

GUÍA PRÁCTICA

SALUD LABORAL CON PERSPECTIVA DE GÉNERO: LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR COMERCIO



Instituto Asturiano de la Mujer.

Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias

Programas de formación e inserción laboral de mujeres desempleadas y de estudio y acciones de sensibilización sobre la situación de desigualdad de las mujeres en el mercado laboral

Elaborado por Fundación Mujeres Asturias

Autoras:

Carretero García, María José

Fernández Aller, Marta

González Rodríguez, Irene

Gijón, diciembre de 2017



ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. ¿Por qué en el sector comercio?.....	4
3. ¿Por qué la perspectiva de género en la salud laboral?.....	5
4. ¿Por qué los riesgos psicosociales?.....	8
5. Principales riesgos psicosociales en el sector comercio desde la perspectiva de género.....	9
5.1. La calidad del empleo.....	9
5.2. Dificultades de conciliación y doble jornada.....	13
5.3. Acoso sexual y por razón de sexo.....	15
5.4. La atención al público.....	19
5.5. La imagen personal.....	20
6. Consecuencias de no realizar una adecuada prevención.....	22
7. Beneficios de incorporar la perspectiva de género en la salud laboral.....	23

1. INTRODUCCIÓN

La presente guía es el resultado del estudio “Perspectiva de género en la salud laboral: el sector comercio en Asturias”, en el que se analizan, a partir de las reflexiones recogidas en grupos de debate con diversos agentes y trabajadoras del sector, las características de la prevención de riesgos y salud laboral en el sector comercio desde la perspectiva de género, así como sus posibles carencias y riesgos específicos del sector, a partir de cuyos análisis, reflexiones y resultados se ha elaborado la presente guía.

El principal objetivo de la guía es servir para concienciar y sensibilizar sobre la necesidad de introducir la perspectiva de género en la PRL y salud laboral, así como dar a conocer algunos de los riesgos psicosociales que afectan en mayor grado a las trabajadoras. Pretende así mismo servir de herramienta que proporcione pautas para poner en marcha medidas que mejoren las estrategias de prevención de riesgos del sector comercio a través de la introducción de la perspectiva de género en la salud laboral. Para ello se describen algunos de los riesgos psicosociales que repercuten en la salud laboral de las trabajadoras del sector comercio, que han sido seleccionados por su mayor impacto diferencial de género, y se proponen una serie de medidas preventivas para mitigar su aparición y efectos adversos.

2. ¿POR QUÉ EN EL SECTOR COMERCIO?

Uno de los criterios para la selección de este sector es el gran peso del mismo, tanto sobre el tejido empresarial (según los datos proporcionados por SADEI, esta rama de actividad es la que en Asturias engloba a un mayor número de empresas), como sobre el empleo de las mujeres (es una de las ramas de actividad en la que se concentran más trabajadoras dentro del feminizado sector servicios).

Y el otro de los criterios que ha influido en la selección de esta rama de actividad son las particularidades que se presentan en el sector debido a las características específicas del mismo: horarios de apertura, picos de actividad, atención directa y constante al público... que configuran unas condiciones singulares de desarrollo de las tareas que poseen una elevada incidencia para los riesgos psicosociales, tal y como se analiza a lo largo del documento.

3. ¿POR QUÉ LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA SALUD LABORAL?

Tradicionalmente se han subestimado los riesgos de los puestos de trabajo feminizados y no se han analizado suficientemente sus consecuencias sobre la salud laboral de las trabajadoras, debido a los tópicos sobre la presencia de menos riesgos en los puestos ocupados mayoritariamente por mujeres, así como a la utilización de patrones de salud considerados neutros pero que en realidad están utilizando como modelo de referencia a los varones.

Tal y como señala K. Messing¹ esto produce un círculo vicioso difícil de romper en el que se considera que: *Los hombres hacen el trabajo duro y peligroso, las mujeres hacen el trabajo ligero y seguro; así que son los hombres quienes tienen riesgo de padecer TME. Siguiendo esa lógica, como el trabajo de las mujeres es ligero y seguro, y además las mujeres son más débiles y tienden a quejarse más a menudo, entonces no hace falta estudiar nada más, porque cualquier diferencia será atribuida a las diferencias biológicas o psicológicas.*

El círculo vicioso de las actividades de prevención en el trabajo de las mujeres (K. Messing, 1999)



¿Qué es la perspectiva de género?

Es una herramienta de análisis de la realidad que permite identificar las diferentes posiciones de mujeres y hombres ante un hecho concreto (diferencias de género) y desvelar las consecuencias que tienen para unos y para otras.

Las principales razones por las que las empresas deberían incorporar la perspectiva de género en las políticas preventivas son las siguientes:

¹ NTP 658: Los trastornos músculo-esqueléticos de las mujeres (II): recomendaciones preventivas.

Porque trabajadoras y trabajadores se encuentran sometidos a distintos riesgos

A pesar de que se están produciendo avances en una participación más equilibrada de mujeres y hombres en distintos ámbitos, se mantienen aún una serie de diferencias según sexo que poseen una incidencia sobre las tareas desarrolladas y los riesgos laborales a los que se exponen trabajadoras y trabajadores:

- **Elevada segregación laboral entre sectores y ocupaciones feminizados y masculinizados.** Los hombres poseen una mayor presencia en los sectores de la industria y la construcción y las mujeres en el sector servicios. Dentro del mismo sector las ocupaciones desempeñadas por mujeres y hombres también son distintas, con una mayor presencia de mujeres en algunos puestos de sanidad, enseñanza, textil y confección, u hostelería y comercio, existiendo una marcada distribución según sexo de ocupaciones según puestos y niveles de responsabilidad (algunos ejemplos estereotípicos serían por ejemplo enfermera/cirujano, camarera de pisos/camarero de sala, dependienta/jefe de sección...). Los riesgos asociados a cada sector, las enfermedades profesionales, la tipología de los accidentes laborales y todos los elementos que intervienen en la salud laboral son diferentes según sectores y puestos.
- **Existen diferencias biológicas, físicas y sociales entre mujeres y hombres.** Las diferencias físicas y biológicas existentes entre mujeres y hombres posibilitan la aparición de factores de riesgos diferenciados que deberían ser analizados para prevenir posibles accidentes y enfermedades laborales. A las diferencias biológicas y físicas deben sumarse las distintas condiciones sociales y laborales que afectan a las trabajadoras y a los trabajadores, ligadas al tradicional reparto de roles entre mujeres y hombres, que asigna distintas tareas y funciones a unas y otros, lo que supone la exposición a riesgos diferenciales que deben tenerse en cuenta. Los riesgos laborales no se derivan únicamente de las tareas desarrolladas, ya que existen toda una serie de factores ajenos al propio trabajo que pueden mitigar o potenciar los riesgos, como son las preocupaciones y problemas derivados de las responsabilidades de cuidado y atención a menores o mayores dependientes en el hogar, tal y como se detalla posteriormente.

Interacción de factores de género, factores laborales, salud y calidad de vida²



Fuente: EUROFOUND. Gender, jobs and working conditions in the European Union.

Porque es una exigencia normativa

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales otorga, además de una protección genérica al conjunto de la población trabajadora, una protección específica a aquellos grupos que son sensibles a determinados riesgos, desarrollando de manera específica las pautas de protección a las mujeres en situación de maternidad y la lactancia.

Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres se refuerza la incorporación de la perspectiva de género en el desarrollo de la salud laboral, en tanto que se establecen una serie de iniciativas dirigidas específicamente a la salud de las mujeres, tales como el fomento de la investigación científica que atienda las diferencias entre mujeres y hombres en relación con la protección de su salud, y específicamente en materia de salud laboral, la prevención y protección ante el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

A nivel autonómico, la Ley 2/2011, del 11 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia de género del Principado de Asturias profundiza más que la normativa estatal en la introducción de la perspectiva de género en la prevención de riesgos y la salud laboral, promoviendo su aplicación en la evaluación, así como en la formación, el asesoramiento técnico y las campañas de divulgación (art. 38).

² Extraído de: M^a Fernanda González Gómez. Salud laboral y género. Apuntes para la incorporación de la perspectiva de género en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011.

4. ¿POR QUÉ LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Se entienden los riesgos psicosociales como las condiciones que se encuentran presentes en la organización del trabajo y en la realización de las tareas, que afectan a la salud psíquica, física y social de la plantilla.

Según sexos, la mujer sufre porcentualmente muchos menos accidentes de tipo físico (cortes, caídas, quemaduras, sobreesfuerzos). En cambio, se encuentran más expuestas a los factores que conforman la exposición a riesgos psicosociales: exigencia mental del puesto de trabajo, o alta exigencia del mismo, ritmo de trabajo...

La necesidad de tener en cuenta la salud laboral de las trabajadoras de forma específica ha sido identificada en un primer momento, de manera casi exclusiva, con considerar las cuestiones biológicas y hormonales relacionadas con el embarazo y lactancia. La incorporación de la perspectiva de género en la salud laboral implica sin embargo tener en cuenta de manera transversal como inciden no solamente las diferencias biológicas y hormonales en todos los aspectos de la salud laboral (como por ejemplo en la definición de enfermedades profesionales con mayor prevalencia en puestos feminizados), sino también como inciden los roles de género y las distintas posiciones sociales ocupadas por mujeres y hombres en la exposición a distintos riesgos, especialmente los psicosociales por su elevada interrelación con dichos roles y posiciones sociales.

Las razones que han determinado la realización de una guía centrada únicamente en los riesgos psicosociales se basa pues en dicha interrelación con los roles de género, así como por su elevada incidencia en el sector comercio a pesar de la cual, tradicionalmente se les ha prestado una menor atención en las evaluaciones y en la prevención de riesgos. Las causas de esta menor atención podrían explicarse por:

- Su mayor dificultad de medición y valoración. Por ejemplo, evaluar el estrés ocasionado por la doble jornada es más complejo que evaluar las consecuencias para la visión de determinada intensidad lumínica.
- La aparición de algunos de sus efectos se observa a medio o largo plazo. Por ejemplo, los efectos de una situación de acoso sexual por parte de un compañero de trabajo frente a una caída.
- Interactúan con otros tipos de riesgos y entre sí, lo que dificulta la delimitación de causas y efectos. Por ejemplo, es difícil determinar si la doble jornada es la causa de un mayor

estrés laboral o son las condiciones laborales las que provocan estrés por las dificultades para conciliar.

- Su tratamiento y prevención implica intervenciones relacionadas con cuestiones culturales y organizacionales de mayor complejidad que otros tipos de riesgos. Por ejemplo, intervenir para minimizar los posibles riesgos derivados de la atención directa al público es menos sencillo que prevenir incendios.

Existe una clara desigualdad en la exposición de los factores de riesgo psicosociales por ocupación y por género. Este tipo de riesgos posee una elevada incidencia en las mujeres, ya que, entre otros factores, son mayoritarios en aquellos sectores y puestos de trabajo que implican un trato directo con el público, escaso reconocimiento social, salarios inferiores a otros sectores, temporalidad, picos de actividad, horarios intensivos... cuyas características poseen una elevada incidencia en el sector comercio. Así, los criterios utilizados para la selección de los riesgos o factores psicosociales incluidos en la presente guía han sido su impacto de género y sobre el sector comercio.

5. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR COMERCIO DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Los riesgos psicosociales que se analizan a continuación son:

- La calidad del empleo
- Dificultades de conciliación y doble jornada
- Acoso sexual y por razón de sexo
- La atención al público
- La imagen personal

6.1. La calidad del empleo

Características del riesgo

Uno de los elementos que influyen en un adecuado desempeño de las tareas y, por lo tanto, en la salud laboral es la satisfacción con las condiciones laborales o la calidad del empleo.

Las **condiciones laborales** hacen referencia a las características de la contratación, incluyendo cuestiones como: la estabilidad y duración del contrato, el tipo de jornada (completa o parcial), el horario, las retribuciones percibidas, la categoría profesional, las posibilidades de promoción, el sistema de trabajo, o las funciones desempeñadas.

Unas **condiciones laborales precarias** (como los contratos temporales y a jornada parcial), **producen trastornos en la salud** por distintas causas: tanto por la situación de privación que puede ocasionar y la dificultad de construir un proyecto personal independiente, como por las consecuencias psicológicas del estrés generado por la situación de vulnerabilidad e indefensión. Junto a estos riesgos psicosociales, hay que tener en cuenta además que en muchos casos las estrategias de prevención puestas en marcha para estos empleos más inestables son inferiores debido a un menor tiempo para la formación en PRL, y el desarrollo de las tareas más penosas y en peores condiciones que agravan las exposiciones a los riesgos (se ha demostrado que las personas con contratos temporales poseen al menos el doble de probabilidades de sufrir un accidente que el personal fijo y presentan una peor percepción de su estado de salud y una mayor frecuencia de enfermedades). Las condiciones laborales precarias pueden por tanto ser consideradas como riesgos psicosociales con consecuencias para la salud.

Existen **marcadas diferencias en las condiciones laborales según género**, tal y como muestran los datos estadísticos proporcionados tanto por el Instituto Nacional de Estadística como por Eurostat. Así, las trabajadoras presentan:

- Mayores tasas de contratos temporales.
- Mayor porcentaje de jornadas parciales.
- Inferiores retribuciones: brecha salarial.
- Menor presencia en puestos de responsabilidad: segregación vertical y techo de cristal.
- Asunción de tareas y funciones derivadas de los roles de género: segregación horizontal.
- Temor a la pérdida del empleo debido al embarazo o la maternidad.

Las causas de cada una de estas diferencias son diversas y complejas, vamos a tratar de resumirlas en tres factores, que están interrelacionados entre sí:

- **Valores culturales y sociales.** El tradicional reparto de roles entre mujeres y hombres a lo largo de nuestra historia, que ha asignado a las mujeres el papel de cuidadoras y a los hombres el papel de proveedores se ha denominado división sexual del trabajo. Esta expresión se utiliza para definir la separación entre los roles productivos y

reproductivos, de tal forma que los roles productivos son los asociados al desempeño de actividades remuneradas en el mercado laboral, y los roles reproductivos son aquellos vinculados con las tareas de crianza y cuidado de menores y personas dependientes, así como las tareas de mantenimiento del hogar (alimentación, limpieza...). Los roles productivos son remunerados, más visibles y con un mayor reconocimiento social, mientras que los roles reproductivos no devienen en prestaciones, son invisibles y poseen un menor reconocimiento social. Esta división de tareas se ha trasladado al mercado laboral, de tal forma que existen diferencias en las profesiones y tareas por género, de tal forma que muchos de los trabajos desempeñados de manera mayoritaria por mujeres están relacionadas con los roles asociados a las tareas reproductivas (cocina, limpieza, cuidado de personas enfermas, educación...) y en muchos casos presentan peores condiciones laborales y retributivas (véase por ejemplo el régimen de las empleadas del hogar). Además, el trabajo femenino se ha considerado durante mucho tiempo una “ayuda” a la economía familiar, una actividad desarrollada por las mujeres de manera puntual o en determinados periodos vitales, en todo caso supeditada a las responsabilidades familiares. Todas estas cuestiones provocan que tradicionalmente se hayan infravalorado los trabajos desempeñados de manera mayoritaria por mujeres, y que como consecuencia suelen presentar peores condiciones laborales.

- La **falta de corresponsabilidad** en las tareas domésticas y de cuidados. A pesar de la masiva incorporación de las mujeres al mercado laboral y al desempeño de roles “productivos”, la incorporación de los hombres a las tareas reproductivas de cuidados se está produciendo de manera mucho menos rápida y masiva, por lo que para muchas mujeres la asunción en solitario de estas tareas continúa limitando su plena participación en el mercado laboral. En el apartado dedicado a la doble jornada se incide en esta cuestión.
- Los **estereotipos del empresariado**. Los valores culturales y sociales a los que se hace referencia anteriormente producen una serie de estereotipos y prejuicios sobre el papel y los roles a desempeñar por mujeres y hombres, compartidos por toda la sociedad y que también tienen influencia sobre el empresariado a la hora de valorar a la persona más idónea para un puesto. Así, a pesar del elevado descenso de la natalidad y al hecho de que muchas mujeres no vayan a ser madres, o si lo son no deseen solicitar una excedencia o una reducción de jornada, se asume que cualquier mujer por el hecho de serlo va a utilizar dichos permisos y eso va a generar inconvenientes para la empresa. También se suele asumir que las mujeres no están interesadas en desarrollar una carrera

profesional en igual grado que los hombres, puesto que siempre van a priorizar sus obligaciones familiares, o que están dispuestas a aceptar inferiores retribuciones porque sus ingresos son un complemento o apoyo al salario del “cabeza de familia”.

Incidencia en el sector comercio

Determinadas características del sector comercio provocan que en algunos casos las condiciones laborales posean unas peores características que en otros sectores como, por ejemplo:

- Mayores tasas de temporalidad debido a la contratación de personal de refuerzo en momentos de picos de actividad (navidades, rebajas...).
- Fuerte competencia entre pequeños comercios, cadenas, grandes superficies... que provoca abaratamiento de precios y salarios.
- Horarios comerciales extensos con apertura en festivos, lo que provoca unas mayores dificultades de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Alta rotación, lo que dificulta la formación y profesionalización del personal.

Estrategias de prevención

A pesar de las dificultades que puede suponer la mejora de las condiciones laborales del personal debido a las características del sector comercio que se acaban de detallar, se debe tener en cuenta que esta es una estrategia dirigida a la prevención de riesgos y a la mejora de la salud laboral, por lo que los costes económicos deben ser considerados como una inversión dirigida a futuros ahorros de los gastos derivados de absentismos, rotación de personal, bajas médicas...

Algunas de las posibles actuaciones a poner en marcha son:

- Mejorar las condiciones retributivas como fórmula de reconocimiento de las capacidades y como estrategia para fijar al personal.
- Consolidación y ascenso de categorías laborales.
- Incrementar la estabilización del personal, teniendo en cuenta las distintas líneas de ayuda a la conversión de contratos temporales en indefinidos puestos en marcha por las Administraciones Públicas.
- Motivar a la plantilla e implicarla en la consecución de los objetivos estableciendo una participación en los beneficios.

5.2. Dificultades de conciliación y doble jornada

Características del riesgo

Tal y como se señala en el apartado anterior, la incorporación de las mujeres al mercado laboral no ha venido acompañada de una incorporación equivalente de los hombres en las responsabilidades domésticas y familiares: según el barómetro del CIS de mayo del 2017 las mujeres les dedican una media de cuatro horas diarias a dichas tareas mientras que los hombres poco más de dos horas.

Esta situación da lugar a lo que se conoce como “doble jornada”, entendida como la condición a la que se ven sometidas las mujeres, al tener que asumir en solitario el trabajo doméstico y las labores de cuidado de menores y personas dependientes, además de desempeñar un empleo remunerado en el mercado laboral.

Ello supone la realización de jornadas de trabajo muy extensas, al sumarse el trabajo no remunerado o reproductivo y el empleo remunerado, restando tiempo a su vida personal y a sus propios cuidados, disminuyendo su calidad de vida y en consecuencia apareciendo problemas tanto a nivel psicológico como físico. La doble jornada entraña, por tanto, un riesgo importante para las mujeres y multiplicará las posibilidades de poder sufrir o desarrollar problemas de salud.

Si bien se tiende a considerar la vida laboral y la vida personal como ámbitos independientes que no deben interactuar, ambos aspectos se encuentran interrelacionados e inciden sobre la salud laboral, por lo cual es necesario tratar de buscar la manera en que la plantilla pueda lograr un equilibrio entre ambas partes para mejorar no sólo la salud de las trabajadoras y trabajadores, sino también como una estrategia de beneficio para la empresa, ya que contribuirá a mejorar la productividad, disminuirá el absentismo, y en definitiva, mejorará las condiciones del personal y el clima laboral de la empresa.

Los derechos de conciliación están reconocidos legalmente: *“Los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral se reconocerán a los trabajadores y trabajadoras en forma que fomenten la asunción equilibrada de las responsabilidades familiares, evitando toda discriminación en su ejercicio”* (Art. 44 Ley Orgánica de Igualdad).

Incidencia en el sector comercio

El sector comercio destaca por tener una serie de características que afectan a la gestión de los recursos humanos y que dificultan la implantación de medidas de conciliación respecto a otros sectores:

- Los extensos horarios de apertura, que se han visto ampliados debido a la fuerte competencia, y la rigidez de dichos horarios.
- La inadecuación de los horarios de los servicios públicos para la conciliación (guarderías, centros de día para mayores...) con los del comercio.
- En el pequeño comercio el tamaño reducido de las plantillas supone en muchos casos mayores dificultades para la gestión de permisos, reducciones de jornada, etc.
- El escaso conocimiento sobre los beneficios que puede suponer para la empresa la incorporación de medidas de conciliación y de fomento de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como de las ayudas e incentivos para llevarlas a cabo.
- Al igual que en otros sectores, en muchos casos no se conocen suficientemente los derechos laborales por parte de la plantilla y las obligaciones legales por parte del empresariado.

Estas dificultades específicas del sector para conciliar pueden provocar que en muchos casos sean las propias trabajadoras las que opten por un trabajo a tiempo parcial que les posibilite compatibilizar sus responsabilidades laborales y familiares, con las consecuencias señaladas en el apartado anterior.

Estrategias de prevención

Por tanto, es necesario implantar desde las empresas medidas que favorezcan a la conciliación y, en definitiva, a una mejora de la calidad de vida de la plantilla tanto a nivel personal como laboral. Entre ellas podrían destacarse los siguientes ejemplos:

- Integrar la doble jornada en la evaluación de riesgos psicosociales como ya realizan algunos métodos de evaluación.
- Conocer las demandas de la plantilla en materia de conciliación para valorar la viabilidad del establecimiento de posibles medidas de conciliación.

- Optimizar los horarios de la plantilla, analizando los momentos en los que se producen un mayor índice de ventas para valorar si es posible adaptar los horarios del personal.
- Informar a las trabajadoras y a los trabajadores sobre los derechos de conciliación reconocidos legalmente.
- Establecimiento de medidas adaptadas a las necesidades de la empresa y del personal.

Algunos ejemplos pueden ser:

- Bonos descuento en guarderías.
- Facilitar los cambios de turno entre el personal por motivos de conciliación.
- Banco de horas para atender emergencias familiares.
- Permisos para asistencia a tutorías escolares.

5.3. Acoso sexual y por razón de sexo

Características del riesgo

El acoso sexual y el acoso por razón de sexo se presentan como una manifestación de las relaciones desiguales de poder existentes entre mujeres y hombres, debido a la perpetuación social de los distintos roles de género anteriormente señalada, y que sitúa a las mujeres en una posición más vulnerable.

Acoso sexual: cualquier tipo de comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Son elementos a destacar la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, el tratarse de un comportamiento molesto, la ausencia de reciprocidad y la imposición de la conducta. NTP 507.

Algunos ejemplos de conductas de acoso sexual:

- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados de contenido libidinoso
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras
- Contacto físico innecesario, rozamientos
- Abrazos, besos no deseados.
- Tocamientos, pellizcos.

- Acorralamientos.
- Presiones para obtener sexo a cambio de mejoras o amenazas.

Acoso por razón de sexo: cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Algunos ejemplos de conductas de acoso por razón de sexo:

- Ridiculizar, menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las personas por razón de su sexo.
- Utilizar formas denigrantes de dirigirse a personas de un determinado sexo.
- Atentar contra la dignidad de una trabajadora por encontrarse embarazada o solicitar reducción de jornada para el cuidado de hijos/as.
- Las actitudes que comporten vigilancia extrema y continua, realizadas sobre una persona por razón de género.

En el ámbito laboral, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, son hechos que atentan contra la dignidad de la persona trabajadora y suponen siempre una discriminación por razón de sexo. La Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS) lo califica como falta muy grave.

Ambos tipos de acoso se encuentran además recogidos como actos discriminatorios en la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en la que se insta específicamente a las empresas a poner en marcha actuaciones para su prevención.

Artículo 48. Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo. 1. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

¿Qué es un protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo?

Es un conjunto de medidas que tiene como objetivo prevenir y actuar ante situaciones de acoso. Es una medida de prevención ya que sirve para establecer la manera práctica de

impedir que estas conductas se produzcan y tengan consecuencias para la salud del personal, pero también es el procedimiento por el que se regulan las formas de intervención ante este tipo de situaciones.

Debe de nacer del compromiso explícito de la empresa que asumirá que este tipo de conductas no pueden tener lugar dentro de su plantilla y que no tolerará su aparición.

A pesar de las graves consecuencias que pueden ocasionar estas conductas, las personas que sufren estas situaciones de acoso se encuentran con dificultades para poder denunciarlo ya que existen varios factores que limitan su visualización, comenzando con la falta de sensibilidad social para detectarlas, además de la desprotección y la tendencia a culpabilizar a la víctima.

Las consecuencias de que se produzcan situaciones de acoso afectan tanto a la propia víctima como a la empresa. Sobre la víctima, además de las consecuencias para la salud laboral señaladas para todos los riesgos psicosociales (estrés, ansiedad...), pueden dar lugar a situaciones de absentismo e incluso de abandono laboral a fin de evitar la situación de hostigamiento. Estas consecuencias también repercuten en la organización laboral, empeorando la productividad, incrementando los costes debidos al absentismo o las rotaciones de personal, y empeorando el clima laboral.

Incidencia en el sector comercio

Además de los riesgos compartidos con otros sectores, en el comercio inciden algunas características específicas que pueden incorporar otros elementos de riesgo.

La realización de tareas de cara al público supone un mayor riesgo de sufrir este tipo de comportamientos por parte de la clientela, un factor específico que debe sumarse a las posibles agresiones por parte de los superiores o compañeros/as, cuya incidencia podrá ser diferente dependiendo de la tipología de la empresa y las condiciones laborales de la víctima.

Algunas cifras...

El 14,9% de las mujeres trabajadoras en España han sufrido alguna situación de acoso sexual en el último año.

Tres de cada cuatro mujeres que declaran haber sufrido acoso han sido acosadas por un compañero; un 27,7% por su superior jerárquico y un 23,6% por clientes.

En las grandes superficies y los grupos comerciales es más frecuente la adopción de protocolos de actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo, generalmente vinculados a sus planes de igualdad. En estos casos es importante una implicación activa de las empresas, poniendo de manifiesto el rechazo a este tipo de comportamientos.

En los pequeños establecimientos, suele ser frecuente que se dé por supuesto que estas situaciones no se pueden producir dado que serían detectadas. Sin embargo, el pequeño tamaño de plantilla no evita que se puedan presentar situaciones de acoso, y puede por el contrario implicar mayores dificultades para denunciarlo; más aún si en dichas situaciones está implicada una persona con una categoría laboral superior.

Las condiciones laborales de las personas acosadas también son un factor importante a tener en cuenta, y será determinante para la visibilización y la denuncia de dicho acoso. La inestabilidad del empleo y los contratos temporales y estacionales generan una situación de desprotección de la víctima, que provoca miedo a actuar ante estos comportamientos por la posibilidad de sentirse juzgadas por el resto de la plantilla, así como de perder el empleo, que impiden denunciar que están produciéndose estas conductas.

Estrategias de prevención

Algunas de las posibles medidas a poner en marcha son:

- Formar, informar y sensibilizar a las trabajadoras y a los trabajadores sobre las situaciones que constituyen el acoso, cómo prevenirlo y denunciarlo.
- Difundir al personal el total rechazo por parte de la empresa a este tipo de comportamientos.
- Poner en marcha un Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo y difundirlo entre la plantilla.

Herramientas de apoyo para la prevención de situaciones de acoso sexual y por razón de sexo en las empresas:

[Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral](#)

[Manual de referencia para la elaboración de procedimientos de actuación y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo](#)

5.4. La atención al público

Características del riesgo

La atención directa al público posee unas características específicas que pueden incidir sobre la salud psicosocial, como son las exigencias comunicativas y emocionales derivadas de una respuesta constante a la clientela y a sus demandas.

La tradicional división de tareas a la que ya se ha hecho referencia, que vincula los roles femeninos con las tareas de cuidado a otras personas, ha generado que se haya identificado a las mujeres como más adecuadas para las tareas de atención al público, asumiendo que en general poseen unas mayores habilidades comunicativas, de empatía, un trato más amable.... lo que dificulta su consideración como competencias que son necesarias adquirir y mejorar, así como los posibles riesgos que pueden generar.

Se debe tener en cuenta además que el estilo comunicativo y las demandas de la clientela no son neutras y reproducen las desiguales relaciones de poder que se establecen en relación al género, por lo que pueden generarse situaciones de falta de cortesía o respeto, o modales inapropiados, en ciertas ocasiones, por parte de alguna clientela con mayor incidencia sobre las trabajadoras. Dentro de estos comportamientos inadecuados hacia las trabajadoras expuestas a trato con el público debido a los estereotipos de género se podrían incluir:

- Los prejuicios sobre habilidades y capacidades. Por ejemplo, presuponer que para la compra de determinados productos es más adecuado el asesoramiento de una vendedora o un vendedor (por ejemplo, de vendedoras para la compra de joyas o ropa de bebé, y de vendedores para la compra de productos informáticos o automóviles). O bien, presuponer que las mujeres van a ocupar puestos subordinados y los hombres puestos de responsabilidad (por ejemplo, dirigirse a una trabajadora preguntándole por el jefe).
- Los flirteos, piropos y comentarios con contenido sexual por parte de la clientela. Ya señalados anteriormente en el apartado de acoso.

Incidencia en el sector comercio

En general, las exigencias comunicativas forman parte de la idiosincrasia del comercio. Se producen a diario y de forma constante, aunque en particular, si cabe, en fechas clave para el sector. Esta acumulación de tareas como responder a las peticiones de información, asesorar sobre productos, resolver dudas, etc. puede generar en ocasiones tensión y estrés para la

trabajadora o trabajador, y más en los momentos de mayor volumen de trabajo porque, por un lado, se quiere ofrecer un buen servicio a la clientela, pero por otro, son situaciones que pueden llegar a desbordar las capacidades de la plantilla. Pese a ello, en muchos casos la formación en las habilidades de comunicación, asertividad, manejo de estrés, resolución de conflictos no poseen el peso debido en los puestos de atención al público.

Estrategias de prevención

Algunas posibles actuaciones a poner en marcha son:

- Impartir formación al personal en estrategias de comunicación, habilidades asertivas y técnicas de resolución de conflictos.
- Elaborar y difundir las estrategias de intervención ante actitudes no respetuosas por parte de la clientela, para que todo el personal conozca las pautas a seguir en dichas situaciones.

5.5. Imagen personal

Características del riesgo

En todos los trabajos relacionados con la atención directa al público se espera de todas las personas que los desempeñan que cuiden su aspecto personal y ofrezcan una imagen que se ajuste a la que la empresa desea transmitir. Si bien estas presiones también son extensivas a los hombres, los estereotipos de género inciden de manera especial sobre la imagen física de las mujeres.

Se calcula que del total de personas sometidas a procedimientos e intervenciones estéticas el 86% son mujeres.

Como consecuencia de dichos estereotipos, a las mujeres se les exige en mayor grado el cumplimiento de unos cánones de belleza que se basan en unos modelos idealizados que están lejos de representar a la mujer real (delgadez, eterna juventud, perfección corporal...), y que se transmiten y consolidan a través de la representación de las mismas en la publicidad comercial. Esto es lo que se ha denominado “cosificación”, que hace referencia a la consideración de las mujeres como meros objetos, teniendo en cuenta únicamente sus atributos físicos y sexuales sin considerar sus cualidades personales o competencias.

En determinados puestos de trabajo, la imagen personal a transmitir se ve incluso formalizada a través de pautas específicas sobre maquillaje, uso de tacones, faldas o vestidos, estilo de las prendas... Muchas de estas pautas además de ser anacrónicas y arbitrarias, no son legales.

[Sentencia de 2015. Despido nulo. La exigencia de ir maquillada al trabajo constituye una lesión del derecho fundamental a su propia imagen](#)

Las presiones para ofrecer determinada imagen personal, pueden ocasionar riesgos directos para la salud, como en el caso de los tacones, pero también otros riesgos menos inmediatos, pero igual o más perjudiciales (anorexia, bulimia, ...), además de las consecuencias psicosociales que hemos venido analizando (estrés, insomnio...) derivados de las presiones para alcanzar los cánones de belleza esperados.

Incidencia en el sector comercio

Dentro del sector comercio, por sus características de atención directa y contacto con el público se otorga una gran importancia a las cuestiones relacionadas con la imagen personal y el vestuario, con los aspectos estéticos y físicos.

Este hecho es patente en las ofertas de empleo que se pueden encontrar en prensa actualmente.

Algunos ejemplos reales...

RECEPCIONISTA - Imprescindible buena presencia-- No se valorarán candidaturas que no cumplan este requisito - Foto actual en CV

Busca dependienta con muy BUENA PRESENCIA, con ENERGÍA, que te guste VENDER, no despachar, con conocimientos de INFORMÁTICA, con buena capacidad de comunicación y aprendizaje.

Estrategias de prevención

- Establecer pautas para el vestuario destinado a usar en los entornos laborales respetuosas con la igualdad de género: no diferenciar por prendas según sexo como faldas/vestidos para mujeres y pantalones para hombres, emplear un calzado cómodo al margen de estereotipos de género como el caso de los tacones, utilizar prendas que tengan en cuenta el tipo de tarea a realizar y no se basen exclusivamente en aspectos estéticos.
- Primar el rendimiento, la aptitud y actitud laboral de las/os trabajadoras/as por encima de criterios estéticos.
- Fomentar la formación en igualdad de género y ruptura de estereotipos sexistas de todo el personal.

6. ¿CUALES SON LAS CONSECUENCIAS DE NO REALIZAR UNA ADECUADA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

Las consecuencias para la salud de la exposición a los distintos riesgos psicosociales son muy amplias y difíciles de limitar debido a la compleja interrelación entre, por una parte, riesgos y consecuencias o trastornos (¿el estrés es un riesgo derivado de las condiciones de trabajo o es un trastorno generado por las mismas?), y por otra parte entre los trastornos psicológicos, somáticos y fisiológicos: trastornos o problemas que podrían ser considerados psicológicos o emocionales como la percepción de inseguridad laboral, la baja autoestima, apatía, insatisfacción y desmotivación laboral, la carga mental, el estrés, la ansiedad o la depresión, pueden derivar en enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, endocrinas, inmunológicas o respiratorias...

Si se realiza una revisión de distintos manuales de salud laboral específicos de factores psicosociales se puede detectar cómo los distintos tipos de riesgos y de consecuencias para la salud se repiten en la mayoría de los mismos; si bien, clasificados de distintas formas. En la siguiente tabla se muestra una clasificación de elaboración propia, diferenciando entre las consecuencias sobre la salud psicológica y fisiológica (que debe ser tomada como una mera simplificación dado que como se ha explicado anteriormente dicha diferencia es compleja y son factores interrelacionados), así como sobre la propia empresa.

Riesgos	Consecuencias psicológicas	Consecuencias fisiológicas	Consecuencias para la empresa
Doble jornada	Estrés	Fatiga	Absentismo
Acoso sexual o por razón de sexo	Trast. ánimo	Dolor de cabeza	Impuntualidad
Condiciones laborales precarias	Ansiedad	Trast. del sueño	Accidentes laborales
Altas demandas comunicativas y emocionales	Desmotivación	Trast. digestivos	Bajas por enfermedad
Cosificación	Deterioro de la autoestima	Trast. alimentación	Aumento de rotación
	Depresión	Trast. musculoesquelét.	Afectación del desempeño y la productividad
	Fobias	Trast. metabólicos	
	Desordenes afectivos	Hipertensión	
	Anorexia/Bulimia	Probl. cardiovasculares	
		Trast. inmunológicos	Aumento de costes

Se debe tener en cuenta que esta clasificación es una recopilación de información y no implica que todos los riesgos estén relacionados con todas las consecuencias. Así mismo hay que resaltar que las consecuencias de la exposición a un mismo riesgo serán distintas según las personas en función de sus características personales y situación psicosocial, siendo mayores las consecuencias, por ejemplo, para las personas en las que confluyen determinados factores de vulnerabilidad (mujeres monomarentales, víctimas de violencia...).

Un elemento no contemplado en la anterior tabla y que debe resaltarse por su alta incidencia entre las trabajadoras del sector servicios son los accidentes *in itinere*, en los que la presencia de mujeres es mayoritaria. Los motivos de este mayor número de accidentes in itinere por parte de las mujeres puede ser explicado en relación con los riesgos psicosociales y ser debidos tanto por la exposición a dichos riesgos, como la doble jornada, como por las consecuencias de los mismos, como el estrés.

7. BENEFICIOS DE INCORPORAR LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN LA SALUD LABORAL

La incorporación del enfoque de género en la promoción de la salud laboral no sólo implica cumplir con la normativa estatal y autonómica, sino que, además:

- Ayuda a tener un conocimiento real de los riesgos derivados del trabajo y de la forma de prevenirlos y evitarlos, a partir del análisis de las características y las necesidades de las personas (trabajadoras y trabajadores) y de las actividades concretas que realizan.
- Rentabiliza los recursos humanos y económicos ya que implica un ahorro económico directo: disminuyen las bajas laborales, el absentismo, las incapacidades temporales, la rotación de personas en los puestos de trabajo, etc.
- Un clima laboral favorable y la mejora de la calidad de vida de la plantilla aumentará el rendimiento y la productividad, lo que repercute positivamente en los beneficios económicos de las organizaciones y en el resultado final de sus productos y servicios.
- Una mejor salud laboral de las trabajadoras y de los trabajadores aumentará su motivación y reducirá los índices de absentismo y las bajas laborales.
- Mejorar la salud laboral del personal contribuye a asegurar la calidad de los servicios, la capacidad de competencia, una plantilla dedicada a la empresa, y la posibilidad de contar con nuevo personal motivado por los valores de la misma.

- Promover una mejor imagen pública y corporativa de la empresa que esté vinculada al respeto por la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Fidelizar y atraer a nueva clientela gracias a la imagen de compromiso por la igualdad de género que proyecta la empresa.