sus organizaciones sindicales afiliadas reconocen que el uso de la tecnología ha facilitado una cultura de trabajo con una disponibilidad de 24/24 horas diarias y 7/7 días semanales. La UNI Global Union organizó del 7 al 20 de octubre de 2016 su quinta quincena anual sobre conciliación de la vida laboral y la personal. La actividad de este año, cuyo tema fue *Lograr más con menos estrés*, estuvo centrada en la tecnología y la conciliación de la vida personal y la laboral. Los sindicatos reconocen que no es la tecnología propiamente dicha la que ha acentuado los aspectos más negativos sino cómo la tecnología es aplicada en el lugar de trabajo; esos cambios obedecen a razones más amplias que deben ser objeto de atención por los sindicatos y los interlocutores sociales. A continuación se analizan las medidas adoptadas por la UNI Global Union y sus organizaciones afiliadas en respuesta a los siguientes aspectos: *a)* los efectos de la tecnología y las culturas de gestión sobre el equilibrio entre la vida personal y la laboral; *b)* la privacidad en relación con el estrés en el lugar de trabajo, y *c)* la necesidad de negociación colectiva para tratar de encontrar solución a esos problemas.

Los afiliados sindicales reconocen que ahora resulta mucho más fácil cumplir con su trabajo porque con la *nube* digital los trabajadores ya no tienen que estar en las oficinas para acceder a la información o las aplicaciones de la empresa. Se admite que la videoconferencia ha reducido la necesidad de los viajes de empresa, que consumen mucho tiempo. Estos son dos ejemplos de los posibles beneficios, ya que la tecnología permite trabajar en cualquier lugar. Sin embargo, no debe considerarse una coincidencia que la aparición en el mercado de dispositivos como el BlackBerry en 2003, el iPhone en 2008 y el iPad en 2010 haya ido acompañada de un notable aumento del número de personas que utilizan centros de negocios y frecuentan salones comerciales para realizar sus tareas laborales.

Regus, la compañía de soluciones empresariales, calcula que en la actualidad tiene un millón de clientes en 100 países que utilizan sus centros de trabajo flexible, porque las personas prefieren trabajar en lugares convenientes para ellos y sus clientes, evitando los diarios desplazamientos fijos como en el

pasado. En el índice de Regus (2013) sobre equilibrio de la vida personal y la laboral correspondiente a Asia y el Pacífico, el 41 por ciento de las 27 empresas encuestadas en el ámbito mundial indicó que, en comparación con la situación dos años antes, habían redoblado sus esfuerzos para contribuir a reducir los desplazamientos de su personal. En Singapur, el porcentaje era ligeramente inferior al 39 por ciento, mientras que en China y la India era muy superior al 50 por ciento. El estudio realizado por CISCO (2013) acerca de los factores de la productividad y rentabilidad del teletrabajo, reveló que trabajar de forma remota permite ahorrar al empleado medio 79 horas de desplazamientos diarios al año. A esto se deben añadir los gastos inferiores de transporte y el menor volumen de las emisiones de los vehículos. Es probable que el trabajo flexible y las medidas para reducir el desplazamiento diario al trabajo sean algunas de las razones por las que el 61 por ciento de las personas que participaron en la encuesta del índice de Regus informaron de un mejor equilibrio de la vida laboral y la privada en comparación con la situación dos años antes.

Sin embargo, las investigaciones llevadas a cabo por las organizaciones afiliadas a la UNI Global Union (2015) demuestran que los aspectos negativos de las condiciones de trabajo móvil 24/7 obedecen no solo a la presencia de la tecnología en el trabajo sino también a la cultura de gestión del lugar de trabajo. En una encuesta realizada por Community Business (2012), casi la cuarta parte de los trabajadores informó que utilizaban tecnología y dispositivos móviles para trabajar fuera del horario de oficina porque sus jefes esperaban que lo hicieran. Casi la quinta parte dijo que ello se debía a que sus clientes esperaban que estuvieran disponibles. Así que parece que no son sus teléfonos los que impiden que los trabajadores se relajen: la causa hay que buscarla en las expectativas de las otras personas. Es posible que algunos tengan que organizar teleconferencias muy temprano por la mañana o a altas horas de la noche, pero lo harán más a gusto si tienen normas flexibles de trabajo que les permiten reducir su tiempo de desplazamiento o conciliar sus obligaciones laborales y familiares. Los trabajadores de oficina deberían también reflexionar acerca de sus hábitos. Una de las razones por las que hoy en día colegas y clientes pueden establecer contacto con tanta facilidad fuera del horario habitual obedece a que las personas contactadas se encontraban ya utilizando sus tabletas o teléfonos móviles, estaban conectadas a las redes sociales o estaban revisando los resultados deportivos. Todo ello aumenta la probabilidad de que escuchen el aviso de llegada de un correo electrónico, y de que lo abran. En lo sucesivo, los remitentes dan por supuesto que los trabajadores aceptan trabajar fuera del horario habitual, y los bombardean aún más. Los empleadores no son los únicos que tienen que aprender las lecciones sobre tecnología, presentismo (tanto en la oficina como por teléfono), y la manera más productiva de trabajar: los trabajadores también deben hacerlo.

Esos temas demuestran el gran interés de las empresas y los sindicatos en la identificación de los cambios que la tecnología ha introducido en el lugar de trabajo, así como su atención al elevado riesgo de repercusiones psicosociales

para los trabajadores. En Bélgica los sindicatos cumplieron una importante función para lograr que el gobierno adoptase la legislación sobre el bienestar en el trabajo en 2014. A su vez, los sindicatos suecos desempeñaron un papel clave para lograr que el gobierno de ese país aprobara una nueva ley de salud y seguridad, estrés y violencia en 2014, destinada a mitigar las consecuencias más flagrantes del estrés psicosocial derivado del uso de la tecnología en el lugar de trabajo. En 2015 los sindicatos argentinos presionaron a su gobierno para que reconociera la necesidad de promulgar un decreto sobre los trabajadores de la salud y el estrés. Por su parte, en 2016 los sindicatos franceses presentaron un frente unido en respaldo de la cláusula sobre el *derecho a la desconexión* en las reformas de la legislación laboral de El Khomry para hacer frente al agotamiento en el trabajo derivado del estrés causado por la irrupción de la tecnología digital en la vida personal de los trabajadores.

Nueva tecnología y respeto de la privacidad en el trabajo

El estudio de Hubert Bouchet (2001), *La vigilancia cibernética de los trabajadores en la empresa*, para la Comisión Nacional de Informática y Libertades de Francia, destacaba proféticamente lo siguiente:

En primer lugar, el supervisor, persona fácil de definir y que tiene la responsabilidad de controlar la presencia física de los trabajadores en el lugar de trabajo y el desempeño de sus funciones. A continuación, los supervisores electrónicos, encargados de verificar la presencia física mediante tarjetas de acceso. En el futuro, existirán supervisores virtuales, capaces de realizar todo tipo de tareas sin que el trabajador tenga siempre conciencia de lo que ocurre y que, en determinadas circunstancias, no se limitarán a la vigilancia legítima en aras de la seguridad y la productividad de los empleados, y que podrán elaborar un perfil profesional, intelectual y psicológico del empleado virtual.

Habida cuenta del aumento de la digitalización en el trabajo y de los riesgos que conlleva, se plantean interrogantes acerca de la intimidad de los trabajadores y de las relaciones entre empleadores y trabajadores. ¿Hasta dónde pueden llegar las medidas adoptadas por los empleadores con el fin de prevenir posibles riesgos para la seguridad sin que se vean menoscabados los derechos fundamentales de los trabajadores?

A escala nacional, los sindicatos y las organizaciones de empleadores de muchos países debaten o proponen cada vez más orientaciones, políticas y códigos de prácticas en relación con la digitalización en el lugar de trabajo y comienzan ya a debatir propuestas destinadas a actualizar la legislación relativa a la protección de datos y la privacidad en el lugar de trabajo. Pese a la falta de participación de múltiples empleadores en las negociaciones relativas

a la privacidad y la utilización de la tecnología, cabe citar ejemplos de negociaciones entre sindicatos, legisladores y empleadores que se han visto coronadas de éxito, así como victorias judiciales en defensa de los derechos de los trabajadores a la privacidad y de su derecho a recibir protección contra los riesgos psicosociales provocados por el uso mal regulado o controlado de la tecnología digital que invade la vida personal de los trabajadores. Un ejemplo notable lo tenemos en Bélgica, donde el Convenio colectivo nacional sobre la protección de la vida personal de los trabajadores (núm. 81) de 2002, relativo a los controles sobre los datos de las comunicaciones electrónicas en línea (se habían firmado acuerdos anteriores en materia de videovigilancia en el lugar de trabajo) exige la presentación de información sea tanto individual como colectiva.

Por lo que se refiere a las cuestiones de privacidad, el central Acuerdo de base entre la Confederación de Sindicatos de Noruega (LO) y la Confederación de empresas e industrias de Noruega (NHO) incluye un acuerdo sobre las actividades de vigilancia en las empresas (existen normas similares en otros acuerdos básicos entre las confederaciones de interlocutores sociales). El acuerdo establece una serie de condiciones para que el empresario pueda aplicar medidas de vigilancia y control, y se hace hincapié en los principios de objetividad y proporcionalidad. La adopción de tales medidas debería ser objeto de discusión con los representantes sindicales a la mayor brevedad posible previa a su aplicación. Los trabajadores deberán ser informados de las medidas propuestas antes de su puesta en práctica (sobre el objetivo de la vigilancia, sus consecuencias, etc.). Los representantes sindicales deberán ser consultados en relación con el tratamiento y el registro de la información obtenida con esas medidas de vigilancia. El acuerdo hace referencia también a la ley relativa al procesamiento de los datos personales. Si se hace caso omiso de las disposiciones del acuerdo antes de la implementación de las medidas, estas pueden ser declaradas ilegales por el Tribunal del Trabajo.

En 2001 la Confederación de sindicatos daneses (LO) y la Confederación de empleadores de Dinamarca (DA) adoptaron un acuerdo básico que atañe a las nuevas iniciativas de control en el lugar de trabajo. El mismo establece que toda nueva disposición o mecanismo de control en el lugar de trabajo deberá ser anunciado con no menos de dos semanas de antelación antes de su implantación.

En Grecia, el Convenio colectivo general nacional, relativo a la protección de la integridad personal, establece que «las organizaciones de empleadores contratantes deben remarcar a sus miembros las obligaciones de las empresas en materia de protección de la persona en lo que atañe a los asuntos de índole personal, con el fin de proteger la integridad personal de los trabajadores».

En Alemania, el Tribunal Constitucional Federal y el Tribunal Federal del Trabajo han emitido fallos en favor de la posición de los sindicatos que alegan que toda vigilancia encubierta, es decir, sin el consentimiento del trabajador, representa una intrusión en su vida personal.

A escala internacional, los sindicatos se han centrado en la cuestión de la privacidad en el lugar de trabajo. En noviembre de 2000 la UNI Global Union organizó una conferencia en Bruselas sobre aspectos jurídicos y cuestiones prácticas que se derivan de la implantación de medios electrónicos en el trabajo. Sobre la base de las ponencias presentadas en la conferencia y de la experiencia de empresas y sindicatos que ya han puesto en práctica acuerdos en materia de instalaciones electrónicas, la UNI elaboró un código de prácticas relativas a los derechos en línea en el trabajo, con objeto de «establecer criterios reconocidos a escala internacional acerca de lo que constituye una buena práctica». El código está dividido en cuatro partes:

- *Comunicación sindical.* Los comités de empresa, los sindicatos y sus representantes deberían tener derecho a acceder y utilizar las instalaciones electrónicas de la empresa para los objetivos del comité de empresa o de los sindicatos, tanto interna como externamente. Ello incluye el derecho de enviar información pertinente a todo el personal. Los trabajadores deberían tener derecho a utilizar las instalaciones electrónicas de la empresa para comunicarse con sus sindicatos, el comité de empresa y sus representantes. Esta parte del código tiene por objeto hacer extensibles a los medios electrónicos de comunicación las disposiciones relativas a los recursos puestos al alcance de los representantes de los trabajadores recogidas en el Convenio (núm. 135) y la Recomendación (núm. 143) sobre los representantes de los trabajadores, 1971, de la OIT. Se destaca que la índole de la comunicación ha evolucionado, ya que los representantes de los trabajadores en las diferentes ramas de una empresa multinacional necesitan ahora poder cooperar y coordinar el trabajo allende las fronteras internacionales. Por otra parte, un número creciente de empleados trabajan desde casa, desde telecentros remotos o durante sus desplazamientos.
- *Comunicación no empresarial.* A los empleados les debería estar permitido utilizar las instalaciones electrónicas de la empresa para finalidades ajenas a la empresa, tanto interna como externamente, siempre y cuando ello no vaya en detrimento de sus obligaciones laborales.
- *Seguimiento y vigilancia de las comunicaciones.* El empleador está obligado a comprometerse a no someter a vigilancia y control clandestinos el uso de las instalaciones electrónicas de la empresa por parte de los trabajadores. La comunicación debería estar sujeta a vigilancia y control solamente si: ello estuviera permitido en el convenio colectivo; el empleador tuviera la obligación legal de hacerlo; o el empleador tuviera motivos razonables para suponer que un empleado ha cometido un delito o una falta disciplinaria grave. El acceso a los archivos de vigilancia y control relativos a trabajadores específicos debería tener lugar solo en presencia de un representante sindical o de un representante elegido por el trabajador. UNI expresa que esas disposiciones tienen en cuenta varias leyes y directrices internacionales y europeas en materia de privacidad en el lugar de trabajo.

- *Condiciones para el uso de las instalaciones electrónicas.* Los derechos del personal para utilizar las instalaciones electrónicas de la empresa deberían estar sujetos a una serie de condiciones: la comunicación debe ser lícita y no incluir declaraciones difamatorias o calumniosas; las instalaciones electrónicas de la empresa no deberán servir de medio para acosar sexualmente a otros miembros del personal ni para difundir comentarios ofensivos o intolerancia; y el empleador puede exigir que se incluya un descargo de responsabilidad en las comunicaciones de los trabajadores, tanto interna como externamente, en que se deje en claro que las opiniones expresadas son tan solo las del autor y no las de la empresa.

En muchos países son escasas las referencias en la negociación colectiva (sobre todo en ámbitos superiores al de empresas individuales) a la cuestión de la protección de la privacidad o del bienestar por lo que se refiere a la tecnología en el lugar de trabajo, tanto en general como en relación con el uso de la tecnología digital. Con todo, se pueden citar algunos ejemplos específicos en unos cuantos países. En Francia, en algunos casos, las políticas de la empresa han sido el resultado de acuerdos con los órganos que representan a los trabajadores. Un ejemplo de ello es la «Carta sobre el uso correcto de la tecnología de datos, y de los recursos electrónicos y digitales» adoptada por el grupo Renault en 2001, que fue aprobada por la empresa y sus comités de empresa. Esa Carta establece las reglas que rigen el uso de los diversos recursos del grupo accesibles colectivamente. La participación sindical en negociaciones por empresa ha sido más activa en otros aspectos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías, especialmente en cuanto al acceso de los funcionarios sindicales y los afiliados a la información y los recursos de comunicación de la empresa. La conclusión de acuerdos de ese tipo ha experimentado un rápido aumento desde 2002, mayormente en grandes empresas como VediorBis (Randstad), EADS, Orange, BNF y COGEMA, con arreglo a precedentes establecidos en años anteriores como, por ejemplo, el acuerdo firmado en Alstom en 2001, que incluía disposiciones sobre el acceso de los sindicatos a las redes de comunicación interna de la empresa. En España ha habido algunas negociaciones por empresa en los sectores de las finanzas y las telecomunicaciones, donde cabe señalar como ejemplo un acuerdo en Ericsson.

El camino a seguir

Además de continuar promoviendo el bienestar de los trabajadores y sus derechos de privacidad, los sindicatos pueden adoptar nuevas medidas para dar máxima prioridad a los temas abordados en este artículo.

Una estrategia destinada a prevenir los peores efectos podría consistir en el mejoramiento de la capacitación de los gerentes para identificar y encontrar

solución tanto a los riesgos causados por el uso no apropiado de la tecnología como a sus consecuencias psicosociales. Asimismo, debería facilitarse el acceso a recursos adecuados que permitan corregir las causas y consecuencias del problema. Al igual que ocurre con las organizaciones de empleadores, la probabilidad de que se adopte una legislación podría motivarlos a la acción. Los sindicatos que representan al personal técnico, profesional o directivo, o a sectores como las TIC y las telecomunicaciones, suelen estar más interesados en las cuestiones que guardan relación con el bienestar en el lugar de trabajo y la privacidad. La UNI Global Union y sus organizaciones afiliadas han organizado campañas y han impulsado códigos de prácticas o acuerdos modelo. En vista del ritmo y la intensidad del desarrollo tecnológico, los trabajadores y los sindicatos tienen ante sí un marco jurídico incierto en materia de vigilancia digital. Es poco probable que los sistemas en que no es posible lograr un equilibrio entre los intereses de los empleadores y los de los trabajadores, y que no tienen en cuenta las circunstancias específicas de los lugares de trabajo puedan llegar a satisfacer los mejores intereses de los empleadores o de los trabajadores.

Es urgente reexaminar la situación jurídica de la vigilancia digital atendiendo a las nuevas condiciones del mundo del trabajo. Mientras no se aborden las lagunas en materia de reglamentación, incluida la falta de disposiciones que regulan la economía de la demanda, la solución más razonable para todos los interlocutores sociales estriba en centrarse en lograr acuerdos de buenas políticas de trabajo o códigos de conducta que rijan las cuestiones de la vigilancia digital y el bienestar psicosocial. La elaboración conjunta de políticas y procedimientos por parte de los empleadores y los sindicatos, en su calidad de representantes de los trabajadores, puede contribuir a fomentar la confianza entre los trabajadores y la administración. Los principios enunciados a continuación establecen las bases para la colaboración de los sindicatos y los empleadores con el fin de garantizar buenas prácticas, debiendo expresarse con toda claridad la exigencia de que los trabajadores deben recibir un trato justo y también poder saber a qué atenerse.

A modo de conclusión, los autores desean señalar que las políticas y los procedimientos en el lugar de trabajo que pueden plantear problemas por lo que se refiere a la vigilancia digital y la implantación de nuevas tecnologías en los lugares de trabajo pueden ser evaluados empleando la siguiente lista de evaluación. Esta representa un punto de partida para el diálogo social que abriga el propósito de cuestionar la violencia estructural y las nuevas formas de distribución y gestión del trabajo que se derivan del uso de esas tecnologías. Si bien en la lista no se abordan directamente los problemas que experimentan los trabajadores de las plataformas en línea, estas directrices deberían entenderse en el contexto de otras políticas y acuerdos tales como las reivindicaciones, los procedimientos disciplinarios y los acuerdos de reconocimiento sindical en cualquier lugar de trabajo. Deberían ir precedidas de una declaración explicativa general de intenciones en la que se exponga, por ejemplo, que

las directrices tienen el objetivo de fomentar comportamientos responsables y buenas prácticas de gestión, así como de proteger la privacidad, la autonomía y el bienestar a largo plazo de los trabajadores.

- a) *Transparencia*: Los trabajadores tienen derecho a conocer las formas de vigilancia digital utilizadas y la finalidad de las mismas. La vigilancia digital encubierta o el uso de la información que esta genera pueden destruir la confianza en el lugar de trabajo.
- b) *Consentimiento*: Si los trabajadores han de ser objeto de una determinada forma de vigilancia, deberían haber dado su consentimiento específico; esto puede ser objeto de una cláusula en el contrato o en otro acuerdo paralelo.
- c) *Consulta*: No deberían adoptarse nuevas formas de vigilancia digital que no se ajusten a las normas de equidad procesal. La información o la consulta con los sindicatos o los trabajadores es el medio más adecuado para garantizar la viabilidad e imparcialidad de las políticas de vigilancia digital.
- d) *Espacios privados*: Los trabajadores no deberían sentir temor ni estar sujetos a vigilancia digital permanente. Todos los trabajadores deberían tener garantizadas áreas, medios de comunicación y periodos en el transcurso de la jornada en que puedan tener la seguridad de que no serán controlados.
- e) *Proporcionalidad*: De conformidad con los principios del Convenio Europeo de Derechos Humanos, debería lograrse un justo equilibrio entre la finalidad de la vigilancia digital y la protección de la privacidad, la dignidad y la autonomía de los trabajadores. Ello conlleva que la vigilancia debería estar dirigida a alcanzar un objetivo legítimo, ser necesaria para alcanzar dicho objetivo y constituir el medio menos perjudicial para que los trabajadores puedan alcanzar ese objetivo.

Los sindicatos, los empleadores y los gobiernos deberían también adoptar medidas destinadas a garantizar que los trabajadores puedan plantear sus reivindicaciones y tener acceso a otros mecanismos de solución de conflictos que les permitan hacer frente a los supuestos abusos, sin temor a medidas de represalia, incluida su inclusión en listas negras, detención o despido, y también a recibir reparación en los casos en que haya habido abusos. Esas disposiciones deberían garantizar la existencia y el funcionamiento de mecanismos de presentación de quejas y de otros procedimientos de solución de conflictos que sean accesibles en la práctica, rápidos y asequibles. Deberían adoptarse las medidas apropiadas para garantizar que las personas afectadas puedan recurrir a medios judiciales, administrativos, legislativos o de otra índole, con el fin de recibir reparación justa, la que puede incluir indemnización, sin estar necesariamente limitada a ella. Mientras no haya concluido la investigación o no se haya encontrado solución a una queja o conflicto, los denunciantes deberían recibir protección y los trabajadores deberían tener acceso oportuno y efectivo a los procedimientos.

Referencias

- ADP (Automatic Data Processing). 2015. «Putting wearables to work – new technology could revolutionise the workplace». ADP News, 14 de junio. Disponible en <www.adp.co.uk/adp-news/latest-press-releases/enm/33537/1/putting-wearables-to-work-new-technology-could-revolutionise-the-workplace> [consulta: 15/02/17].
- AFL-CIO (Federación Estadounidense del Trabajo y Congreso de Organizaciones Industriales). 2016. «Our principles on the on-demand economy». Disponible en <www.aflcio.org/Issues/Jobs-and-Economy/Our-Principles-on-the-On-Demand-Economy> [consulta: 15/02/17].
- Ajana, B. 2013. *Governing through biometrics: The biopolitics of identity*. Basingstoke (Reino Unido), Palgrave Macmillan.
- Ajunwa, I.; Crawford, K., y Schultz, J. 2017. «Limitless worker surveillance», *California Law Review*, vol. 105, núm. 3 (en prensa). Disponible en <<http://ssrn.com/abstract=2746211>> [consulta: 15/02/17].
- Amooore, L. 2013. *The politics of possibility: Risk and security beyond probability*. North Carolina (Estados Unidos), Duke University Press.
- AMT (Amazon Mechanical Turk). 2014. «Amazon Mechanical Turk Participation Agreement». Disponible en <www.mturk.com/mturk/conditionsofuse> [consulta: 15/02/17].
- Angrave, D.; Charlwood, A.; Kirkpatrick, I.; Lawrence, M., y Stuart, M. 2016. «HR and analytics: Why HR is set to fail the big data challenge», *Human Resource Management Journal*, vol. 26, núm. 1, págs. 1-11.
- Ball, K. 2010. «Workplace surveillance: An overview», *Labour History*, vol. 51, núm. 1, págs. 87-106.
- , y Margulis, S. T. 2011. «Electronic monitoring and surveillance in call centres: A framework for investigation», *New Technology, Work and Employment*, vol. 26, núm. 2, págs. 113-126.
- Beesley, C. 2016. «Email, phone and social media monitoring in the workplace: Know your rights as an employer», artículo en línea. US Small Business Administration, SBA. Disponible en <www.sba.gov/blogs/email-phone-and-social-media-monitoring-workplace-know-your-rights-employer> [consulta: 15/02/17].
- Berg, J. 2016. *Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers*, Serie Condiciones de Trabajo y Empleo, núm. 74. Ginebra, OIT.
- Bergvall-Kärebörn, B., y Howcroft, D. 2014. «Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour», *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, núm. 3, págs. 213-223.
- Bernstein, E. 2012. «The transparency paradox: A role for privacy in organizational learning and operational control», *Administrative Science Quarterly*, vol. 57, núm. 2, págs. 181-216.
- Bersin, J.; Mariani, J., y Monahan, K. 2016. «Will IoT technology bring us the quantified employee? The internet of things in human resources», Deloitte University Press. Disponible en <<http://dupress.com/articles/people-analytics-internet-of-things-iot-human-resources/#end-notes>> [consulta: 15/02/17].

- Bhave, D. P. 2014. «The invisible eye? Electronic performance monitoring and employee job performance», *Personnel Psychology*, vol. 67, núm. 3, págs. 605-635. DOI: 10.1111/peps.12046.
- Bieler, A., y Lee, C.-Y. 2016. «Exploitation and resistance: A comparative analysis of the Chinese cheap labour electronics and high-value added IT sectors», en *Globalizations*, págs. 1-14. DOI: 10.1080/14747731.2016.1204698.
- Bodie, M. T.; Cherry, M. A.; McCormick, M. L., y Tang, J. 2016. «The law and policy of people analytics», *University of Colorado Law Review*, Saint Louis University Legal Studies Research Paper, núm. 2016/6. Resumen disponible en <<http://ssrn.com/abstract=2769980>> [consulta: 15/02/17].
- Bogost, I. 2013. «Hyper-employment, or the exhausting work of the technology user», en *The Atlantic*, 8 de noviembre. Disponible en <www.theatlantic.com/technology/archive/2013/11/hyperemployment-or-the-exhausting-work-of-the-technology-user/281149/> [consulta: 15/02/17].
- Bouchet, H. 2001. *La cybersurveillance des salariés dans l'entreprise*. París, Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).
- Braverman, H. 1998 [1974]. *Labour and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*. Nueva York, New York University Press.
- Brownstone, S. 2015. «Can Seattle launch a movement for a new kind of workers' union?», en *The Stranger*, 11 de noviembre. Disponible en <www.thestranger.com/news/feature/2015/11/11/23134098/can-seattle-launch-a-movement-for-a-new-kind-of-workers-union> [consulta: 15/02/17].
- Brynjolfsson, E., y McAfee, A. 2011. *Race against the machine: How the digital revolution is accelerating innovation, driving productivity, and irreversibly transforming employment and the economy*. Lexington (Estados Unidos), Digital Frontier Press.
- CE (Comisión Europea). 2016a. «La Comisión actualiza las normas audiovisuales de la UE y presenta un enfoque selectivo para las plataformas en línea», comunicado de prensa, 25 de mayo. Disponible en <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1873_es.htm> [consulta: 15/02/17].
- . 2016b. «Digital single market – Commission updates EU audiovisual rules and presents targeted approach to online platforms», ficha descriptiva, 25 de mayo. Disponible en <http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-1895_en.htm> [consulta: 15/02/17].
- Cederstrom, C., y Spicer, A. 2015. *The wellness syndrome*. Cambridge (Reino Unido) y Malden (Estados Unidos), Polity.
- Chan, J. y Pun, N. 2010. «Suicide as protest for the new generation of Chinese migrant workers: Foxconn, Global Capital, and the State», *The Asia-Pacific Journal*, septiembre, vol. 8, ejemplar 37, núm. 2, págs. 1-33. Disponible en <<http://apjif.org/-Pun-Ngai-Jenny-Chan/3408/article.pdf>> [consulta: 15/02/17].
- ; —, y Selden, M. 2013. «The politics of global production: Apple, Foxconn and China's new working class», *New Technology, Work and Employment*, vol. 28, núm. 2, págs. 100-115.
- Cheney-Lippold, J. 2011. «A new algorithmic identity: Soft biopolitics and the modulation of control», *Theory, Culture & Society*, vol. 28, núm. 6, págs. 164-181.
- Cherry, M. 2011. «A taxonomy of virtual work», *Georgia Law Review*, vol. 45, núm. 4, págs. 954-1009.

- CISCO (Cisco Systems). 2016. «Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015-2020», Libro Blanco en línea. 1.º de junio. Disponible en <www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/complete-white-paper-c11-481360.html?referring_site=RE&pos=1&page=http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/mobile-white-paper-c11-520862.html> [consulta: 16/02/17].
- . 2013. «Productive and profitable: Taking the teleworking pledge», 4 de marzo. Disponible en <<https://newsroom.cisco.com/feature-content?articleId=1152110>> [consulta: 16/02/17].
- Collins, C. 1991. «Bill would require notices when bosses snoop on employees», en *Los Angeles Times*, 3 de noviembre. Disponible en <http://articles.latimes.com/1991-11-03/business/fi-1400_1_employee-performance> [consulta: 15/02/17].
- Colman, F. 2014. «Digital feminicity: Predication and measurement, materialist informatics and images», *Artnodes*, núm. 14, págs. 1-17.
- Community Business. 2012. *The State of Work-Life Balance in Hong Kong Survey 2012*. Hong Kong (China). Disponible en <www.communitybusiness.org/images/cb/publications/2012/WLB_report_infographic_2012_EN.pdf> [consulta: 15/02/17].
- Confortini, C. C. 2006. «Galtung, violence, and gender: The case for a peace studies/feminism alliance», *Peace and Change: A Journal of Peace Research*, vol. 31, núm. 3, págs. 333-367.
- DAW (División para el Adelanto de la Mujer de las Naciones Unidas). 2005. *Gender equality and empowerment of women through ICT, Women 2000 and beyond*. Nueva York, Naciones Unidas. Disponible en <www.un.org/womenwatch/daw/public/w2000-09.05-ict-e.pdf> [consulta: 15/02/17].
- Demez, G. 2002. «La preuve en droit du travail: Protection de la vie privée et nouvelles technologies: Du contremaître à la cybersurveillance», en *Questions de droit social*, Formation permanente CUP Series, núm. 56. Lieja (Bélgica), Formation permanente CUP.
- Estreicher, S., y Cherry, M. 2008. *Global issues in employment law*. St. Paul (Estados Unidos), West Academic.
- Ford, M. 2015. *Rise of the robots: Technology and the threat of a jobless future*. Nueva York, Basic Books.
- Frey, C. B., y Osborne, M. A. 2013. *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?*, Oxford Martin School Working Paper, University of Oxford, Oxford (Reino Unido). Disponible en <www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/future-of-employment.pdf> [consulta: 15/02/17].
- Fuchs, C. 2014. *Digital labour and Karl Marx*. Nueva York, Routledge.
- Galtung, J. 1969. «Violence, peace, and peace research», *Journal of Peace Research*, vol. 6, núm. 3, págs. 167-191.
- Gandini, A. 2016. *The reputation economy: Understanding knowledge work in digital society*. Londres, Palgrave Macmillan.
- ; Pais, I., y Beraldo, D. 2016. «Reputation and trust on online labour markets: The reputation economy of Lance», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 10, núm. 1, págs. 27-43.

- Gantt, L. O. N. 1995. «An affront to human dignity: Electronic mail monitoring in the private sector workplace», *Harvard Journal of Law and Technology*, vol. 8, núm. 2, págs. 345-425.
- Golden, L. 2011. *The effects of working time on productivity and firm performance: A research synthesis paper*, Serie Condiciones de Trabajo y Empleo, núm. 33. Ginebra, OIT. Disponible en <www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_187307.pdf> [consulta: 15/02/17].
- Hamblen, M. 2015. «Programs are used to weed out workers who raise premiums, one attorney says», en *Computer World*, 19 de junio. Disponible en <www.computerworld.com/article/2937721/wearables/wearables-for-workplace-wellness-face-federal-scrutiny.html> [consulta: 15/02/17].
- Haque, U. 2015. «The asshole factory», en *Bad Words*, 21 de abril. Disponible en <<https://medium.com/bad-words/the-asshole-factory-71ff808d887c#az6gg7gds>> [consulta: 15/02/17].
- Harter, J.; Agrawal, S., y Sorenson, S. 2014. «Most U.S. workers see upside to staying connected to work», en *Gallup*, 30 de abril. Disponible en <www.gallup.com/poll/168794/workers-upside-staying-connected-work.aspx> [consulta: 15/02/17].
- Hodson, T.; Schwartz, J.; van Berkel, A., y Winstrom Ottem, I. 2014. «The overwhelmed employee: Simplify the work environment», en *Global Human Capital Trends 2014: Engaging the 21st century workforce*. Westlake (Estados Unidos), Deloitte University Press, págs. 97-104.
- Holts, K. 2013. «Towards a taxonomy of virtual work», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 7, núm. 1, págs. 31-50.
- Huws, U. 2015. *Análisis sobre el futuro del trabajo: bolsas de trabajo en línea o «crowdsourcing»: implicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo*. Documento de análisis. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), Bilbao (España). Disponible en <<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/future-work-crowdsourcing/view>> [consulta: 15/02/17].
- . 2014. *Labour in the global digital economy: The cybertariat comes of age*. Nueva York, Monthly Review Press.
- . 2013. «Working online, living offline: Labour in the internet age», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 7, núm. 1, págs. 1-11.
- IDC (International Data Corporation). 2015. *Worldwide Quarterly Wearable Device Tracker*. Disponible en <www.idc.com/tracker/showproductinfo.jsp?prod_id=962> [consulta: 15/02/17].
- Jeske, D., y Santuzzi, A. M. 2015. «Monitoring what and how: Psychological implications of electronic performance monitoring», *New Technology, Work and Employment*, vol. 30, núm. 1, págs. 62-78.
- Kilkelly, U. 2001. *The right to respect for private and family life. A guide to the implementation of Article 8 of the European Convention on Human Rights*, Human Rights Handbook núm. 1. Estrasburgo (Francia), Consejo de Europa.
- Kravets, D. 2015. «Worker fired for disabling GPS app that tracked her 24 hours a day (Updated)», en *Ars Technica*, 5 de noviembre. Disponible en <<http://arstechnica.com/tech-policy/2015/05/worker-fired-for-disabling-gps-app-that-tracked-her-24-hours-a-day/>> [consulta: 15/02/17].

- Lindsay, G. 2015. «We spent two weeks wearing employee trackers: Here's what we learned», en *Fast Coexist*, 22 de septiembre. Disponible en <www.fastcoexist.com/3051324/we-spent-two-weeks-wearing-employee-trackers-heres-what-we-learned> [consulta: 15/02/17].
- Mance, H. 2016. «Telegraph installs then removes motion trackers from staff desks», en *Financial Times*, 11 de enero. Disponible para suscriptores en <<https://next.ft.com/content/48537dce-b88c-11e5-bf7e-8a339b6f2164>> [consulta: 15/02/17].
- Marx, K. 1990 [1867]. *Capital: A critique of political economy*. Londres y Nueva York, Penguin.
- McCarthy, J.; Minsky, M. L.; Rochester, N., y Shannon, C. E. 2006 [1955]. «A proposal for the Dartmouth summer research project on artificial intelligence», *AI Magazine*, vol. 27, núm. 4, págs. 12-14. Disponible en <www.aaai.org/ojs/index.php/aimagazine/article/view/1904/1802> [consulta: 15/02/17].
- Moore, P., y Piwek, L. (en prensa). «Regulating Wellbeing in the Brave New Quantified Workplace», en P. Stewart, y J. Rodríguez (directores): *Employee Relations*. Número especial: Regulation of Work: labour, employment and the state.
- ; —, y Roper, I. (inédito). *The quantified workplace: A study in self tracking and agility*, Documento de trabajo basado en el proyecto para 2015-2017 financiado por British Academy/Leverhulme.
- , y Robinson, A. 2016. «The quantified self: What counts in the neoliberal workplace», *New Media and Society*, vol. 18, núm.11, págs. 2774-2792.
- Moore, S. 2014. «Zero-hours and the electronic monitoring of homecare work: The de-commodification of working time?» Departamento de Gestión de Recursos Humanos juntamente con Marie Curie Changing Employment Research Seminar Series, presentado en la University of Strathclyde, 7 de mayo de 2014. Disponible en <www.changingemployment.eu/EventView/tabid/2901/articleType/ArticleView/articleId/3398/Seminar-Zero-hours-and-the-electronic-monitoring-of-homecare-work--the-de-commodification-of-working-time-Professor-Sian-Moore.aspx> [consulta: 15/02/17].
- Mulholland, K. y Stewart, P. 2013. «Workers in food distribution: Global commodity chains and lean logistics», *New Political Economy*, vol. 19, núm. 4, págs. 534-558.
- Nield, D. 2014. «In corporate wellness programme, wearables take a step forward», en *Fortune*, 15 de abril. Disponible en <<http://fortune.com/2014/04/15/in-corporate-wellness-programs-wearables-take-a-step-forward/>> [consulta: 15/02/17].
- Nogueira, C. M. 2009. «Double workload: A study of the sexual division of labour among women telemarketing operators in Brazil», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 3, núm. 1, págs. 69-79.
- Olguin, D. O.; Waber, B. N. Kim, T. J.; Mohan, A.; Ara, K., y Pentland, A. 2009. «Sensible organisations: Technology and methodology for automatically measuring organizational behavior», *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics, Part B: Cybernetics – Special Issue on Human Computing*, vol. 39, núm. 1, págs. 43-55.
- ONS (Oficina Nacional de Estadística del Reino Unido). 2016. «Part-timers contribute to strong growth in self-employment», 13 de julio. Disponible en

<www.ons.gov.uk/news/news/parttimerscontributetostronggrowthinselfemployment> [consulta: 15/02/17].

- Pasquale, F. 2010. «Reputation regulation: Disclosure and the challenge of clandestinely commensurating computing», en S. Levmore y M. C. Nussbaum (directores): *The offensive Internet: Speech, privacy, and reputation*. Harvard (Estados Unidos), Harvard University Press, págs. 107-123.
- Peaucelle, J. L. 2000. «From Taylorism to post-Taylorism: Simultaneously pursuing several management objectives», *Journal of Organisational Change*, vol. 13, núm. 5, págs. 452-467.
- Plan International. 2010. *Because I am a girl: The state of the world's girls 2010: Digital and urban frontiers: Girls in a changing landscape*. Disponible en <http://plancanada.ca/file/planv4_files/biaag/BIAAG_2010_EN2.pdf> [consulta: 16/02/2017].
- PwC (Price Waterhouse Cooper). 2015. «People analytics: Unlocking the power of your workforce». Disponible en <www.pwc.co.uk/services/human-resource-services/human-resource-consulting/people-analytics.html> [consulta: 15/02/17].
- Rafnsdottir, G. L., y Gudmundsdottir, M. L. 2011. «EPM technology and the psycho-social work environment», en *New Technology, Work and Employment*, vol. 26, núm. 3, págs. 210-221.
- Regus. 2013. «A better balance index in Asia and Pacific», artículo en línea. Disponible en <http://www.slideshare.net/REGUSmedia/13097-work-lifebalanceagency5>.
- Ricardo, D. 1821. *On the principles of political economy and taxation*. Cambridge (Reino Unido), Cambridge University Press.
- Rosenblat, A.; Kneese, T., y Boyd, D. 2014. *Workplace surveillance*, Data & Society Working Paper, Future of Work Project, Open Society Foundations. Nueva York, Data & Society Research Institute.
- Rothstein, L. E. 2000. «Privacy or dignity? Electronic monitoring in the workplace», *New York Law School Journal of International and Comparative Law*, vol. 19 (1999-2000), págs. 379-412.
- Schumacher, S. 2011. «What employees should know about electronic performance monitoring», *ESSAI*, vol. 8, artículo 38, págs. 138-144. Disponible en <<http://dc.cod.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1332&context=essai>> [consulta: 15/02/17].
- Schwab, K. 2016. «The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond», 14 de enero, Foro Económico Mundial. Disponible en <www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/> [consulta: 15/02/17].
- Sheppard Mullin. 2016. «Could your bonuses and promotions soon be determined by wearable technology?», *The National Law Review*, 19 de julio. Disponible en <www.natlawreview.com/article/could-your-bonuses-and-promotions-soon-be-determined-wearable-technology> [consulta: 15/02/17].
- Silvey, T. F. 1958. «A ball-point pencil: Is a computer?», en *Computers and Automation*, febrero.
- . 1957. «Labour faces automation: It can be a blessing for everyone, if we use our heads and hearts!», en *Surplus Record and Index Issue*, 28 a 30 de enero.

- . 1956. *Impact of technological change upon jobs and labour relations*. Presentación en la sede nacional de la AFL-CIO, Washington, 8 y 9 de mayo.
- Taylor, P.; Mulvey, G.; Hyman, J., y Bain, P. 2002. «Work organisation, control and the experience of work in call centres», *Work, Employment & Society*, vol. 16, núm. 1, págs. 133-150.
- The Candidate*. 2016. «Women in Digital: A study into gender representation in today's thriving digital industry», 10 de junio. Disponible en <www.thecandidate.co.uk/latest-blogs/posts/2015/june/1006/women-in-digital-a-study-into-gender-representation-in-today%E2%80%99s-thriving-digital-industry/> [consulta: 12/02/17].
- The Economist*. 2016. *Artificial intelligence: The return of the machinery question*, Informe especial, 25 de junio.
- The Week*. 2015. «The rise of workplace spying», 5 de julio. Disponible en <<http://theweek.com/articles/564263/rise-workplace-spying>> [consulta: 15/02/17].
- Tractica. 2016. *Enterprise wearable technology solutions*. Informe blanco en colaboración con Enterprise Wearable Technology Summit East. Boulder (Estados Unidos).
- UNI Global Union. 2015. *Work-life management campaign toolkit*. Nyon, Suiza. Disponible en <www.uniworklifemanagement.org> [consulta: 15/02/17].
- . 2000. *Online rights at work: A UNI P&M code of practice*. Nyon, Suiza. Disponible en <www.uniglobalunion.org/sites/default/files/attachments/pdf/OnlineRightsAtWork_EN-print.pdf> [consulta: 15/02/17].
- Upwork. 2016. «How it works». Disponible en <www.upwork.com/i/howitworks/client/>.
- Van Jaarsveld, D., y Poster, W. R. 2013. «Emotional labor over the phone», en A. A. Grandey, J. M. Diefendorff y D. E. Rupp (directores): *Emotional labor in the 21st Century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Nueva York, Routledge, págs. 153-174.
- Wilson, H. J. 2013. «Wearables in the workplace», *Harvard Business Review*, septiembre. Disponible en <<http://hbr.org/2013/09/wearables-in-the-workplace/ar/1>> [consulta: 15/02/17].
- Zittrain, J. 2008. «Ubiquitous human computing», *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, vol. 366, núm. 1881, págs. 3813-3821.

Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo

2016 / VOLUMEN 8 / NÚMERO 1-2

Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral

Valentina Forastieri

**Riesgos psicosociales y violencia en el mundo del trabajo:
una perspectiva sindical**

Jane Pillinger

Violencia en el mundo del trabajo en Francia.

Una tentativa de diagnóstico de los objetivos vulnerables

Sandrine Laviolette

**El trabajo flexible y a distancia en el contexto de la digitalización
y de la salud en el trabajo**

Elke Ahlers

**Los efectos psicosociales del cambio tecnológico en los lugares
de trabajo contemporáneos y las respuestas de los sindicatos**

Pav Akhtar y Phoebe Moore

**BOLETÍN INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN SINDICAL**

ISSN 2076-9865