
XI JORNADAS DE PSICOSOCIOLOGIA LABORAL
“TELETRABAJO, UN NUEVO RETO PARA LA PREVENCIÓN”
12 de noviembre 2021—Palacio Euskalduna

**“METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN SUCESOS
PSICOSOCIALES - OSALAN”**

YOLANDA AGUAYO BENITO
TÉCNICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Plan Gestión 2021.

- Acciones grupo psicología:

8 - Mejora de las condiciones de trabajo:

8.2 Elaboración de una metodología para la investigación de accidentes de origen psicosocial.

Objetivos

- Investigar los sucesos de origen psicosocial.
- Codificación de causas relacionadas con sucesos de origen psicosocial.
- Determinar condiciones desfavorables y adoptar las medidas preventivas adecuadas para eliminarlas o reducirlas.

RIESGOS PSICOSOCIALES

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ha definido los riesgos psicosociales como: “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de las personas trabajadoras”

LOS MÁS HABITUALES:

- El estrés laboral
- El acoso:
 - Acoso laboral o Acoso psicológico en el trabajo (APT)
 - Acoso discriminatorio
 - Acoso sexual o por razón de sexo
- La violencia laboral
- El burnout o desgaste profesional
- El conflicto familia-trabajo
- Fatiga de las personas trabajadoras

METODOLOGÍA PARA INVESTIGACIÓN DE SUCESOS DE ORIGEN PSICOSOCIAL

La metodología para la INVESTIGACIÓN SUCESOS DE ORIGEN PSICOSOCIAL Y/O RELACIONADOS CON FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ENTORNO LABORAL tiene como finalidad ofrecer una **sistemática, criterios e instrumentos prácticos** para tratar este tipo de sucesos, identificando las causas que los originan, los fallos en la gestión preventiva de las organizaciones, y posibilitando la adopción de medidas preventivas para evitarlos.

Accidentes traumáticos de
naturaleza psicosocial

Accidentes no traumáticos de
posible naturaleza psicosocial

Daños para la salud de posible
origen laboral

Incidentes



- Aplicar de forma sistemática una metodología de análisis de causas.
 - Técnicas secuenciales.
 - Técnicas epidemiológicas
 - Técnicas sistémicas
- Criterios para la recogida de datos.
 - Evitar búsqueda de responsabilidades
 - Aceptar hechos probados
 - Evitar hacer juicios de valor
 - Realizar la investigación del accidente/suceso lo más inmediatamente posible

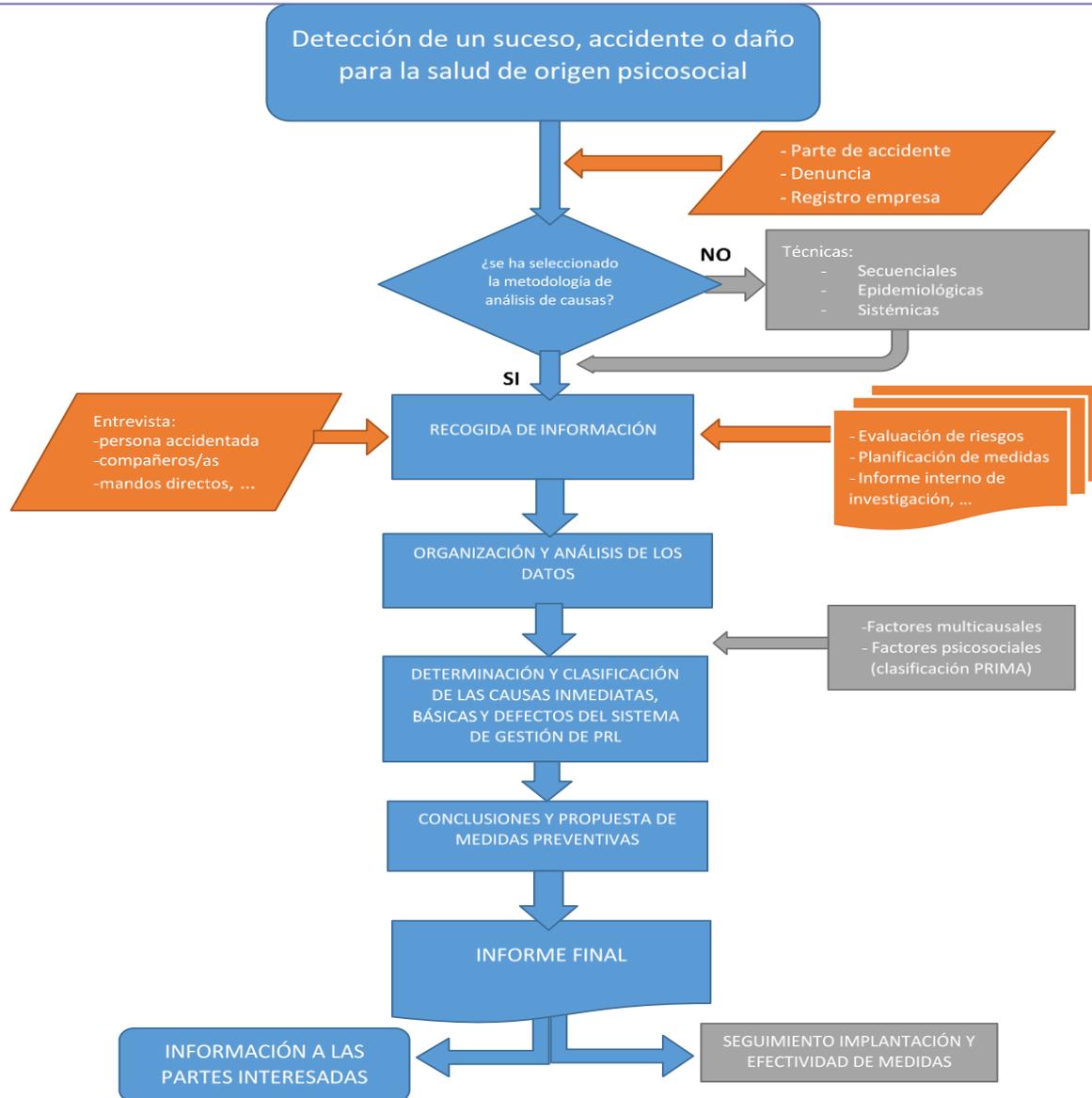
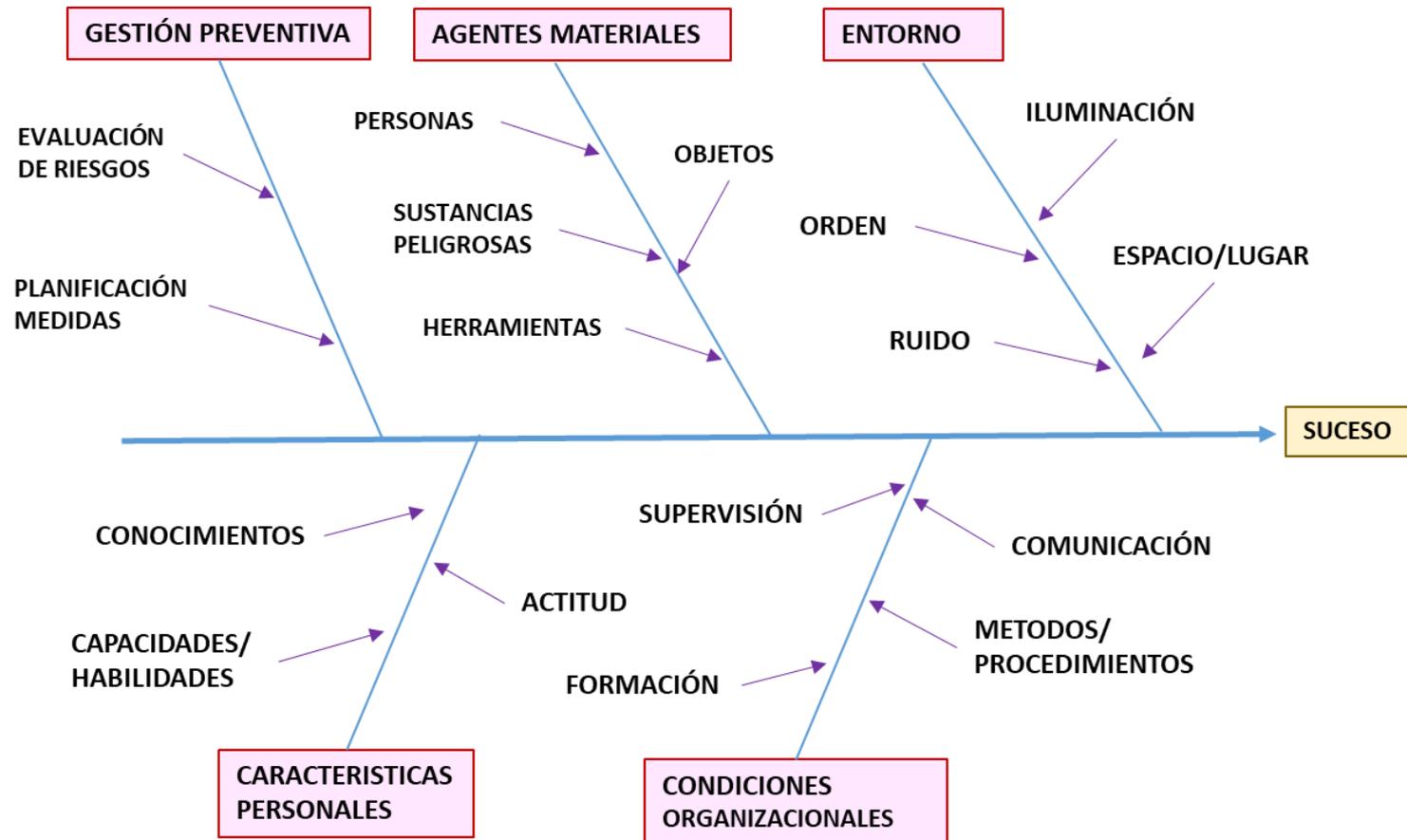


Diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa

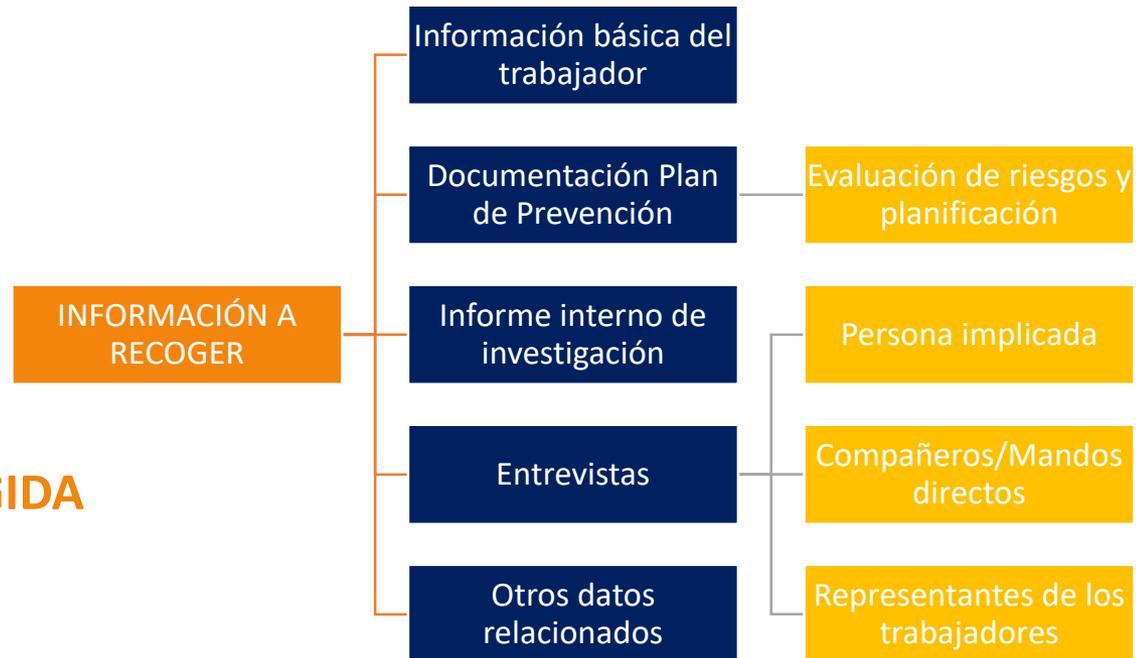


* Esquema de creación propia basado en el Diagrama de Ishikawa

• TOMA DE DATOS



• INFORMACIÓN A RECOGER



• FORMACIÓN PARA LA RECOGIDA DE LOS DATOS

- **Capacitación**
- **Formación**
- **Experiencia**



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Clasificación Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA):

- Contenido del trabajo
- Carga y ritmo de trabajo
- Tiempo de trabajo
- Participación y control
- Cultura Organizacional
- Relaciones personales
- Rol
- Desarrollo personal
- Interacción casa-trabajo

- **Contenido de trabajo:** diseño de la tarea y repercusión en la persona. Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, etc.
- **Carga y ritmo de trabajo:** analizar el proceso de trabajo y valorar la visión de la persona. Carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempos, etc.
- **Tiempo de trabajo:** percepción general sobre jornadas y horarios. Prestar atención a turnicidad, nocturnidad, horarios impredecibles, falta de flexibilidad, etc.
- **Participación y control:** posibilidad de participar en decisiones organizativas de la empresa y autonomía en propias tareas. Falta de participación en toma decisiones, falta de control, etc.
- **Cultura organizacional:** implicación empresa en cuestiones preventivas, valores, tolerancia ante conductas discriminatorias. Comunicaciones pobres, falta de definición de objetivos, tolerancia a comentarios discriminatorios, etc.
- **Relaciones personales:** relaciones establecidas y si han tenido efecto positivo o negativo, situaciones de conflicto, conductas inadecuadas, etc.
- **Rol:** conocimiento e identificación de la persona con su rol en la empresa. Ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas, etc.
- **Desarrollo personal:** percepción de la persona a su posición en la empresa, valoración de su trabajo, refuerzo. Escasa valoración social, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- **Interacción casa trabajo:** si percibe como negativa la repercusión de su actividad laboral en su vida familiar o social. Conflicto de exigencias, doble presencia, imposibilidad de conciliación.

DETERMINACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS

TIEMPO DE TRABAJO

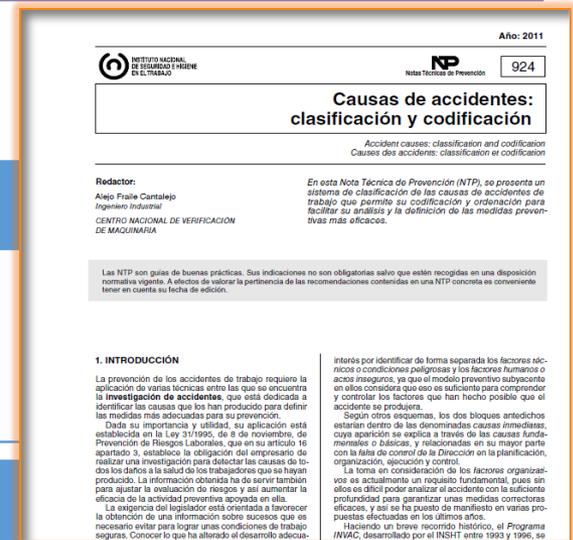
- Turnicidad, nocturnidad
- Horarios largos, impredecibles, horas extra...
- Falta de flexibilidad

PARTICIPACIÓN DE CONTROL

- Falta de autonomía o control en la organización de las tareas.
- Falta de participación en las decisiones relativas a la organización del trabajo.

CULTURA ORGANIZACIONAL

- Comunicación inadecuada o inexistente.
- Apoyo insuficiente ante problemas o conflictos
- Tolerancia ante conductas inadecuadas
- Falta de definición de políticas preventivas relacionadas con igualdad, acoso...
- Estilo de liderazgo
- Cultura organizaciones o comportamientos sexistas.



RELACIONES PERSONALES

- Aislamiento, relaciones insuficientes.
- Malas relaciones, conflictos.
- Sobrecarga emocional.
- Violencia, agresión.

ROL

- Conflicto de rol

DESARROLLO PERSONAL

- Inseguridad laboral, precariedad.
- No valoración del trabajo.
- Discriminación por género, edad, origen, etc.

INTERACCIÓN CASA-TRABAJO

- Doble presencia.
- Conflicto de exigencias (viajar, etc).
- Imposibilidad de desconexión digital (TICS).

❖ CONCLUSIONES

- Concluir condiciones o factores que han propiciado el suceso.
- Redacción clara, concreta, objetivable y sujeta a normativa vigente.
- No suposiciones subjetivas, pero sí todos los aspectos que se hayan detectados y que, a criterio técnico, aporten claridad a la investigación.
- Proporcional a la importancia del suceso en relación a una visión preventiva.
- **OBJETIVO PRINCIPAL:** identificar y adoptar las medidas preventivas que eliminen o minimicen el riesgo de repetición del suceso, mejorando la seguridad y salud laborales.

❖ PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

- Relacionadas con las causas identificadas.
- Multicausal. Cada causa descrita mínimo una medida preventiva.
- Priorizadas en relación al suceso y correlacionadas con las causas.

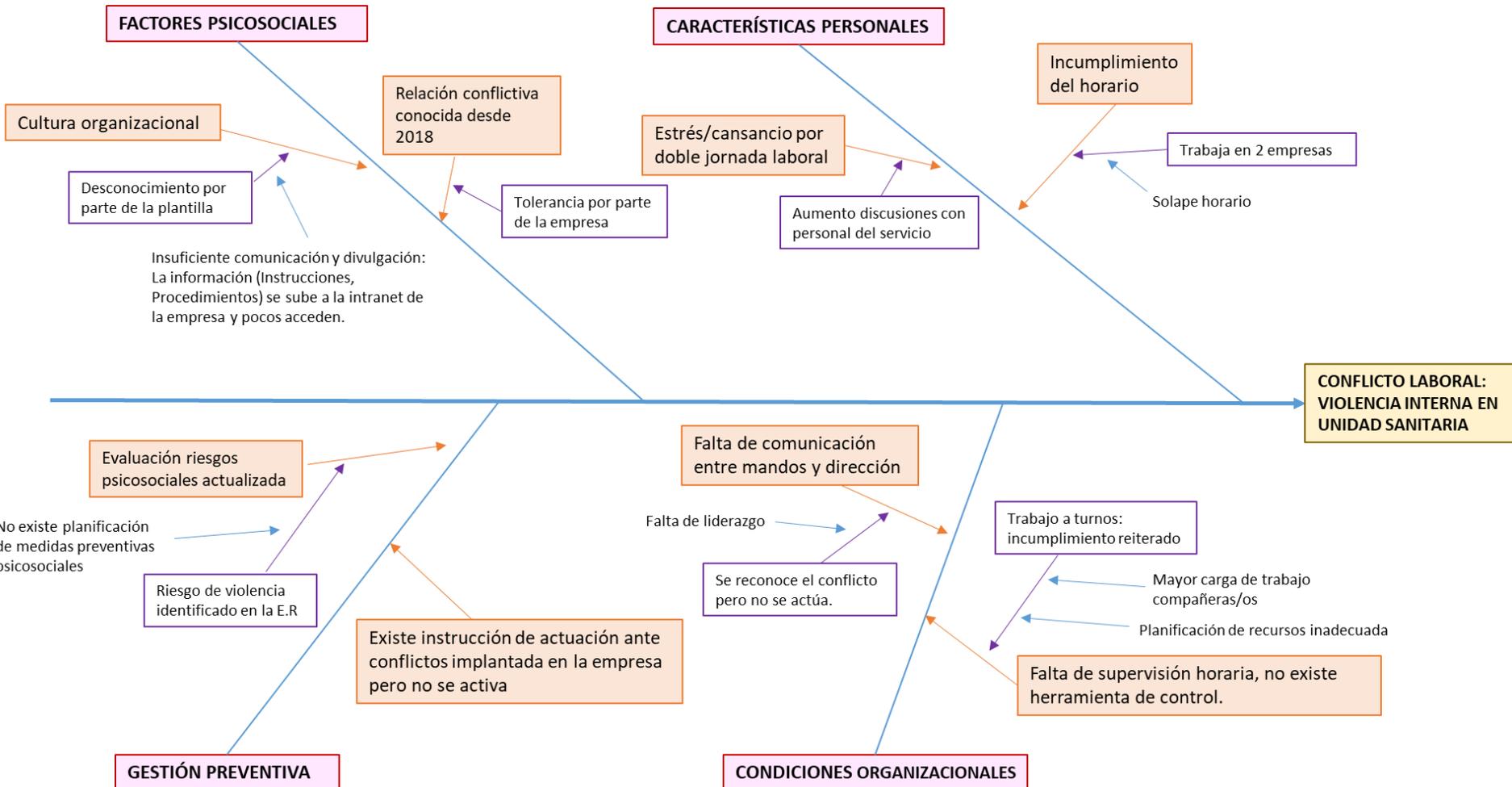
CASO PRÁCTICO – Conflicto entre dos personas compañeras de trabajo en un servicio sanitario.

- Situación de conflicto laboral mantenida en el tiempo entre dos personas trabajadoras de la misma unidad.
- Persona denunciante refiere que su compañero le increpa, reprende públicamente y critica su trabajo. Además, se dirige a ella en tono elevado.
- Se solicita al organismo documentación relativa a la evaluación de riesgos, planificación de medidas preventivas y procedimientos de actuación ante situaciones de conflicto con los que cuente la empresa.
- En caso de existir procedimiento de resolución de conflictos se verifica que se haya activado.
- Se realizan entrevistas a representantes de la empresa y parte denunciante.
- Se recaba información en relación a la organización del servicio, situaciones conflictivas previas, clima laboral, etc.

CASO PRÁCTICO – Conclusiones

- La relación laboral se podría definir como conflictiva en un marco de violencia interna horizontal desde el año 2018.
- Desde ese año es conocida en la unidad y por los mandos intermedios, la dirección de la empresa tiene conocimiento en 2019.
- Parece existir un incumplimiento de jornada laboral por parte de la denunciante, aunque no existe registro de control horario, debido a que trabaja en dos empresas y los horarios se solapan. Aun conocida la situación no se había actuado ante dicha problemática.
- La empresa cuenta con procedimiento de actuación ante situaciones de conflicto y está accesible a toda la plantilla en la web corporativa.
- Se ha realizado ER Psicosociales a la plantilla de la empresa a través de metodología cuantitativa. En la planificación anual no consta ninguna acción preventiva derivada de las conclusiones de la evaluación de riesgos psicosociales.

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO ISHIKAWA





**GRACIAS POR LA
ATENCIÓN**

**ESKERRIK ASKO
ZUEN ARRETAGATIK**