



**Máster Universitario en Gestión de Recursos
Humanos**

Trabajo y Organizaciones

Trabajo Fin de Máster

Curso 2022/2023

Convocatoria de Septiembre

Orientación: Empírico

Título: Estudio piloto sobre prevención del "mobbing": sesión de formación en un hospital público

Estudiante: Alba París Martínez

Tutor: Fernando Antonio Mínguez Gallego

Código OIR: TFM.MGR.FAMG.APM.230220

Elche, 27 de julio de 2023

1. Resumen/ Abstract.....	3
2. Introducción.....	4
2.1 Marco conceptual.....	4
2.2 Beneficios y consecuencias relacionados con la prevención primaria del acoso psicológico en las organizaciones.....	5
2.3 Herramientas de aplicación habituales en la práctica profesional de la prevención del mobbing en entornos laborales.....	6
2.4 Riesgos psicosociales y acoso psicológico en la legislación vigente.....	7
3. Justificación de la intervención.....	8
4. Supuestos del diseño.....	8
5. Método.....	9
Objetivo general y objetivos específicos.....	9
Localización y descripción del lugar de la intervención.....	9
Trámites necesarios para llevar a cabo la intervención.....	9
Participantes.....	10
Instrumentos.....	10
Procedimiento.....	10
Análisis de datos.....	11
6. Resultados.....	11
7. Discusión y limitaciones	13
8. Referencias bibliográficas	15
9. Anexos.....	16
9.1 Anexo I: Presentación powerpoint “ “Riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones: conceptos, identificación y prevención. Sesión de formación en el Hospital General Universitario de Elche”.....	17
9.2 Anexo II. Cuestionario sobre la sesión formativa de prevención de riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones.....	18

Resumen

Este estudio piloto presenta el diseño y aplicación de una intervención de prevención primaria, a través de una sesión de formación sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico en un hospital público. El objetivo es que los trabajadores adquieran conocimientos teórico-prácticos sobre estos conceptos para facilitar la identificación de situaciones en las que estos riesgos estén presentes. Los resultados muestran que los conocimientos teórico-prácticos sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico, así como los conocimientos sobre herramientas de prevención, han aumentado tras esta intervención, también aumenta el interés en la prevención y en profundizar en estos conocimientos por parte de los participantes. Asimismo, se ha mostrado, de acuerdo con los participantes, que este tipo de actividades favorecen la prevención primaria en las organizaciones

Palabras clave: riesgo psicosocial, acoso psicológico, prevención primaria, estresor, mobbing, salud laboral

Abstract

This project shows the design and implementation of a primary prevention intervention through a training session on psychosocial risks and psychological harassment in a public hospital. The main objective is that workers acquire theoretical and practical knowledge about these concepts to facilitate the identification of situations in which they are present. The results show that theoretical and practical knowledge about psychosocial risks and psychological harassment, as well as about prevention tools has increased, along with interest in prevention and deepening knowledge of it. Likewise, according to the participants, it has been shown that this type of activity favors primary prevention in organizations.

Keywords: psychological risk, psychological harassment, primary prevention, intervention, stressor, mobbing, health labor.

2. Introducción

2.1 Marco conceptual

En el contexto laboral, se desarrollan una serie de relaciones que pueden afectar tanto física como psicológicamente a los empleados. Pero, la importancia de estas relaciones reside en cómo repercuten en los trabajadores. Cuando el impacto en los empleados es de forma negativa, hablamos de la presencia de factores de riesgo psicosociales. ¿Qué se entiende por factores de riesgo psicosociales? Son aquellos que pueden tener efectos negativos en la salud de los empleados, pudiendo desencadenar consecuencias tales como estrés o tensión laboral excesiva, entre otros (Jiménez y León, 2010). De forma más detallada, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo define este concepto como condiciones presentes en el contexto laboral que guardan relación con aspectos tales como la organización del trabajo, su entorno social, el contenido del trabajo, la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud global del trabajador (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, 2016). Se derivan en aspectos laborales muy variados: el ritmo de trabajo, la estructura organizativa o la cultura propuesta por la entidad, entre otros (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, 2018).

Cuando en el entorno laboral se producen conductas violentas de naturaleza psicológica que se mantienen temporalmente y que afecta a la salud mental de los empleados, se presenta lo denominado como acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*. Éste se define como la exposición prolongada en el tiempo a situaciones de violencia psicológica, de unos miembros de la organización hacia otros. De forma generalizada, son los miembros de una posición de poder superior los que realizan este tipo de acoso a los miembros que tienen una posición de poder inferior (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2009a). Aun así, el acoso psicológico puede mostrarse en cualquier dirección dentro de la jerarquía, siempre y cuando se dé desde una perspectiva de poder. El *mobbing* no se inicia siempre con la misma pauta: son múltiples las hipótesis que plantean como principio o desencadenante la gestión inadecuada de los conflictos, las discusiones o la contraposición de los intereses de los miembros. Sin embargo, las investigaciones reflejan que el tipo de acoso que nos ocupa viene precedido por dos aspectos principales: la organización del entorno de trabajo y la inapropiada gestión de los conflictos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022).

Los estudios han mostrado que existe una relación entre una organización laboral “pobre” y que surjan conductas de acoso psicológico. Este tipo de organización suele caracterizarse por la falta o ausencia de interés de los altos miembros de la empresa, por una distribución irregular del trabajo o por conflictos de los roles ejercidos, entre otros. En

cuanto a la gestión de los conflictos, juegan un papel relevante las relaciones interpersonales. Los datos muestran que los estilos de mando rígidos y autoritarios pueden aumentar las posibilidades de aparición del acoso psicológico en las organizaciones (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022).

Para poder evitar el acoso psicológico en las organizaciones, se han estudiado métodos de prevención. Desde finales del S XX, la prevención de la violencia organizacional ha sido objeto de estudio y desarrollo para poder implementar sistemas y métodos. Fue en el Congreso de Hamburgo de Higiene y Salud en el trabajo donde Leymann (1990) hizo referencia por primera vez al concepto “*mobbing*”, derivado del verbo “to mob” (acosar). Posteriormente, muchos profesionales de la psicología fueron aportando sus definiciones sobre este concepto (Martínez, Irurtia, Martínez, Torres y Queipo, 2012).

Por todo lo expuesto con anterioridad y reiterando la importancia de la prevención de los dos conceptos presentados hasta el momento, en este trabajo se muestra el proceso de diseño y aplicación de una intervención de prevención primaria de riesgos psicosociales y del acoso psicológico en organizaciones en el Hospital General Universitario de Elche (Alicante).

2.2 Beneficios y consecuencias relacionados con la prevención primaria del “mobbing” en las organizaciones

Llevar a cabo intervenciones de prevención primaria presenta beneficios y claras ventajas. De acuerdo con las investigaciones llevadas a cabo, las intervenciones primarias son aquellas con mayor porcentaje de efectividad, puesto que su actuación, como es previa a que surja el problema, es sobre los posibles desencadenantes y los posibles antecedentes.

En este caso, la sesión de formación en prevención que presentamos tiene la función de proporcionar a los trabajadores conocimientos sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones. Se centra en que los empleados puedan ser capaces de distinguir entre las diferentes conductas que pueden manifestarse, así como poder eliminarlas gracias a los procedimientos de resolución de conflictos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022).

Por otro lado, un análisis del acoso psicológico poco exhaustivo en las organizaciones puede conllevar efectos negativos sobre la misma. Varios estudios han demostrado que las consecuencias de la falta de los distintos tipos de intervenciones de prevención del acoso psicológico en el ámbito de trabajo, está directamente relacionada con un aumento de costes de distinta naturaleza en la empresa. El “mobbing” está asociado a un aumento en el absentismo laboral por parte de los empleados, así como un mayor índice de rotación voluntaria dentro de la organización. Pero, no sólo se ponen de

manifiesto los costes económicos, sino que los costes personales también se ven resaltados: factores tales como la productividad de los trabajadores o el compromiso establecido entre éstos últimos y la organización pueden verse afectados (Slin, 2006).

Además de las propias repercusiones dentro de la empresa, el acoso psicológico en el trabajo puede tener consecuencias extrapolables fuera de este contexto. Como se ha expuesto con anterioridad, el acoso psicológico presenta repercusiones a nivel individual, como patologías médicas y trastornos psicológicos (Slin, 2006).

2.3 Herramientas de aplicación habituales en la práctica profesional de la prevención del mobbing en entornos laborales

Entre los diseños habituales en la práctica profesional, las diferentes herramientas de intervención se pueden dividir de acuerdo con los tipos de prevención: primaria, secundaria y terciaria.

La prevención primaria tiene como objetivo evitar la aparición de aquellas conductas que suponen acoso psicológico en el trabajo. La prevención secundaria va dirigida hacia la intervención una vez que el estresor ha aparecido, pero de forma anticipada para evitar daños de forma progresiva. Finalmente, la prevención terciaria está enfocada hacia la intervención sobre las consecuencias de la exposición tras la aparición del suceso y sus repercusiones en el trabajador (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2022).

Desde el campo de la prevención primaria, son múltiples las acciones que se pueden llevar a cabo. El Ministerio de Trabajo y Economía Social con el uso de Notas Técnicas de Prevención (en adelante, NTP) muestra procedimientos de buenas prácticas con resultados prometedores, que las organizaciones pueden seguir e incorporar en su metodología de trabajo.

Además de las NTP, el Ministerio de Trabajo y Economía Social pone a disposición de las organizaciones y de cualquier ciudadano, documentación relacionada con el tema que nos ocupa. Entre esta documentación, encontramos procedimientos de gestión de riesgos psicosociales, protocolos de actuación frente a diversos tipos de acoso y directrices básicas para el afrontamiento de estos conceptos.

Un estudio llevado a cabo por la Universidad de Murcia (España) y la Escuela de Negocios y Administración de Empresas (ENAE) ponen de manifiesto la importancia de la prevención desde el primer proceso de toma de contacto con el candidato: el reclutamiento. Se destaca la importancia de considerar variables de distinta naturaleza: desde aquellas relacionadas con el puesto hasta otras tales como la inteligencia emocional o la capacidad de afrontamiento de conflictos. Este estudio fomenta a su vez otros aspectos tales como el afrontamiento del cambio como un proceso natural, así como la implantación de

procedimientos dirigidos hacia la asesoría y asistencia a los empleados (García-Izquierdo, Meseguer, Soler y Sáez, 2014).

Desde la perspectiva de la prevención secundaria, la formación parece la herramienta con mayor índice de efectividad. Esta puede ir enfocada hacia distintos temas: cómo gestionar un conflicto desde una posición de dirección o supervisión (prevención primaria), así como las distintas destrezas que el empleado puede desarrollar para hacer frente a los riesgos psicosociales o el acoso psicológico en el trabajo (prevención secundaria). En la actualidad, esta formación se imparte por los profesionales de la empresa o contratada como un servicio externalizado. Aun así, existen otras herramientas como los protocolos de prevención de acoso diseñados por las organizaciones o la vigilancia de la salud llevada a cabo por la organización. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022). Se entienden por protocolos aquellas instrucciones en forma de pasos estandarizados, que se aplican ante la sospecha de presencia de acoso psicológico en la organización laboral.

Para llevar a cabo una prevención terciaria, el objetivo está en diseñar intervenciones con carácter reparativo. Para este tipo de situaciones, ciertas organizaciones tienen protocolos de actuación diseñados para poder intervenir y ayudar al trabajador. En dichos protocolos, la actuación conjunta con otras entidades resulta un papel clave: especialistas sanitarios como médicos, psiquiatras o psicólogos clínicos aportan sus intervenciones para lograr recuperar el bienestar físico y emocional del trabajador.

2.4 Riesgos psicosociales y acoso psicológico en la legislación vigente

La protección de la salud y el bienestar del trabajador en el entorno laboral, son unas de las responsabilidades legales de la empresa con los trabajadores de la misma. La legislación española contempla la prevención de los riesgos psicosociales y del acoso psicológico en el ámbito laboral. La ley de referencia sobre los riesgos en el ámbito de trabajo es la Ley 31/1995 del 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Fue un paso muy relevante en el marco legal del ámbito laboral para poner de manifiesto la importancia del conocimiento y prevención de los riesgos laborales.

El incumplimiento de la prevención de los riesgos laborales por parte de la organización implica consecuencias legales. El acoso psicológico también se encuentra reflejado en el Código Penal. En la Ley Orgánica 10/1995 del 23 de noviembre del Código Penal se describen cuatro artículos en los que se hace referencia a las sanciones impuestas de acuerdo con la infracción o infracciones cometidas en lo referente a las relaciones laborales.

La importancia de la prevención se ha visto reflejada de forma particular en el marco legal: en el Real Decreto 39/1997 del 17 de enero, en el que se aprueba la reglamentación de

los Servicios de Prevención, siendo un documento en el que se detalla de forma explícita la importancia de integrar la prevención en de la empresa, así como todas las etapas que conlleva la prevención dentro de una organización. Asimismo, existen otras leyes dirigidas hacia la prevención, como es el caso de la Ley 54/2003 del 12 de diciembre de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. Esta ley tiene como objetivo la aplicación de medidas para llevar a cabo un refuerzo tanto de la vigilancia como del control de los sistemas de inspección laboral en el ámbito organizacional.

Finalmente, se hace referencia a uno de los textos más importantes para el trabajador: el Estatuto de los Trabajadores. Este documento tiene una naturaleza reguladora de la relación laboral mantenida entre trabajador y empresa.

3. Justificación de la intervención

Esta intervención se ha planteado teniendo en cuenta que los riesgos psicosociales y el acoso psicológico en las organizaciones han experimentado un creciente interés, tras la emergencia sanitaria de la COVID 19. El interés por la salud mental ha aumentado de forma general en la sociedad, viéndose esto también reflejado en el ámbito laboral.

Sin embargo, es frecuente encontrar en las organizaciones que los trabajadores no tienen formación sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico en su entorno laboral. Las investigaciones reflejan que el acoso psicológico es un fenómeno que afecta a toda clase de trabajadores: de cualquier rango de edad y con cualquier tipo de formación académica y profesional. (Matud, Velasco, Sánchez, Espejo y Voltres, 2013).

La presencia del mobbing en un contexto laboral va enlazada con el término "coste". El acoso laboral supone a la organización un alto coste con múltiples consecuencias para las víctimas: de tipo físico, con la aparición de sintomatología como dolor de cabeza, de tipo emocional con la aparición de estados ansiosos o el desarrollo de trastornos psicológicos, conlleva un coste económico por el bajo rendimiento laboral o incluso, la incapacidad temporal del trabajador (Jiménez, 2022).

4. Supuestos del diseño

La hipótesis principal de este estudio plantea que llevar a cabo actividades de formación en prevención primaria de riesgos psicosociales y acoso psicológico en organizaciones, supondrá el aumento de conocimientos sobre este tema y por tanto, mayor facilidad para identificar situaciones indicadoras de posible acoso laboral en la organización.

Asimismo, la hipótesis secundaria sustenta que este tipo de actividades formativas aumentan el interés de los trabajadores en ampliar sus conocimientos sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico en el ámbito laboral, lo que favorecería su prevención

5. Método

Objetivo general

El objetivo general de este estudio piloto es diseñar y aplicar una sesión de formación y estudiar si esta actividad de prevención primaria ayuda a aumentar el conocimiento y el interés en prevención de riesgos psicosociales y más concretamente, del acoso psicológico en organizaciones, según la apreciación de los participantes.

Objetivos específicos

De forma más precisa, se detallan 3 objetivos específicos relacionados con la sesión diseñada:

- Conocer qué es un factor de riesgo psicosocial y el acoso psicológico en el entorno laboral.
- Desarrollar habilidades para reconocer una situación de acoso en una empresa mediante el uso de herramientas de formación teóricas y prácticas.
- Dar a conocer las herramientas de prevención propuestas por la entidad a la que corresponde la muestra, por el Ministerio de Trabajo y Economía Social y por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública de la Comunitat Valenciana.

Localización y descripción del lugar de la intervención

El lugar escogido para hacer esta sesión fue el Hospital General Universitario de Elche. Fundado en el año 1978, se encuentra ubicado en Elche, provincia de Alicante. Este centro ofrece una amplia cartera de servicios en distintos centros adscritos en los municipios de Elche y Santa Pola, proporcionando asistencia sanitaria a 163.576 personas. En lo referente al personal del hospital, esta organización comprende un total de 2.887 trabajadores en sus instalaciones, siendo éstos de diferentes categorías laborales.

Trámites necesarios para llevar a cabo la intervención

Se realizaron un total de 3 reuniones: una con un representante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, otra con este último y la Directora del Departamento de Personal y Nóminas, y una reunión entre la Directora del Departamento de Personal y Nóminas con la Directiva del Hospital General Universitario de Elche. Tras las dos primeras reuniones, se procedió a la reserva del espacio necesario para poder llevar a cabo la sesión formativa.

Asimismo, fue necesaria la autorización de la Universidad Miguel Hernández para poder avalar dicha actividad práctica desde esta institución, teniendo en cuenta criterios éticos de investigación.

Participantes

Los participantes han sido trabajadores de los distintos servicios del Hospital General Universitario de Elche. La muestra se ha seleccionado llevando a cabo un muestreo no aleatorio intencional en colaboración con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento de Salud de Elche.

Instrumento

Para las sesiones formativas, se diseñó una presentación PowerPoint denominada *“Riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones: conceptos, identificación y prevención. Sesión de formación en el Hospital General Universitario de Elche”*. Es una presentación compuesta por 14 diapositivas en la que se muestran conceptos teóricos de riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones, características propias de estos conceptos, un caso práctico para trabajar los conceptos y herramientas del ámbito de la prevención (ver Anexo I).

Para poder comprobar los efectos de las sesiones en la muestra, se diseñó un instrumento denominado *“Cuestionario sobre la sesión formativa de prevención de riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones”*. Este cuestionario está compuesto por 10 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de 5 alternativas (ver Anexo II).

Procedimiento

La sesión formativa tuvo una duración de 30 minutos, y estuvo compuesta por dos partes: en primer lugar, una presentación PowerPoint en la que se incluyeron los contenidos a tratar. Se explicaron los contenidos de una forma teórica, apoyados con ejemplos y casos prácticos para afianzar los conocimientos. Para poder ampliar los conocimientos expuestos durante la sesión, se proporcionaron dos documentos individuales a cada uno de los asistentes. El primer documento consistió en una recopilación de comportamientos a estimular y a evitar en la gestión de conflictos interpersonales. El segundo documento consistió en una recopilación de medidas preventivas para promover una gestión de recursos humanos de la forma más saludable posible.

Cuando la primera parte de la sesión finalizó, se administró el cuestionario de diseño propio para evaluar los contenidos de la sesión a cada participante. Este instrumento está compuesto por 10 ítems que se responden mediante una escala tipo Likert, siendo esta explicada de forma detallada en el apartado de *“Instrucciones del cuestionario”*. Este cuestionario ha sido evaluado por la Oficina de Investigación Responsable de la Universidad Miguel Hernández de Elche, dando ésta su aprobación al mismo.

En total, se realizaron 2 sesiones. Estos grupos estuvieron conformados por personal sanitario de diferentes categorías profesionales de los servicios de Urgencias,

Celadores y Pediatría. Asimismo, también se convocó al personal médico de otras áreas del Hospital, como Psiquiatría. Esta población se ha seleccionado llevando a cabo un muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que estos servicios fueron seleccionados por el servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la organización.

Análisis de datos

Los cálculos estadísticos se han llevado a cabo utilizando el programa informático IBM-SPSS Statistics 27.

En primer lugar, se obtuvieron todas las puntuaciones directas del cuestionario. Una vez obtenidas, se traspasaron manualmente los datos a una base de datos y se codificaron en cinco valores: 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo en desacuerdo, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

En segundo lugar, se han llevado a cabo los análisis descriptivos (media aritmética, mediana, desviación estándar y varianza) necesarios para conocer información de cada uno de los ítems.

6. Resultados

En las dos tablas a continuación se detalla el análisis de los resultados obtenidos en los cuestionarios cumplimentados por los participantes de este estudio piloto.

Tabla 1

<i>Análisis descriptivos de los ítems</i>										
Estadístico	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
N válido	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,818	4,000	4,818	3,909	3,818	4,000	4,18	5,000	4,818	3,00
Mediana	4,000	4,000	5,000	4,000	4,000	4,000	4,00	5,000	5,000	3,00
Desviación Estándar	,8738	,6324	,4045	,5393	,7507	,7746	,750	,0000	,4045	1,18
Varianza	,764	,400	,164	,291	,564	,600	,564	,000	,164	1,40

Nota. Fuente: Software IBM-SPSS Statistics 27

Tabla 2

Porcentaje de respuesta de cada ítem

Ítem	% totalmente en desacuerdo	% en desacuerdo	% ni de acuerdo ni en desacuerdo	% de acuerdo	% totalmente de acuerdo	% acumulado
1	0	9,1	18,2	54,5	18,2	100
2	0	0	18,2	63,6	18,2	100
3	0	0	0	18,2	81,8	100
4	0	0	18,2	72,7	9,1	100
5	0	0	36,4	45,5	18,2	100
6	0	0	27,3	45,5	27,3	100
7	0	0	18,2	45,5	36,4	100
8	0	0	0	0	100	100
9	0	0	0	18,2	81,8	100
10	9,1	27,3	27,3	27,3	9,1	100

En la Tabla 1, se muestra un análisis descriptivo que se ha realizado de los ítems. El 70% de los ítems muestran una desviación típica superior a 0'5, lo que indica la variedad de respuestas de la muestra de sujetos. Se destaca el caso del ítem 8 ya que el valor obtenido de desviación típica ha sido 0 por la constancia de las respuestas en este ítem.

En la tabla 2, se muestra los porcentajes de respuesta de los ítems con respecto a las opciones presentadas. El 71,7% de la muestra se encuentra "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con la afirmación de que los conocimientos teóricos sobre riesgos psicosociales han aumentado, así como 81,8% de la muestra se encuentra "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con la afirmación de que los conocimientos prácticos sobre éstos han aumentado. El 100% de la muestra está "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con la afirmación de que los conocimientos teóricos sobre acoso psicológico han aumentado, así como el 81,2% de la muestra se encuentra "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con la afirmación de que los conocimientos prácticos sobre éste han aumentado. El 63,7% de la muestra se encuentra "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo" con que los conocimientos sobre prevención han aumentado, al igual que el 72,8% lo está en lo referente a que ha incrementado su conocimiento sobre herramientas de prevención. El

81,9% está “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que su interés por la prevención ha aumentado, y el 100% de la muestra opina que este tipo de actividades favorecen la prevención de riesgos psicosociales y acoso psicológico. Igualmente, el 100% de la muestra está interesado en profundizar en el conocimiento sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico para poder llevar a cabo prevención, mientras que sólo el 36,4% de la muestra está “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que la información que tenían sobre estos conceptos había sido proporcionada por la organización en la que trabajan.

De acuerdo a que el 100% de los participantes ha estado “totalmente de acuerdo” en que este tipo de actividades de formación incrementa el conocimiento sobre los conceptos de riesgos psicosociales y del acoso psicológico en las organizaciones, los resultados apoyan la hipótesis principal de la intervención que expone que llevar a cabo actividades de formación en prevención primaria de riesgos psicosociales y acoso psicológico en organizaciones, supondrá el aumento de conocimientos en este tema y por tanto, mayor facilidad para identificar situaciones indicadoras de posible acoso laboral en la organización.

Dado que el 81,9% de los participantes están “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con que ha aumentado el interés por la prevención, esto apoya la hipótesis secundaria de la intervención que está relacionada con el aumento del interés de los participantes por la prevención de riesgos psicosociales y del acoso psicológico en el entorno laboral.

7. Discusión y limitaciones de la intervención

Tras la realización de esta intervención y el análisis de los datos recogidos, se han planteado una serie de conclusiones.

En la actualidad, la salud mental en el ámbito laboral y concretamente los riesgos psicosociales y el acoso psicológico, han ido adquiriendo mayor importancia global en la sociedad, pero sigue habiendo carencias en el ámbito práctico. Los resultados muestran que sólo un porcentaje inferior al 30% de la muestra ha afirmado que los conocimientos sobre prevención de estos riesgos les han sido proporcionados por la organización en la que trabajan, mientras que otro 27,3% no están de acuerdo con la afirmación anterior. Por tanto, la prevención de esta clase de riesgos laborales ha de seguir su proceso de crecimiento.

Otro aspecto que destacar es la relevancia de las herramientas disponibles para la prevención de riesgos psicosociales y acoso psicológico. Tanto las investigaciones, como las entidades relacionadas con el mundo de la psicología o las ciencias del trabajo, han ido desarrollando instrumentos tales como cuestionarios, diarios de incidentes o guías de buenas prácticas, entre otros, que han contribuido con la prevención de la aparición de estos riesgos, pero no nos parece suficiente. Es importante seguir apoyando el desarrollo e innovación de las herramientas ya existentes, así como fomentar la creación de

herramientas nuevas, más precisas, que estén al alcance de todos, que se promocionen, y que se hagan más visibles para todos los trabajadores.

A pesar de que la formación parece ser la actividad más efectiva, continúa habiendo organizaciones que no invierten lo suficiente en prevención primaria, y que siguen empleando recursos de prevención secundaria y terciaria para tratar las consecuencias de estos riesgos psicosociales. Por tanto, se debería de estimular que todas las organizaciones crearan sus propios procedimientos de prevención primaria en base a la cultura y los valores de la empresa. Son numerosas las entidades que derivan la prevención a otras empresas mediante procesos de contratación externa, y a pesar de ser una opción correcta, son los propios empresarios quienes conocen mejor su entorno de trabajo, y quienes deben comprometerse en la promoción de la salud.

Finalmente, se presentan las limitaciones encontradas en esta intervención. La principal limitación ha sido la baja participación de trabajadores en la intervención. Aunque se desconocen con certeza los motivos, se destacan como posibles causas la falta de difusión, una comunicación interna deficiente, el carácter voluntario de la actividad y el llevar a cabo la actividad en horario laboral. En la primera sesión, la asistencia fue muy baja ya que los trabajadores desconocían que se iba a llevar a cabo esta actividad. Para tratar de evitar esto en la segunda sesión, se realizó un escrito para que las direcciones de los servicios se lo enviaran a sus trabajadores. Sin embargo, la asistencia incrementó de forma poco significativa.

Por otro lado, realizar la actividad en horario laboral condicionaba la asistencia puesto que los servicios tenían que quedar atendidos por otros trabajadores durante esta actividad. Otro condicionante fue que la actividad era voluntaria, por lo que sólo acudirían aquellos realmente interesados en la actividad formativa y cuyo servicio pudiese quedar cubierto por el resto de compañeros.

Otra de las limitaciones presentadas es el tiempo disponible para realizar la actividad formativa. En la reunión mantenida con el departamento de Prevención de Riesgos Laborales se recomendó que la extensión de la actividad no fuese más de 15 o 30 minutos, debido a que las horas de las sesiones entraban dentro de la jornada laboral de los trabajadores. Este factor limitó la cantidad de información sobre el tema escogido, así como la estructura de la presentación.

8. Referencias bibliográficas

García-Izquierdo, M., Meseguer, M., Soler, M. I., & Sáez, M. C. (2014). Avances en el estudio del acoso psicológico en el trabajo. *Papeles Del Psicólogo. Revista Del Colegio Oficial de Psicólogos*, 35(2), 83–90.

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518?t=1551312519071>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022). *ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO. VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN MEDIDAS PREVENTIVAS. PROTOCOLOS Y OTRAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN. OTROS TIPOS DE ACOSO: ACOSO DISCRIMINATORIO POR RAZÓN DE SEXO, DE EDAD, POR CAPACIDADES FUNCIONALES DIFERENTES, MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD. EL CONVENIO NÚMERO 190 Y LA RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO* [Archivo PDF]

<https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+14.+Acoso+psicol%C3%B3gico+en+el+trabajo%2C+acoso+sexual+y+por+raz%C3%B3n+de+sexo%2C+violencia+ocupacional+externa.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2009a). *Acoso psicológico en el trabajo: definición* (NTP 854).

<https://www.insst.es/documents/94886/326775/854+web.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2009b). *Sistema de Análisis Triangular del Acoso (SATA): un método de análisis del acoso psicológico en el trabajo* (NTP 823).

<https://www.insst.es/documents/94886/326775/823+web.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2016) *Factores psicosociales: metodología de evaluación* (NTP 926).

<https://www.insst.es/documents/94886/326775/926w.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. [Archivo PDF]

<https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518?t=1551312519071>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022a). Directrices básicas para la gestión de riesgos psicosociales. [Archivo PDF] <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf/e4e0720b-9c0b-5859-a38e-f7f2ea8f4636?t=1649332335098>

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

Martínez León, M. M., Iruña Muñiz, M. J., Martínez León, C., Torres Martín, H., & Queipo Burón, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, (3), 5-12. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/14443/PD275.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matud Aznar, M. P., Velasco Portero, T., Sánchez Tovar, L., Espejo, M. J. D. P., & Voltos Dorta, D. (2013). Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española. *Salud de los Trabajadores*, 21(1), 19-30.

<http://ve.scielo.org/pdf/st/v21n1/art03.pdf>

Jiménez, J. I. P. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España?. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, (7), 171-182. <http://hdl.handle.net/10810/44359>

Slin, D. (2006). ¿Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo? Percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 22(3), 413–431. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121011.pdf>

9. Anexos

9.1. Anexo I: Presentación powerpoint “Riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones: conceptos, identificación y prevención. Sesión de formación en el Hospital General Universitario de Elche”.

<p>Riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones: conceptos, identificación y prevención. Sesión de formación en el Hospital General Universitario de Elche.</p> <p>Alba París Martínez. Máster en Gestión de los Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones. Universidad Miguel Hernández de Elche.</p> 	<p>Índice</p> <ol style="list-style-type: none"> Objetivos y estructura de la sesión. Riesgos psicosociales. Acoso psicológico en las organizaciones: ¿Qué es? <ol style="list-style-type: none"> Acoso psicológico en las organizaciones. Ejercicio: el caso de María Acoso psicológico en las organizaciones. Prevención y herramientas de intervención. Turno de dudas y/o preguntas. Referencias bibliográficas.
<p>1. Objetivos y estructura de la sesión.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Conocer los conceptos de “riesgos psicosociales” y “acoso psicológico en las organizaciones” de una forma teórica con un apoyo práctico. Fomentar la identificación de los conceptos previos. <p>ESTRUCTURA:</p> <p>Parte I: Desarrollo de los conocimientos teóricos y prácticos con PowerPoint (duración aprox: 15 min).</p> <p>Parte II: Administración de un cuestionario (duración aprox: 5 min).</p>	<p>2. Factor de riesgo psicosocial: ¿Conoce algún ejemplo de este tipo de factores?</p>
<p>2. Riesgos psicosociales</p> <p><u>¿Qué es un riesgo psicosocial?</u></p> <p>Son condiciones presentes en el contexto laboral que guardan relación con la organización del trabajo, su entorno social, con el contenido de trabajo, la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud global del trabajador.</p> <p>Ejemplos: inseguridad en la estabilidad del empleo, exigencias psicológicas del puesto.</p> <p><u>Características de los riesgos psicosociales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Sus efectos son globales en la salud del trabajador: su repercusión psicológica se manifiesta de forma física. Afectan a la salud mental de los trabajadores. Tienen formas de cobertura legal. <p><u>Encargado de la identificación, prevención y/o intervención de éstos:</u></p> <p>Dpto de Prevención de Riesgos Laborales. Los riesgos psicosociales SON RIESGOS LABORALES.</p>	<p>3. Acoso psicológico en las organizaciones: ¿Qué es?</p> <p>Haz clic para añadir un subtítulo</p>
<p>3.1 Acoso psicológico en las organizaciones</p> <p>→ <u>¿Qué es el acoso psicológico en las organizaciones?</u></p> <p>Exposición a conductas violentas de tipo psicológico, de forma reiterada en el tiempo (mín 1 vez/semana durante, al menos, 6 meses) hacia una o más personas de la organización, desde una posición de poder.</p> <p><u>¿Puede haber acoso psicológico en el trabajo entre compañeros?</u></p> <p>→ <u>¿Cómo se puede presentar?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Acciones contra el desempeño laboral. Manipulación de la información y/o comunicación. Acciones que implican inequidad o discriminación. Acciones contra la dignidad y/o reputación de la persona afectada. 	<p>3.2 Ejercicio: el caso de María.</p> <ul style="list-style-type: none"> → María, 23 años. → Al terminar sus estudios, comenzó a trabajar en una empresa muy conocida durante 5 años. → Hubo un cambio en la dirección y el nuevo director la asciende al puesto de asistente de dirección. → Insinuaciones de vez en cuando por parte del director, hasta propuestas de cena. María rechaza la propuesta de cena. 

<p>3.2 Ejercicio: el caso de María.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Amenazas, interrupciones a la hora de hablar, aislamiento de sus compañeros de trabajo, ridiculizaciones, alta carga laboral. → María se quejó del trato recibido: fue despedida de su puesto de trabajo. → Recurrió a la justicia: La empresa la <u>indemnizó</u> por despido improcedente y por acoso psicológico. → Hoy en día María trabaja como directora de marketing en otra compañía y se arrepiente de no haber denunciado desde el primer momento en que comenzó a recibir acoso psicológico.  <p>9</p>	<p>3.2 Ejercicio: el caso de María.</p> <p>Después de leer el caso de María, ¿sabría reconocer algún indicio de posible acoso?</p> <p>10</p>
<p>3.3 Acoso psicológico en las organizaciones. Prevención y herramientas de actuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas de prevención por parte de la organización: <ul style="list-style-type: none"> - Establecer un ambiente social colaborativo - Estrategias de mejora de la comunicación - Liderazgo participativo - Sensibilización, formación - Gestión psicosocial del entorno de trabajo • Formas de intervención: Ministerio de Trabajo y Economía Social <ul style="list-style-type: none"> - El uso de Notas Técnicas de Prevención 476, 854, 891, 892, entre otras. Destacamos la Nota Técnica de Prevención 489: "Violencia en el Lugar de Trabajo" - Acoso Psicológico en el Trabajo. Diario de Incidentes. <p>11</p>	<p>3.3 Acoso psicológico en las organizaciones. Prevención y herramientas de actuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A nivel autonómico, cada CCAA tiene su propio protocolo de actuación: <ul style="list-style-type: none"> - Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública: Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos. • Como trabajador... ¿Qué puedo hacer para prevenir o ante una posible situación de acoso laboral?: <ul style="list-style-type: none"> - Observar la situación. - Comunicarlo a mi jefe/a o a mi supervisor/a. Comunicarlo al dpto de Recursos Humanos. Hablar con algún compañero/a del entorno. - Hacer uso del Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. <p>12</p>
<p>4. Turno de dudas y/o preguntas.</p> <p>13</p>	<p>Referencias bibliográficas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022). ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO. ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO. VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA. CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN. MEDIDAS PREVENTIVAS, PROTOCOLOS Y OTRAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN. OTROS TIPOS DE ACOSO. ACOSO DISCRIMINATORIO POR RAZÓN DE SEXO, DE EDAD, POR CAPACIDADES FUNCIONALES DIFERENTES, MATERNIDAD Y/O PATERNIDAD. EL CONVENIO NÚMERO 190 Y LA RECOMENDACIÓN 206 DE LA OIT SOBRE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO. [Archivo PDF]. https://www.insst.es/documentos/048864155701.Tema+14.+Acoso+psico%2C%2Dviolencia+ocupacional+externa+por+razon+de+sexo%2C+maternidad+y+paternidad+el+convenio+numero+190+y+la+recomendacion+206+de+la+oit+so+bre+la+eliminacion+de+la+violencia+y+el+acoso+en+el+mundo+del+trabajo - Lanchares, P. I. A. (2011). Riesgos psicosociales en personal sanitario hospitalario (Doctoral dissertation, Universidade de Santiago de Compostela). https://saber.uniza.es/servlet/tesis?codigo=1384758&--text=ETD%20personal%20sanitario%20hospitalario%20de+dece+activ%20y%20posibilidades%20de%20desarrollo <p>14</p>

9.2 Anexo II. Cuestionario sobre la sesión formativa de prevención de riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones

Estimado/a participante,

Como ha podido comprobar, la primera parte de esta sesión se ha centrado en la formación sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico en organizaciones, así como su PREVENCIÓN. A continuación, comienza la segunda parte cuyo objetivo principal es conocer si su conocimiento y comprensión sobre los riesgos psicosociales y el acoso psicológico en las organizaciones ha evolucionado. Para ello, se presenta un breve cuestionario para recoger información sobre el objetivo principal que se acaba de exponer. Este cuestionario tiene una naturaleza completamente ANÓNIMA: no se recogerá ningún tipo de datos personales.

Muchas gracias por su colaboración en este estudio.

INSTRUCCIONES DEL CUESTIONARIO:

- No proporcione, ni anote ningún dato personal que le pueda identificar.
- A continuación, se presentan unos enunciados con una escala de respuesta. Cada número corresponde con una afirmación, siendo éstas las siguientes:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

- Tiene que contestar cada enunciado con la respuesta que considere correcta en su caso. Sólo puede contestar **1** alternativa por ítem presentado.
- Señale con un círculo la opción que desee.
- Recuerde que **no hay respuestas correctas e incorrectas**.

Después de haber asistido a la sesión formativa sobre riesgos psicosociales, acoso psicológico en las organizaciones así como su **PREVENCIÓN...**

1. Mis conocimientos teóricos sobre los riesgos psicosociales (ej.: ser capaz de **definir** qué es un riesgo psicosocial) han incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Mis conocimientos prácticos sobre los riesgos psicosociales (ej.: ser capaz de **identificar**, si los hubiera, riesgos psicosociales en mi puesto de trabajo) han incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Mis conocimientos teóricos sobre el acoso psicológico en las organizaciones (ej.: ser capaz de **definir** en qué consiste el acoso psicológico en las organizaciones) han incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Mis conocimientos prácticos sobre el acoso psicológico en las organizaciones (ej.: ser capaz de **identificar**, si se produjeran, conductas de acoso psicológico en la organización) han incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Mi conocimiento sobre la **PREVENCIÓN** del acoso psicológico en las organizaciones ha incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Mi conocimiento sobre las **HERRAMIENTAS de PREVENCIÓN** del acoso psicológico en las organizaciones ha incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Mi **interés** por la **PREVENCIÓN** de los riesgos psicosociales y el acoso psicológico en las organizaciones ha incrementado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Creo que este tipo de actividades (sesiones de formación) favorecen la prevención de los riesgos psicosociales y el acoso psicológico en las organizaciones.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Estoy interesado/a en profundizar en el conocimiento de los riesgos psicosociales y el acoso psicológico, con otro tipo de actividades futuras complementarias a esta sesión de formación (como seminarios, grupos de trabajo, talleres...), para favorecer su prevención.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. La información que yo tenía, previa a esta sesión de formación, sobre riesgos psicosociales y acoso psicológico en las organizaciones, me había sido proporcionada por la organización en la que trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---