

# Experiencias internacionales en la gestión de conflictos de acoso laboral: El caso de Quebec

Profesora Rachel Cox, UQAM

Encuentro: Los protocolos y procedimientos de gestión de conflictos de acoso laboral y otras situaciones afines

28 de junio 2013,

Universidad del País Vasco



Centre collaborateur OMS-OPS  
pour la prévention des maladies  
liées au travail et à l'environnement

# SUMARIO

- El marco legal en Québec
- Los protocolos de gestión de denuncias de acoso psicológico
- El papel de las instituciones públicas
- Las intervenciones futuras

# EL MARCO LEGAL EN QUEBEC

---

# Ley de Normas de Trabajo

- “81.19 Todo trabajador tiene **derecho** a un ambiente laboral libre de acoso psicológico ...”
- Reclamaciones y sanciones en caso de incumplimiento: pagar daños y perjuicios, vuelta al trabajo, y otros
  - Pero en el caso de que se produzcan daños a la salud, la indemnización al trabajador es la única reclamación posible

*Loi sur les normes du travail*

- Desde junio de 2004

# Ley de Normas de Trabajo

“Los empresarios deben tomar medidas razonables **para prevenir** el acoso psicológico e **impedir dicha conducta** en cuanto tengan conocimiento de la misma.”

Article 81.19, *Loi sur les normes du travail*

# Jurisprudencia

- **Para impedir dicha conducta**
  - Procedimiento de denuncia interna
- **Para prevenir el acoso psicológico?**
  - .... (la ley no lo define)
- El grado de aceptación de las denuncias en los litigios por acoso psicológico es relativamente bajo

# Trabajadores no sindicalizados (60%)

- Denuncia ante la Comisión de Normas del Trabajo
  - aproximadamente 2.200 denuncias/año
- Investigación & mediación
- Después se dirigen al Consejo de Relaciones Laborales y este decide
  - El 22% de las denuncias en los litigios por acoso son aceptadas (41/189)
  - En comparación con el 39% en otros tipos de denuncia

• *Commission des relations de travail 2011*

# Trabajadores sindicalizados (40%)

- Las disposiciones de los Artículos 81.18 y 81.19 deben ser parte integrante de todos los convenios colectivos
  - Art. 81.20, *Loi sur les normes du travail*
- El Sindicato presenta una queja o denuncia
- Hay un Arbitraje (cuya resolución es vinculante)
- El grado de aceptación de las denuncias es bajo
  - El 26% de las quejas (12/46) (Cox 2010)

# Reclamaciones por indemnización de los trabajadores (2010)

- Por Acoso psicológico
  - 45 reclamaciones aceptadas
- Por Acoso sexual
  - 13 reclamaciones aceptadas



# Quebec, ¿una « sociedad distinta »?

## Modelo de la Ley de Normas de Trabajo

- Quebec
- La Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST - que decide sobre las prestaciones por accidente de trabajo) es reticente a intervenir si hay un protocolo de gestión de denuncias
  - Lippel, Vézina, Cox 2011
- ¡Solamente hay una inspectora especializada!

## Modelo de salud y seguridad en el trabajo

- Ley federal en Canadá
- Tres otras provincias
  - Ontario (2007)
  - Saskatchewan (2010)
  - Manitoba (2010)

# Ventajas – Modelo de la Ley de Normas de Trabajo

- Los trabajadores no sindicalizados hacen una reclamación ante la Comisión de Normas de Trabajo (CNT)
- Los trabajadores sindicalizados siguen un procedimiento de arbitraje y se han multiplicado por cuatro las denuncias
- Valor pedagógico
  - 81% de los trabajadores saben que existe una ley que prohíbe y sanciona el acoso (*Sondage CROP 2009*)
- El problema del acoso es real. Al menos en términos de percepción por los trabajadores
  - El 16,3% de los trabajadores en Quebec se ha sentido «psicológicamente acosado en los 12 meses anteriores» (EQCOTESST2011)

# Desventajas – Modelo de la Ley de Contrato de Trabajo

## En todas las empresas

- No hay representación de los trabajadores obligatoria
- No hay integración en un plan de prevención general
- No hay reglamentos ni guías técnicas oficiales
- Plazo más corto para presentar una queja

## Empresas sindicalizadas

- Superposición : denuncia interna y queja
- El empresario no tiene la obligación de negociar o consultar con el sindicato
- El reclamación se financia por las organizaciones patronales y sindicales
  - Los sindicatos tienen la obligación de representar al trabajador

# Las intervenciones “de arriba a abajo” no son suficientes...

- Las relaciones y interacciones entre los trabajadores son importantes para establecer las normas de comportamiento reales
  - Cox 2013, Eakin 2010, también Blackstone 2009
- Sin la participación de los trabajadores, es difícil cambiar el ambiente laboral

# LOS PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE DENUNCIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO

---

# Motivación para los empresarios

- Está dentro de la obligación de los empresarios de tomar “medidas razonables” ante una conducta de acoso
  - art. 81.19, *Loi sur les normes du travail*
- Permite a los empresarios evitar su responsabilidad ante las conductas de acoso que hayan ocurrido
  - *Syndicat de la fonction publique du Québec et Québec (Ministère de l’Emploi et de la Solidarité sociale), [2009] R.J.D.T. 1333*
  - *Gougeon et Cheminées Sécurité International Itée, 2010 QCCRT 0120*

# Judicialización

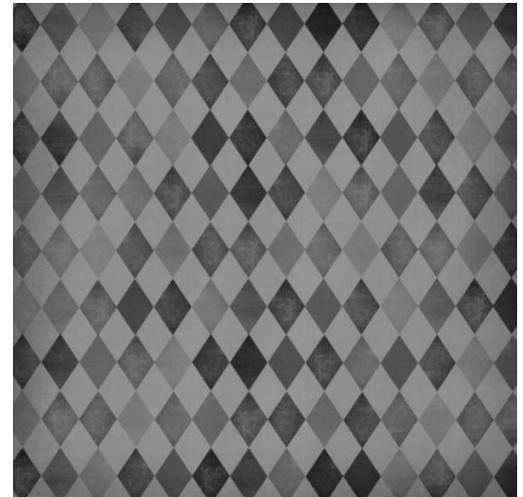
- Procedimiento interno para investigar denuncias
  - Acoso? Si/No
  - Hay una tendencia a focalizar más el conflicto
  - Intensificación del conflicto
  - Retrasos, retrasos y más retrasos

# Incapacidad que deriva del trabajo

- Problemas de salud mental : una fuente importante de incapacidad
  - Briand *et al.*, 2007
- Con frecuencia derivan del trabajo
  - St-Arnaud *et al.*, 2004; Vézina *et al.*, 2004

# Más allá de la definición legal...

- Conclusiones más allá de la cuestión de si hubo acoso?
- Las intervenciones tempranas son eficaces
- Consideración de los efectos terapéuticos de los procedimientos



# Seguimiento de una denuncia

- Las cuestiones de la organización del trabajo a menudo escapan del examen de la denuncia
- Los empresarios solo se centran en las malas conductas individuales
- En el mejor de los casos, la mayoría de los protocolos o procedimientos solo proponen soluciones individuales

# EL PAPEL DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

---

# La mediación y la intervención del Gobierno

## Trabajadores no sindicalizados

- La Comisión de Normas de Trabajo (CNT) nombra a un mediador DESPUES de que se presenta una denuncia
- El Consejo de Relaciones Laborales también ofrece la conciliación antes de la vista oral
- La gran mayoría de las denuncias se resuelven

## Trabajadores sindicalizados

- Es posible llamar a un mediador especializado en Negociación Colectiva del Ministerio de Trabajo
  - 20 casos/año (Min. du travail 2010)
  - Ambas partes deben dar su consentimiento
- Sin embargo, no existe ninguna otra estructura o mecanismo de apoyo de las instituciones públicas

El papel de las instituciones públicas –

# Muchos modelos diferentes (y cambiantes)

Algunos ejemplos :

- Investigación y mediación externas (\$\$\$)
- Miembro del personal designado por Recursos Humanos intenta resolver la denuncia
- Comités con representación de los trabajadores y la dirección de la empresa
- « Llame al 1-800-888-8686 en caso de mala conducta o acoso »

# LAS INTERVENCIONES FUTURAS

---

# Para resumir

- Marco regulatorio para todos los factores de riesgo psicosocial
  - No solamente para el acoso
- Hay que tener en cuenta la interacción entre prevención y compensación (Lippel 2011)
  - En Quebec, no hay una política eficaz en la prevención primaria
  - La indemnización es escasa, y entonces hay poca motivación para los empresarios
- Reconocer el papel de los sindicatos

# Las intervenciones futuras – ... y finalmente

- Adoptar la mediación institucional
- Aceptar que existe una sinergia, y no una contraposición, entre las reclamaciones formales y los procedimientos como la conciliación y la mediación
- Reconocer que en el fondo, el problema es colectivo
  - Las soluciones individuales no son las que perduran y permanecen

# Preguntas? Comentarios?

Eskerrik asko zure arretagatik!

Gracias por su atención!

Thank you for your attention!

Merci de votre attention!

[cox.rachel@uqam.ca](mailto:cox.rachel@uqam.ca)