

## **CASO PRÁCTICO N.º 7**

Beatriz estudió arquitectura en la Universidad Autónoma de Madrid y perfeccionó sus estudios con un máster en la Universidad de París. Posteriormente trabajó durante dos años en una empresa francesa en Toulouse, donde se consideraba una persona afortunada por su trabajo, que realizaba de forma entusiasta. Por problemas familiares tuvo que trasladarse a España y decidió buscar trabajo en la ciudad donde residía su familia.

En el año 2008 fue contratada como responsable del Departamento de Obras Públicas del Ayuntamiento de su ciudad de residencia, con dos personas a su cargo. Su trabajo implicaba una importante relación directa con los usuarios y un papel de intermediario entre estos y los responsables superiores del Ayuntamiento. Empezó su trabajo con mucho entusiasmo y múltiples ideas sobre la mejora de las infraestructuras de la ciudad. Dentro de sus atribuciones, además del control, supervisión, mantenimiento y reparación de las infraestructuras públicas de la ciudad (calles, cementerio, edificios públicos...), estaba la tarea mejorar las zonas periféricas de la misma.

Su superior directo, el arquitecto municipal, era un señor mayor cuyo planteamiento de trabajo era llegar a su jubilación con el menor número posible de problemas. En este contexto se produjo el inicio de la crisis económica y, por consiguiente, la limitación de presupuestos y la restricción de obras, por lo que el trabajo de Beatriz se convirtió en rutinario y sujeto a modificaciones y recortes que hicieron desaparecer la posibilidad de proponer proyectos nuevos y limitaron la capacidad de resolución de los problemas que le planteaban los usuarios del servicio.

Su superior directo no tenía un contacto diario con Beatriz. Aparecía de forma muy esporádica por el Departamento y le daba las instrucciones de forma impersonal y confusa. Las personas a su cargo mantenían una actitud inicialmente correcta y colaboradora, pero progresivamente fueron adoptando actitudes poco respetuosas. No se habían fijado cauces para la transmisión de la información, por lo que ésta podía ser recibida por cualquier persona del Departamento. Cuando la recibían sus subordinados en múltiples ocasiones se la transmitían con retraso o en muchos casos no llegaba a recibirla, lo que generó numerosos problemas administrativos.

De forma progresiva el trabajo de Beatriz fue desorganizándose e incluso llegó a no encontrar alguno de los expedientes que tramitaba y a prolongarse de forma injustificada los tiempos de resolución de dichos expedientes.

Las quejas que esta situación generó tanto en los subordinados como en los usuarios se dirigían directamente al arquitecto del Ayuntamiento, lo que provocó reprimendas y sanciones disciplinarias para Beatriz.

A esta situación laboral se unió una serie de problemas de salud de Beatriz, que empezó a tener bajas laborales asociadas a periodos de cansancio y depresión, y a nivel personal sufrió una separación matrimonial.

Tras la jubilación del arquitecto municipal en el año 2011, el nuevo arquitecto la llamó y mantuvo con ella una serie de reuniones con la finalidad de mejorar el funcionamiento de su servicio, y en base a las quejas presentadas por Beatriz, centradas principalmente en el comportamiento de sus subordinados y las condiciones físicas de su trabajo (excesivo calor y frío por deficiencias en el aislamiento en el espacio de trabajo, con fallos repetidos de los sistemas de ventilación y ruido excesivo de las fotocopiadoras y teléfonos), reorganizó el Departamento, cambió a uno de sus subordinados y mejoró las condiciones físicas aislando las fotocopiadoras y cambiando los teléfonos.

A pesar de estos cambios no mejoró el trabajo de Beatriz y las quejas sobre el Departamento fueron en aumento; transcurrido un año fue despedida.

**Teniendo en cuenta el supuesto planteado, responda las siguientes cuestiones:**

- 1. Identifique los factores derivados del trabajo que han influido en los cambios en el comportamiento de Beatriz.**
- 2. ¿Considera este caso como un cuadro de acoso laboral? ¿Por qué?**
- 3. ¿Encajaría el cuadro descrito en un «síndrome del quemado»? ¿Por qué?**
- 4. ¿Sería una trabajadora recuperable? ¿Es el despido la única solución al problema?**
- 5. ¿Sobre qué factores de la organización del trabajo y factores individuales del trabajador sería adecuado intervenir desde la perspectiva de la prevención?**

**Razone las respuestas.**