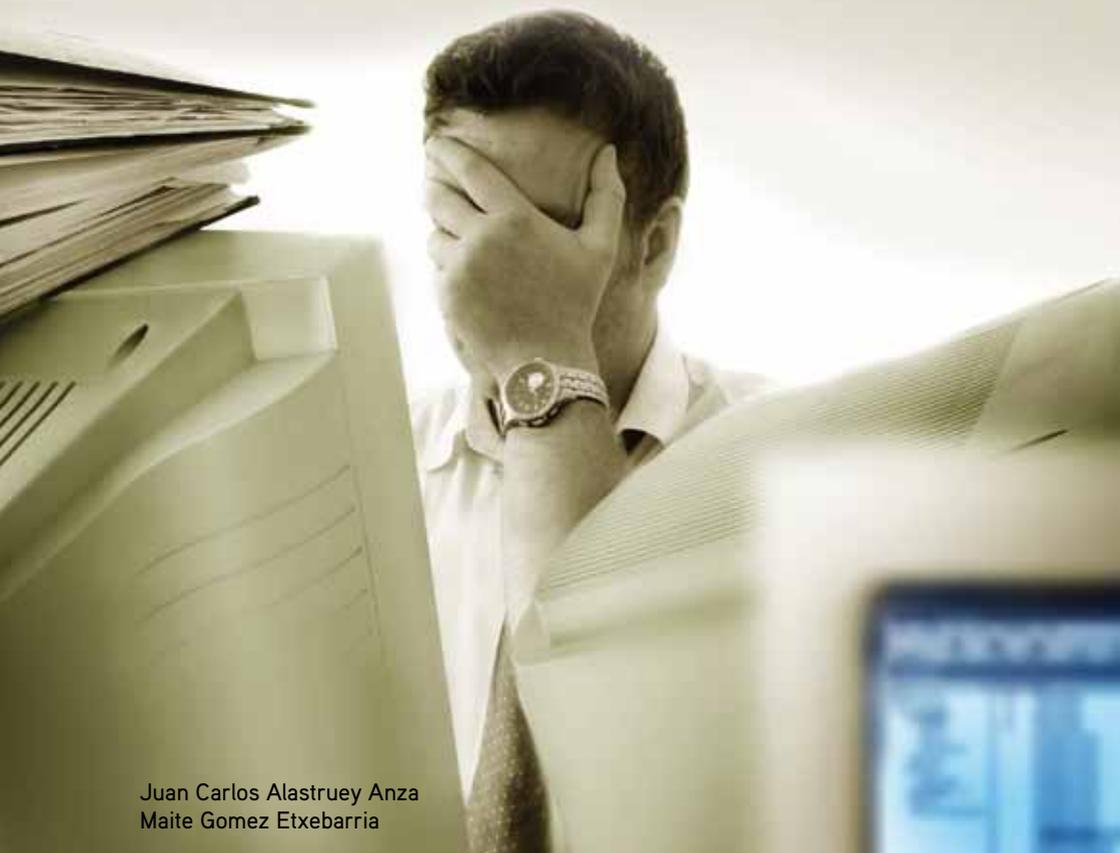


GUÍA DE INTRODUCCIÓN A LOS Riesgos Psicosociales Organizativos



Juan Carlos Alastruey Anza
Maite Gomez Etxebarria

PERTSONA,
NEURON

ESTADONIMO CON,
KASPERSONAS.

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SALA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES



OSALAN

LANEKO SEGURITASUN ETA OSASUNERAKO
EUSKAL ERAKUNDEA

INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD
Y SALUD LABORALES

La guía que tiene en sus manos está destinada a todos aquellos profesionales que se dedican en el día a día a implantar la cultura de la prevención.

Uno de los objetivos es cubrir el vacío de textos que existe en el área de la prevención de los riesgos psicosociales.

Desde la convicción de que la mejora de la preparación de los técnicos que intervienen en la prevención de los riesgos psicosociales redundará siempre en un incremento de su protección y la de aquellos trabajadores que están expuestos a sufrir algún tipo de riesgo psicosocial.

Desde OSALAN no se escatima esfuerzo alguno en el campo de la formación e información con el fin de garantizar un mayor nivel de profesionalidad y eficacia en cada una de las acciones que se llevan a cabo en prevención.

Fruto de este esfuerzo son las múltiples y diversas publicaciones que en diferentes campos de la prevención viene editando OSALAN.

Por último, queremos agradecer a todos aquellos que con su esfuerzo diario contribuyen a mejorar la prevención y conseguir entre todos juntos una mejora en el ámbito de las condiciones laborales.

ESKERRIK ASKO



IZASKUN URIEN AZPITARTE
DIRECTORA OSALAN

INTRODUCCIÓN

El ámbito psicosocial/organizativo continúa siendo en nuestro país uno de los que presentan más escasa actividad preventiva.

No existen límites de exposición, ni en cuanto a la dosis ni en cuanto al tiempo, no hay una metodología única de evaluación, ni criterios legales para establecer prioridades preventivas.

Existe una falta de información respecto a la nocividad en la salud del trabajador, diversos tópicos y creencias sobre a quién afectan los problemas de estrés (son de carácter individual, afectan sólo a los predispuestos, a ejecutivos, a tareas intelectuales, son algo inherente al trabajo, etc.) o la incredulidad ante la posibilidad de controlar o eliminar los factores causales.

La falta de reconocimiento de los daños que las condiciones psicosociales de trabajo pueden causar, y de hecho causan, en la salud es otro elemento que contribuye a restar atención a este ámbito preventivo. Estos trastornos de salud se derivan al sistema sanitario público, con lo que no revierten en ninguna mejora del entorno laboral aunque éste hubiese sido el origen.

Un reciente estudio estima que solo en 2004 el coste generado por incapacidad temporal debida a los casos prevalentes de enfermedades laborales como el estrés, la depresión o la ansiedad ascendía a 1.676.518.835 €; cifra notablemente por encima del coste de las enfermedades cardiovasculares, infecciosas o pulmonares, superada solamente por las enfermedades osteomusculares, cuyo coste medio se estima en 1.725.633.057€.

Sin embargo, el marco legal genérico, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (art. 4.7) y el RD 39/1997 del Reglamento de Servicios de Prevención (art. Del 3 al 5), y sus respectivas modificaciones posteriores, proporciona definiciones y principios de acción suficientemente claros y aplicables a la práctica preventiva, incluida la psicosocial.

Abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad:

- Identificar los riesgos
- Medirlos
- Priorizarlos
- Diseñar e implementar acciones preventivas
- Evaluar la efectividad

¿QUE SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ORGANIZATIVOS?

Existen en el trabajo factores de riesgo que son susceptibles de ocasionar trastornos que sin ser de naturaleza física pueden causar daño a la salud del trabajador.

Pueden llegar a materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático, pero sin llegar a este extremo, son perjudiciales para la salud en su vertiente psíquica y social de los trabajadores.



Definimos riesgos psicosociales como aquellos aspectos, condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador (INSHT).

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Entre los factores de riesgo de riesgo psicosocial podemos distinguir los siguientes:

- **Relacionados con el ambiente físico:** temperatura, ruido, vibraciones, etc.
- **Relacionados con la organización, contenido del trabajo y la realización de la tarea:** sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea, Pausas y descansos, Horario de trabajo, Trabajo a turnos y nocturno, Funciones y tareas Ritmo de trabajo, Monotonía, Autonomía, Carga mental, Responsabilidad, Desempeño de rol, Comunicación en el trabajo, Estilo de mando, Participación en la toma de decisiones, Condiciones de empleo, Desarrollo de la carrera profesional.
- **Relacionados con las interacciones humanas:** las relaciones interpersonales en el trabajo.

CONSECUENCIAS

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

Sobre el trabajador:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental
- Dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos



- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc.)
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.).

Sobre la organización:

- Absentismo laboral
- Bajas voluntarias
- Descenso de la productividad
- Incremento de la siniestralidad



HERRAMIENTAS PREVENTIVAS

Tal y como establece el art. 14 de la Ley de Prevención de riesgos laborales, modificada por la Ley 54/2003, en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores/as a su servicio en todos los aspectos relacionadas con el trabajo.

Por tanto la prevención de riesgos laborales tiene que tener una visión global que contemple no sólo los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos y de interdependencia exige un enfoque integral e integrado, es decir, implantado en todos los ámbitos y toma de decisiones de la empresa.

Con frecuencia el discurso sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha girado en torno a dos elementos: la vulnerabilidad individual y las exposiciones extralaborales. En muchas ocasiones los agentes de la prevención desarrollan su labor, por tanto, colocando el foco de atención y actuación más sobre las personas que sobre las organizaciones. No se niega la existencia de este tipo de problemas pero se presenta como enormemente complejo su abordaje desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Las dificultades que pueda suponer el abordaje preventivo de los riesgos psicosociales serían comparables a las que implica el de los agentes químicos. Por lo que debemos intentar "normalizarlos", tratarlos igual que a los riesgos higiénicos o ergonómicos, despojándolos de la visión terapéutica (intentamos prevenir riesgos, no enfermedades)

Deberá integrarse, por tanto, en la gestión preventiva de la empresa, tanto una política de buenas prácticas, como las medidas de prevención primaria sobre la organización.

Es esta prevención primaria la que nosotros como preventivistas vamos a abordar, entendiendo como una de las herramientas de prevención la Evaluación de Riesgos Psicosociales y los Procedimientos de Resolución de Conflictos.

Se deberá establecer una política para evitar situaciones de violencia que puedan poner en peligro la salud de los trabajadores, deben ser planes integrados en la organización y gestión de la empresa para alertar de manera temprana y realizar una intervención rápida.

1-Evaluación de riesgos y planificación de medidas preventivas

Desde la entrada en vigor de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales todas las empresas están obligadas a proteger la salud de sus trabajadores, entendiendo la salud como estado de completo bienestar físico, mental y social.

Para asegurar esta protección se debe realizar una evaluación de riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa para prevenir los accidentes y enfermedades profesionales, donde se incluya los riesgos psicosociales.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, es decir, a las características de la organización del trabajo (condiciones de trabajo) y no a las características de las personas. No debe confundirse la evaluación de riesgos psicosociales con la evaluación de la psicopatología laboral.

Se trata de una evaluación multifactorial que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

El primer paso es la identificación de los factores de riesgo, se trata de contar con cuanta información relevante sea posible (contexto organizativo, características del personal al que va dirigido el estudio, tareas y procedimientos utilizados, etc.) a fin de que el estudio se adecue a la realidad que se pretende medir.

Para emprender el estudio de los riesgos psicosociales debe partirse de un análisis previo que permita situar el problema de manera que pueda definirse el procedimiento a seguir.



Una vez delimitados los objetivos del estudio, se podrá definir la metodología y las posibles técnicas por las que puede optarse.

Existen diversos métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, incluyendo la observación, el método más ampliamente utilizado en la recolección de datos es la información aportada por los propios trabajadores a partir de cuestionarios o escalas que se aplican de forma individualizada.

Podemos distinguir dos tipos de metodología:

1- Metodología Cuantitativa

Hace referencia al conjunto de métodos o técnicas que se emplean para determinar la cantidad de un fenómeno. (Istas21, FPSICO (INSHT), etc.)

Para plantear medidas de intervención concretas es aconsejable complementar la información obtenida de los cuestionarios estandarizados con información cualitativa que permita explicar las condiciones psicosociales del trabajo y diseñar actuaciones correctoras adaptadas a las situaciones estudiadas.

2-Metodología Cualitativa

Se refiere al conjunto de métodos o técnicas que buscan hacer comprensible un fenómeno.

Es un recurso científico que debemos aprovechar para comprender aquellos aspectos que se encuentran en el mundo subjetivo de las personas, explorando expectativas y sentimientos, y explicando el porqué de los comportamientos y actitudes.

Siempre se debe garantizar el anonimato de los empleados que participan en la evaluación y la confidencialidad de sus respuestas.

Una vez recogida la información se procederá al análisis de los resultados con el fin de poder identificar las causas, debe llegarse al diagnóstico de los posibles factores de riesgo para poder elaborar y poner en marcha un programa de mejora.

Las medidas que se van a sugerir no deben ser generalistas, deberán ser sencillas, no complejas en su comprensión, hechas a medida, ajustadas al contexto y realistas según el entorno de trabajo, programadas y programables.



Los principios de acción preventiva implican que la aplicación de medidas debe ir dirigida a combatir los riesgos en su origen, lo que implica trabajar sobre la organización del trabajo y las características de las tareas. El foco de la actuación preventiva en los riesgos psicosociales ha de ser la protección colectiva, que debe anteponerse a la individual. Junto a estas intervenciones se debe realizar una actividad informativa/formativa, los trabajadores han de recibir la información/formación necesaria sobre los riesgos psicosociales que pueden afectarles, las medidas y actividades de protección y prevención aplicables, y las medidas adoptadas.



El último paso de la actuación será la realización de un seguimiento de las medidas preventivas y posteriormente la realización de la reevaluación. El haber establecido marcadores de gestión de las mismas, es totalmente necesario para determinar si la intervención produce los efectos deseados o si se necesita un cambio de dirección en las medidas preventivas implementadas.

El proceso de prevención de los riesgos psicosociales no termina con la evaluación de riesgos, diríamos que empieza cuando ésta termina. Se debe considerar la prevención de los mismos como un proceso continuo que usa los datos de evaluación para evitar la pérdida de la salud de los trabajadores. Logra, además, mejorar las condiciones de trabajo de la empresa, mejorar los niveles de satisfacción, implicar a los trabajadores y disminuir la probabilidad de ocurrencia de los accidentes y enfermedades derivadas del trabajo. En definitiva, redundará en beneficio de todas las partes implicadas y permite hacer organizaciones más saludables y participativas y competitivas.

2- Procedimiento de Resolución de Conflictos

Los conflictos en el trabajo y su gestión ineficaz constituyen uno de los estresores de carácter psicosocial más importante para la calidad de vida laboral y la productividad organizacional.

El concepto de violencia laboral se refiere a cualquier forma de violencia que se produzca en el entorno del trabajo que cause o pueda llegar a causar daño físico, psicológico o moral, y constituye un riesgo psicosocial.

Estos conflictos pueden ser de varios tipos:

- Acoso laboral
- Acoso sexual
- Acoso discriminatorio
- Otras situaciones de violencia psicológica

Acoso laboral: “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

Acoso sexual: “cualquier 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”

Acoso discriminatorio: “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”.



Las SITUACIONES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA en el trabajo que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- ataques a la víctima con medidas organizativas;
- ataques a las relaciones sociales de la víctima;
- ataques a la vida privada de la víctima;
- amenazas de violencia física;
- ataques a las actitudes de la víctima;
- agresiones verbales;
- rumores.



Las CONDUCTAS que producen estos efectos se pueden agrupar en:

- Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional.
- Aislamiento social laboral.
- Desprestigio personal.
- Agresiones y humillaciones. Este grupo incluye el acoso sexual, la agresión física (violencia física) y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.
- Robos y daños.
- Amenazas.

En los casos conocidos hasta ahora, de cualquiera de los tipos de violencia laboral citados más arriba, las actuaciones vienen siendo una reacción puntual y posterior al afloramiento de los conflictos, en situaciones que han alcanzado ya niveles altos de complejidad y enquistamiento y lo personal determina la situación. En estas condiciones se tiende a no investigar el contexto de los conflictos: la organización del trabajo. Y se desperdicia así, muchas veces, la oportunidad de tratarlos desde su origen y extender sus conclusiones para mejorar el funcionamiento general de cada empresa.

Por todo ello, se hace necesario adelantarse al proceso. Pasar de la reacción tardía y complicada dentro de la empresa, o incluso del ámbito judicial al que están abocados una buena parte de los conflictos (con resultados nefastos para todos los implicados), a elaborar respuestas rápidas y eficaces dentro de la actividad de prevención en la empresa.

Lo cual nos exige integrar toda la actividad preventiva, vinculando la evaluación de riesgos psicosociales con el establecimiento de procedimientos frente a la violencia laboral, compartidos y acordados entre la dirección de la empresa y los trabajadores, y adecuados a sus condiciones específicas.

Se trata, por lo tanto, de lograr integrar la prevención y el tratamiento temprano de la **violencia laboral** en la actividad preventiva global de la empresa, basándose en el acuerdo entre la dirección y la plantilla y acometiendo los TRES objetivos siguientes:

1. Realización de una completa Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su implantación hasta ahora es escasa (a pesar de ser legalmente exigible empresa por empresa).
2. Adopción de las medidas preventivas resultantes, acordadas entre empresa y trabajadores, con fijación de responsables y plazos de cumplimiento y revisión periódica de su aplicación para efectuar las correcciones necesarias.
3. Integración del procedimiento preventivo de la violencia laboral y los protocolos internos de actuación frente a cualquiera de los tipos de violencia laboral ya citados.



Lo cual exige conocer la documentación preventiva (del art. 23 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) y recoger la información facilitada por trabajadores (encuesta específica) y personas implicadas en la actividad preventiva de la empresa, así como definir las fortalezas y debilidades de la empresa en relación con la prevención.

Los factores a considerar son:

- 1.- Las características del sistema de gestión preventivo existente (por ejemplo, si se cuenta con recursos humanos y materiales suficientes y adecuados, si se trabaja la prevención de forma coordinada, o si la organización preventiva de la empresa es eficaz, entre otras).
- 2.- El grado de cumplimiento de las obligaciones preventivas generales (por ejemplo, si la empresa ha evaluado todos los puestos de trabajo, si ha establecido medios para evitar los riesgos, o si se favorece la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes, entre otros).
- 3.- La cultura preventiva de la organización (por ejemplo, si desde la dirección se promueven campañas para prevenir los riesgos, si existen normas internas propias en materia de salud y seguridad laboral, o si la prevención está presente en todas las actividades que se realizan, entre otros).

La responsabilidad legal de llevar a cabo este nivel de actuación obliga al empresario, que ha de contar con la participación de los delegados de prevención, los trabajadores designados y los técnicos de prevención.

El procedimiento preventivo de actuación



Los **TRES OBJETIVOS** citados se acometen de diferente forma según las condiciones particulares de cada empresa o centro de trabajo, dependiendo tanto de las características generales de la empresa como del tipo organizativo, las relaciones laborales, el sector, etc. El proceso no suele ser lineal ni en el tiempo ni en su línea de desarrollo.

Vamos a desglosar estos tres objetivos en cuatro diferentes momentos de aplicación.

EL PRIMER MOMENTO

El primer momento de dicho procedimiento consiste en conocer la organización preventiva de la empresa en relación con los riesgos psicosociales y valorar su capacidad de prevención y respuesta frente a los riesgos psicosociales.



EL SEGUNDO MOMENTO

El segundo momento se dirige a detectar la presencia de situaciones de violencia de baja intensidad o de corta duración.

Se inicia con la evaluación e identificación de los riesgos psicosociales, de donde se deducirán los indicadores que nos facilitan detectar la violencia laboral en sus fases tempranas, para anticiparnos al daño en la salud del trabajador y de la organización, para evitar que se conviertan en cuadros graves e irreparables a través de un proceso paulatino de degradación del ambiente de trabajo.

La recogida de información se realizará también en base a una encuesta y la documentación preventiva del art. 23 de la LPRL.

A la hora de determinar los instrumentos de recogida de información en este punto del procedimiento, hemos de conocer que los antecedentes de las situaciones de violencia pueden agruparse en tres factores:

- 1. Factores necesarios.** Engloban elementos que pueden ayudar a que ocurran situaciones de violencia en un primer momento.
- 2. Factores motivadores.** Se refieren a elementos necesarios para que quien ejerce la violencia considere que merece la pena llevar a cabo conductas para dañar a compañeros o subordinados que son percibidos como cargas o amenazas.
- 3. Factores precipitantes.** Los cuales podrían estar relacionados con los cambios organizacionales, tales como reestructuración, remodelación y reducción de plantilla, y con otros factores del contexto sociolaboral.

Partiendo de esta agrupación, se recomienda que los instrumentos escogidos contemplen, al menos, los siguientes factores:

Estabilidad laboral	Política organizacional
Liderazgo	Apertura y apoyo
Implicación y compromiso	Comunicación y participación
Igualdad y trato justo	Relaciones interpersonales
Características del puesto	Características del ambiente de trabajo

La interpretación de los resultados obtenidos nos permite concretar las deficiencias organizativas que están creando, motivando y precipitando las situaciones de violencia en el contexto organizativo.

EL TERCER MOMENTO

El tercer momento debe asumir la gestión de las denuncias por posibles situaciones de violencia laboral que no hayan podido ser evitadas.

Se debe considerar la posibilidad de iniciarse directamente, sin necesidad de agotar momentos anteriores del procedimiento, si la conducta es de tal relevancia que a juicio del afectado, o de los sujetos legitimados para iniciarlo, requiere su puesta en marcha. El objetivo es dar un tratamiento idóneo y eficaz, erradicando, en su caso, los primeros atisbos de acoso y violencia.

El proceso de este protocolo ha de ser sencillo. Se considera necesario que se constituya una comisión compuesta de forma paritaria por representantes de los trabajadores y personas designadas por la dirección de la empresa. La comisión podrá dar cabida a un tercer miembro, un técnico especializado en Psicología del servicio de prevención. Este experto podría ser ajeno



a la organización, designado por un organismo externo. En manos de dicha comisión queda la realización de la investigación, así como la resolución y propuesta final que corresponda.

El protocolo debe contemplar al menos cuatro fases:

Fase de Denuncia. El procedimiento se iniciará a instancia de la persona afectada, ante el Comité de Seguridad y Salud, o en su caso, ante el Delegado de Prevención. Es importante que el procedimiento sea respetuoso con el derecho de tutela efectiva reconocido en el artículo 24 de la Constitución Española (CE) y permita al afectado decidir de qué forma y a través de qué medios y sistema quiere o no plantear el problema.

El primer trámite a cumplimentar sería la notificación de la denuncia a la empresa. Se recomienda que en el escrito de solicitud de apertura del procedimiento, el afectado describa y solicite, detalladamente, las medidas que considera que solucionan el problema y le procuran una tutela íntegra trascendiendo lo que habitualmente se plantea en una demanda judicial. En este sentido, pueden solicitarse medidas organizacionales o correctivas que impliquen obligaciones formativas para la empresa, cambios de puesto de trabajo, publicidad de las resoluciones de las comisiones que declaren la existencia de acoso y señalen al acosador, entre otras. Se ha comprobado que este tipo de medidas son muy eficaces y derivan en la solución definitiva de la situación de violencia.

Fase de Investigación. Una vez tramitada la denuncia y constituida la comisión, ésta deberá iniciar la fase de investigación. En esta fase podrán proponerse por la comisión la adopción de medidas cautelares. Durante la misma se practican todas las pruebas que las partes propongan y que versen sobre hechos en los que las partes no estén de acuerdo. Es aconsejable que esta fase no exceda de los 20 días desde la presentación de la denuncia.

Fase de Resolución. Se recomienda que la comisión emita un informe detallado en un plazo máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia. En dicho informe se deberían recoger, al menos, los siguientes aspectos básicos:

- la relación de antecedentes del caso;
- los hechos que tras la investigación resultan acreditados;
- un resumen de las diligencias y pruebas practicadas;
- las propuestas de solución, que deberán ser tomadas por unanimidad para asegurar la implantación de las soluciones.

El procedimiento debe ser garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad.

Finalmente, se procederá a la toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa. Se recomienda que ésta decida si implanta las medidas propuestas por la comisión en un plazo de 20 días desde que ésta le notifique el informe en el que se concretan las acciones a tomar. En el caso de que el empresario no aceptara la propuesta, debería dar explicaciones detalladas a las partes afectadas, a la comisión y a la representación legal de los trabajadores.

Fase Post-Resolución. Se recomienda que el procedimiento recoja competencias post-resolución de la comisión. En este sentido, se debería legitimar a la misma para efectuar un seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación, así como de la supervisión de posibles represalias contra cualquiera de los trabajadores que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador.

EL CUARTO MOMENTO

El cuarto momento implica disponer de un sistema de control y seguimiento continuado de todo el proceso posterior.

Consiste en ir recogiendo todas las comunicaciones de deficiencias detectadas en los momentos 1 y 2 así como las propuestas de resolución establecidas por la comisión en el momento 3 y dar cumplida respuesta a las mismas. Como señala el artículo 14.2 de la LPRL es deber del empresario desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva, y disponer lo necesario para adoptar las medidas de prevención adecuadas. Dichas medidas deben ser consultadas y propuestas con el acuerdo de los trabajadores y sus representantes (artículos 18 y 34 de la LPRL), y deben ser informadas con claridad y eficiencia a todos los miembros de la organización.

La intención de este momento es dar cumplimiento al objeto último de cualquier procedimiento de prevención integral de la violencia laboral: mejorar la salud de los trabajadores y las condiciones de trabajo en lo que a la violencia laboral hace referencia. Se trata de ayudar a trabajadores y empresarios a cumplir con eficacia y eficiencia sus funciones preventivas. Y que se mejore, de esta manera, la calidad de vida laboral de la empresa y, por ende, su productividad. Este sistema de retroalimentación propicia que se introduzcan las mejoras oportunas y se apliquen las medidas disciplinarias correspondientes en caso de confirmarse un cuadro grave de violencia o una falsa denuncia.



Tres son las líneas sobre las que el empresario tiene el deber de actuar, desde este procedimiento:

1. Aquellas actuaciones deficientes detectadas en los momentos 1 y 2. Las mismas hacen referencia, básicamente, a tres aspectos:

- La gestión preventiva de la organización. Éstas, al ser medidas genéricas de la actividad preventiva, serán gestionadas a través del sistema preventivo habitual de la empresa.
- Las actuaciones preventivas frente a la violencia laboral.
- El clima de violencia en la organización.

2. Las deficiencias que la comisión (momento 3), en el cumplimiento de sus funciones, haya detectado y considerado como fuente potencial o real de riesgos para la salud de los trabajadores. La respuesta empresarial en este caso estará determinada por:

- la gravedad de los daños producidos o que hubieran podido producirse;
- la ausencia o deficiencia de las medidas preventivas necesarias;
- las lagunas en la organización de la actividad laboral.

3. Aplicar, en su caso, el régimen disciplinario que tenga dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación. En especial, se recomienda que se introduzcan elementos de graduación como son:

- La reincidencia.
- El grado de perjuicio ocasionado a la víctima.
- El número de trabajadores afectados.

Si se crea y aplica el procedimiento de la forma descrita a los trabajadores les permite, en el caso de que se produzca alguna situación de violencia, contar con un procedimiento de solución del conflicto autónoma, cercana, rápida, imparcial y eficaz, con absoluto respeto al principio de tutela judicial, a la que podrá acudir en cualquier momento. También sirve de guía para sugerir actuaciones que prevengan el riesgo de violencia en el trabajo. Acometer la realización y puesta en marcha de un procedimiento integral sobre la violencia en el ámbito del trabajo ofrece la posibilidad de avanzar notablemente en la gestión de estos riesgos. La puesta en práctica del mismo pretende complementar los planos preventivo y de tutela legal y judicial, que hasta el momento se han revelado insuficientes para atajar el problema.

CONCLUSIONES

A pesar de las dificultades y reticencias de abordaje la prevención de riesgos psicosociales/organizativos, tanto por parte del empresario (“la organización es competencia única y exclusivamente mía”, suponen un gasto pero donde están los beneficios?”, etc.) como de los trabajadores (miedo a la pérdida de empleo dada la situación económica actual), todas las actividades que van dirigidas a actuar sobre las condiciones de trabajo del entorno psicosocial (básicamente, organización de trabajo y relaciones humanas) o sobre los propios individuos, con la intención de eliminar o minimizar su exposición, tiene consecuencias positivas tanto para los trabajadores como para la propia institución.



VENTAJAS PARA EL TRABAJADOR

Las ventajas sobre el trabajador suponen una mejora de calidad laboral, satisfacción laboral, que implica una mejora de su salud y bienestar. Una persona con buena «salud» implica ser una persona motivada, cuyos conocimientos, dedicación y aptitudes revierten de forma positiva tanto en ella misma, como en la propia organización

VENTAJAS PARA LA PROPIA EMPRESA

Y sobre la propia empresa revierte en una mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de la vida laboral, una reducción del absentismo laboral, reducción de los accidentes laborales, así como una mejora de la productividad y de la calidad de los servicios prestados.

AUTORES

- Juan Carlos Alastruey Anza
- Maite Gomez Etxebarria

BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS

- NTP 443 Factores Psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 450 Factores Psicosociales: fases de evaluación.
- NTP 603 Riesgo Psicosocial: el modelo demanda-control-social I
- NTP 604 Riesgo Psicosocial: el modelo demanda-control-social II
- NTP 702 El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- Campaña Europea de Inspección 2012. Evaluación de Riesgos Psicosociales
- Notas Técnicas de Prevención del INSHT, nº 891 y 892, Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral. 2011.
- NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición. INSHT, 2010.
- NTP 856 Desarrollo de competencias y Riesgos Psicosociales I
- Protocolos sobre Acoso Laboral. Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia Laboral. GIMENO, M.A.; MEJÍAS, A.; CARBONELL, E.J. Tirant lo Blanch: Valencia. 2009.
- El acoso moral en el trabajo. Evaluación, Prevención e Intervención. OSALAN, 2004.
- Guía explicativa de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo. Dirección General de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social. 2009.
- Portal de Psicopsicología del INSHT.
- Guías de las diversas organizaciones sindicales, sobre acción sindical, gestión de la prevención y actuación ante los riesgos psicosociales.