



Manual para la investigación de sucesos de origen psicosocial en el entorno laboral: Metodología OSALAN



Manual para la investigación de sucesos de origen psicosocial en el entorno laboral: Metodología OSALAN



Barakaldo, 2023

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke:

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

A catalogue record of this book is available in the catalogue of the Central Library of the Basque Government:

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

- Título:** Manual para la investigación de sucesos de origen psicosocial en el entorno laboral: Metodología OSALAN / Lan-Inguruan jatorri psikosozialeko gertae-rak ikertzeko eskuliburua: OSALAN metodologia
- Edición:** 1.ª edición, octubre de 2023.
- Tirada:** 60 ejemplares.
- ©** Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskadiko Autonomia Erkidegoko Administrazioa. OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales / Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea.
- Edita:** OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales / Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. Camino de la Dinamita s/n - 48903 Barakaldo (Bizkaia).
- Internet:** www.osalan.euskadi.eus
- Autoría:** Aguayo Benito, Yolanda (OSALAN)
- Colaboradoras:** Alvarez Cid, Victoria (OSALAN); Raposo Acevedo, Raquel (OSALAN)
- Fotocomposición e Impresión:** Fotocomposición IPAR, S. Coop. Zurbaran Kalea 2, 4- behe. 48007 Bilbao (Bizkaia).
- ISBN:** 978-84-95859-92-1
- e-ISBN:** 978-84-95859-93-8
- Depósito Legal:** LG BI 1113-2023

Presentación

OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, organismo autónomo dependiente del Gobierno Vasco y, en concreto, del Departamento de Trabajo y Empleo, gestiona, coordina y promueve diferentes actuaciones relacionadas con la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

Actuaciones que benefician tanto a los trabajadores y trabajadoras como a las empresas en las que desarrollan su actividad. Y entre las actividades para prevenir, paliar y eliminar los riesgos laborales la difusión de estudios es fundamental.

Y por ello, tras constatar el incremento de problemas de salud psicosocial en los centros de trabajo y siguiendo las propias indicaciones europeas en este sentido se presenta esta publicación. Ya que la gestión e investigación de los sucesos psicosociales sigue siendo un área de mejora dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Los resultados de las diferentes acciones que se llevan a cabo por parte del grupo de psicología de OSALAN, indican que sigue existiendo una infradeclaración e infrainvestigación de estos sucesos, ya sea por la mayor dificultad que presenta su gestión o por la falta de herramientas adecuadas para poder realizarlo.

Por todo ello, OSALAN, a través de este «Manual para la investigación de sucesos de origen psicosocial en el entorno laboral», pretende ofrecer una herramienta que, impulse a todos los agentes implicados en la prevención de riesgos laborales, especialmente al personal técnico, en la correcta declaración de los accidentes laborales de origen psicosocial. Además, favorecer la investigación de una forma sistemática, con criterios e instrumentos prácticos de 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.



Esperamos que este Manual complemente a los ya publicados previamente por OSALAN en esta materia, aportando una visión centrada en los riesgos psicosociales, y así dar un pequeño paso más en su gestión, y que esto repercuta positivamente tanto en las personas trabajadoras como en las organizaciones.

Barakaldo, septiembre de 2023

Lourdes Iscar Reina
Directora General de
OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales

Índice

1. Introducción (justificación y antecedentes)	9
2. Objeto	11
3. Alcance	13
4. Responsabilidades	15
5. Diagrama de flujo	17
6. Metodología para la investigación de sucesos de naturaleza psicosocial	19
6.1. Métodos de investigación	19
6.2. Riesgos psicosociales	22
6.3. Toma de datos	24
6.3.1. Criterios para la recogida de datos	24
6.3.2. Información a recoger	25
6.3.3. Formación para la recogida de datos	26
6.4. Organización y análisis de los datos	27
7. Determinación y clasificación de las causas	33
8. Conclusiones	37



9. Medidas preventivas	39
10. Informe	41
11. Ejemplos prácticos	43
Ejemplo 1. Conflicto entre dos personas compañeras de trabajo en un servicio sanitario	43
Ejemplo 2. Accidentes de trabajo por violencia externa: agresión de paciente a personal de enfermería en unidad psi- quiátrica	46
12. Bibliografía	49

1. Introducción (justificación y antecedentes)

Comprender qué ha ocurrido y por qué ha ocurrido será el camino para poder prevenir la repetición del suceso y de ese modo mejorar la seguridad y salud laboral. Actualmente la mayoría de las empresas cuentan con procedimientos para la gestión de accidentes e incidentes, así como para el tratamiento de enfermedades profesionales, tal y como exige la normativa actual. Se realiza un registro de los mismos, existe un procedimiento de investigación (realizado desde el ámbito de la prevención) y se aplican medidas preventivas para reducir o eliminar la exposición al agente causante del daño y el riesgo de reiteración del accidente.

Una vez que se ha causado un daño, se puede afirmar que ha habido un déficit en las medidas preventivas de la organización, ya sea por falta de identificación del riesgo, por no adopción de medidas preventivas o que éstas sean insuficientes o inadecuadas.

Todo esto es bastante nítido en el caso de las enfermedades profesionales y de los accidentes con daño físico (traumáticos) y con causas materiales relacionadas, pero en el caso de accidentes psicosociales y de los daños a medio o largo plazo no tipificados como enfermedad profesional su aplicación ya no queda tan definida. En estas situaciones, es habitual que no se realice investigación o que la misma se lleve a cabo desde las Unidades de RRHH. El incidente pasa a ser analizado como un hecho puntual, más relacionado con la persona trabajadora que con la organización de la empresa, perdiendo así la oportunidad de analizarlo desde una perspectiva de seguridad y salud laborales. La coordinación y colaboración en la investigación de accidentes e incidentes entre el área de PRL y otras áreas de la empresa generaría una siner-



gia, con una visión más completa y una «mejor» resolución de conflictos o situaciones de riesgo psicosocial en la organización.

Los pasos a seguir en la investigación de las causas de los incidentes y daños de origen psicológico deberían ser los mismos que utilizamos en las lesiones físicas, pero con ciertas adaptaciones que faciliten el análisis e identificación de situaciones de acoso laboral, exceso de carga de trabajo, condiciones laborales inadecuadas, etc. Así mismo, son necesarias adaptaciones que tengan en cuenta los determinantes sociales que inciden en las personas y en la organización y que pueden tener una influencia importante en el suceso (la edad, el género, la etnia...).

Una línea conductora de investigación, contribuirá a tener una imagen muy valiosa de la organización y de la eficacia del sistema de gestión de la seguridad y salud en relación a los riesgos psicosociales.

Los métodos para la investigación de accidentes y enfermedades profesionales son una herramienta necesaria para poder comprender qué ha ocurrido y cuales han sido las causas o factores que han originado el accidente y el daño a la persona trabajadora. Existen variedad de instrumentos disponibles, y que serán utilizados en base a las necesidades, accesibilidad, facilidad de interpretación y capacitación de la persona que los administre.

Así, en el año 2005 OSALAN reeditó su primer «Manual para la investigación de accidentes laborales», dirigido a facilitar la investigación de accidentes de trabajo por parte del Organismo, sistematizando el procedimiento y marcando unos criterios uniformes. Pero también con una vocación de orientar a las empresas a la hora de elaborar sus propios procedimientos de investigación de accidentes y sucesos ocurridos en el entorno laboral, al objeto de identificar las causas que los provocan, los fallos en el sistema de gestión preventiva y permitir la adopción de medidas para su prevención.

Esta metodología sirve de base para el presente trabajo, que pretende dar respuesta a la necesidad que tienen las empresas, administraciones y organizaciones de instrumentos prácticos para gestionar este tipo de sucesos, incidiendo más en aspectos preventivos y no centrándose sólo en reparar un daño ya causado.

2. Objeto

El manual para la INVESTIGACIÓN DE SUCESOS DE ORIGEN PSICOSOCIAL EN EL ENTORNO LABORAL (en adelante metodología) tiene como finalidad ofrecer una sistemática, criterios e instrumentos prácticos para tratar este tipo de sucesos, identificando las causas que los originan y los fallos en la gestión preventiva de las organizaciones, y posibilitando la adopción de medidas preventivas para evitarlos.

La aplicación del manual tendrá como resultado un informe que será de utilidad en el análisis del caso tanto para la Autoridad Laboral, Comité de Seguridad y Salud, los Delegados y Delegadas de Prevención o para la Comisión prevista al efecto en los correspondientes protocolos que las empresas tengan aprobados para gestionar conflictos e incidentes de naturaleza psicosocial. Asimismo, generará una batería de acciones correctivas y preventivas a incorporar en la planificación preventiva de la empresa, orientadas a corregir los fallos detectados en las actividades y en el sistema de gestión de la prevención.

3. Alcance

El manual es aplicable a sucesos cuyo origen se encuentre en factores de riesgo psicosociales, distinguiendo en concreto los siguientes casos:

- Accidentes traumáticos de naturaleza psicosocial (agresiones, ataques de ansiedad, etc.).

A algunos de estos accidentes podría aplicarse la metodología tradicional basada en establecer la secuencia causal que ha desembocado en el suceso, en la medida que este se localiza en un momento concreto.

- Accidentes de trabajo por formas no traumáticas (ATFNT) de posible naturaleza psicosocial (infartos, ictus).
- Daños para la salud de posible origen laboral (depresión, estrés).
- Suicidio.
- Denuncias.
- Incidentes que, de momento, no han generado un daño, pero podrían causarlo a futuro.

Estas situaciones, a las que denominaremos en adelante sucesos de naturaleza psicosocial, requieren para su abordaje de una metodología basada en un método de investigación más complejo, puesto que concurren en su ocurrencia múltiples fallos en el sistema.

4. Responsabilidades

Es responsabilidad de la persona empresaria la protección de la seguridad y salud del personal que presta servicio en la empresa, para lo cual tiene una serie de obligaciones que le atribuye la ley 31/1995 de PRL (art. 14). Una de estas responsabilidades es el seguimiento y evaluación de la efectividad de la acción preventiva, lo que exige, entre otras cosas, investigar las causas de los accidentes, incidentes y enfermedades de origen laboral y detectar los fallos en la prevención que dan lugar a daños para la salud de las personas trabajadoras.

En el momento que existen indicios de que el trabajador o trabajadora ha sufrido un daño relacionado con su actividad laboral, la persona empresaria está obligada a investigar las causas, tal y como se describe en el art. 16.3 de la LPRL. El que ese daño sea calificado como accidente laboral dependerá de la valoración que se realice en cada caso y estará supeditada a la interpretación de la organización y su mutua de Accidentes de Trabajo (AT), que actuarán en base al concepto de ACCIDENTES DE TRABAJO del art. 156 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

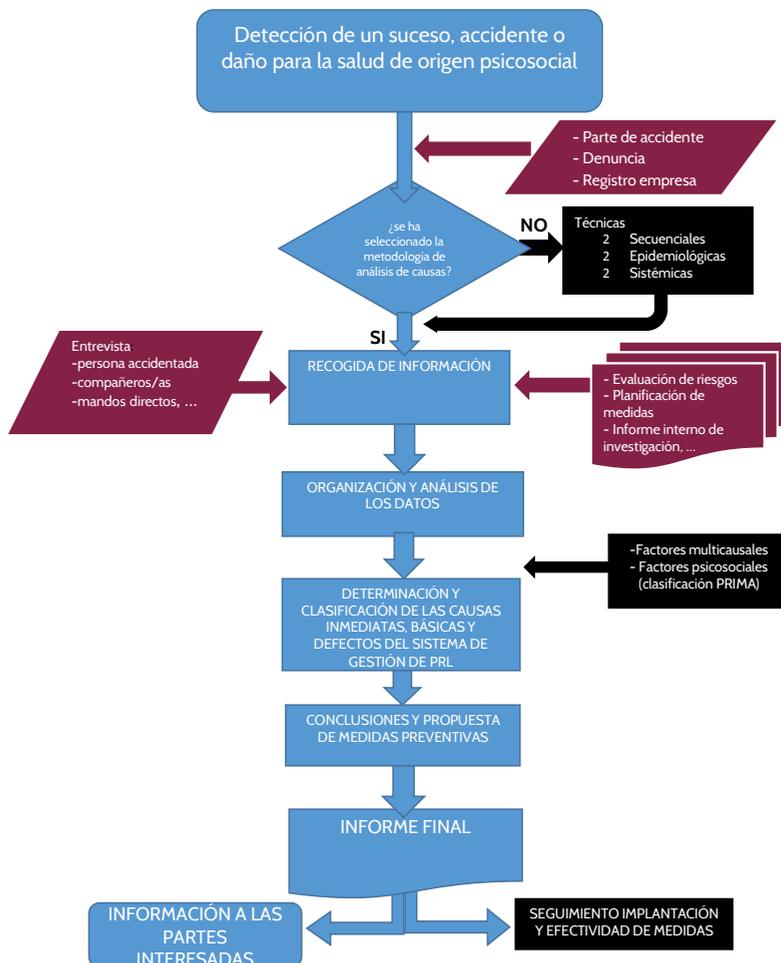
Dicha responsabilidad debe ejercerla con el asesoramiento y apoyo de su organización preventiva, mejor conocedora de los instrumentos metodológicos para realizar estas actividades y de las medidas preventivas que pueden aplicarse.

La persona empresaria debe, además someter a consulta y dar participación al personal trabajador, a través de sus representantes, en las decisiones relativas a la metodología de investigación de sucesos de naturaleza psicosocial y su aplicación.



Finalmente, toda la organización debe colaborar, por su parte, en la investigación del suceso, aportando toda la información que tenga y desempeñando las funciones que se le asignen de acuerdo al plan de prevención y a los protocolos/procedimientos correspondientes.

5. Diagrama de flujo



6. Metodología para la investigación de sucesos de naturaleza psicosocial

6.1. Métodos de investigación

El daño relacionado con los factores y riesgos psicosociales puede no ser tan evidente como los daños relacionados con los accidentes de trabajo traumáticos o las enfermedades profesionales, pero no por ello debemos pensar que no existe. Su manifestación suele visualizarse en datos relacionados con absentismo laboral, rotación, abandono, estrés...

En los partes de ACCIDENTES DE TRABAJO lo más habitual es encontrarlos con situaciones de violencia física o accidentes con consecuencias traumáticas, ya que existe un daño objetivo cuantificable y su aceptación como Accidente de Trabajo está más extendida. Otra situación es la que afecta al resto de riesgos psicosociales, estos muchas veces acaban respaldándose en una baja laboral por enfermedad común cuando la situación es insostenible para la persona trabajadora, y una posterior denuncia o requerimiento de actuación tanto a la Autoridad Laboral como a Osalan. Este tipo de situaciones también debería considerarse accidente laboral, ya que existe un daño a la persona trabajadora originado en su entorno de trabajo, pero no es lo habitual.

Tal como se explica en el Manual para investigación de ACCIDENTES DE TRABAJO de OSALAN, para una correcta investigación del daño es necesario aplicar de forma sistemática una metodología de análisis de causas, que



es una de las etapas más importantes de la investigación de los accidentes de trabajo. En ella, se debe formular la pregunta de por qué unos determinados hechos llevaron a producir el accidente o el daño y, por medio de los antecedentes del mismo, llegar a conocer las causas principales que lo han producido. En el Manual se describen cuatro métodos de investigación, todos ellos basados en la determinación de la cadena causal de los sucesos. Las estrategias para el análisis de las causas del accidente también serán válidas para la investigación de denuncias o incidentes.

Entre las técnicas a utilizar en la investigación tanto de accidentes traumáticos como no traumáticos podemos encontrar:

- **Técnicas secuenciales:** La clase secuencial de modelos y métodos describe accidentes como resultado de secuencias de eventos discretos ordenados en el tiempo. Asumen que un evento indeseable, es decir, una «causa raíz», inicia una secuencia de eventos que conducen a un accidente y que la relación causa-efecto entre eventos consecutivos es lineal y determinista. El modelo Dominó (Heinrich), el análisis de árbol de fallas (Watson, citado en Ericson, 1999), el método de los cinco porqués (Ohno) y el Diagrama de Ishikawa o espina de pescado, constituyen ejemplos de este tipo de técnicas.
- **Técnicas epidemiológicas:** Se trata de modelos de causa y efecto complejos, son lineales, pero donde los accidentes resultan de una combinación de fallos activos (actos inseguros) y las condiciones latentes (condiciones inseguras). A diferencia de los métodos secuenciales, la atención se centra en la contribución de la organización a las insuficiencias y considera el error humano como un efecto, en lugar de causa. La técnica epidemiológica más conocida es el modelo Swiss Cheese (Reason).
- **Técnicas sistémicas:** La teoría de sistemas está diseñada para comprender la estructura y el comportamiento de cualquier tipo de sistema. En lugar de tratar los accidentes como una secuencia de eventos de causa-efecto, describe las pérdidas como el comportamiento inesperado de un sistema resultante de relaciones incontroladas entre sus partes constituyentes. Desde esta perspectiva, simplemente eliminar una «causa raíz» de un sistema no evitará que el accidente vuelva a ocurrir. Se requiere un enfoque holístico mediante el cual se deben identificar y abordar las deficiencias de seguridad en todo el sistema. Dentro de este apartado se podría citar la metodología RIATT (Jacinto *et al.*).

Las técnicas más utilizadas tradicionalmente han sido las secuenciales o causales, indicadas en sistemas simples en los que la comprensión del accidente y la determinación de las causas se puede inducir desde el propio accidente sin precisar una visión completa de la organización.

De entre los métodos que menciona el Manual para investigación de Accidentes de Trabajo de OSALAN, el diagrama causa-efecto o diagrama de ISHIKAWA se podría considerar adecuado para la investigación de sucesos de naturaleza psicosocial. Aunque inicialmente estaba indicado para problemas complejos en el área de calidad, su uso se extendió a la investigación de accidentes laborales, sobre todo en casos de análisis de mayor complejidad y en los que las causas principales no son identificadas a priori. Esta visión más global de la empresa facilitará la identificación de causas atribuibles a la organización de la misma, y no tanto a un hecho puntual relacionado con la persona trabajadora. Aunque el esquema inicial será el determinado por el método, tal y como queda descrito en el Manual para la investigación de Osalan, se proponen algunas variaciones para adaptarnos a la investigación de incidentes de carácter psicosocial.

Tras representar el diagrama con la flecha inicial direccionada al suceso ocurrido, trazaremos nuevas flechas dirigidas a la misma, en las que identificaremos los factores de riesgo implicados y mediante el sistema de los cinco porqués iremos completando las causas que tienen que ver con dichos aspectos, hasta llegar a las causas raíz implicadas en cada uno de los factores de riesgo.

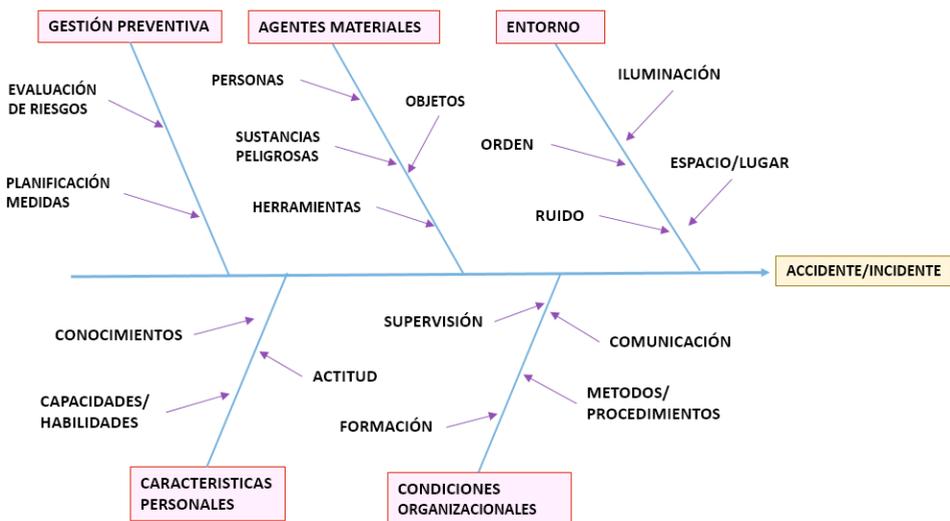


Imagen 1. Esquema basado en el Diagrama de ISHIKAWA

Fuente: elaboración propia.

Al margen del método empleado, los elementos o variables utilizados en la descripción del accidente traumático y cuya descripción detallada resulta esencial para el análisis de las condiciones materiales de trabajo y de las cau-



sas del accidente, no resultan, todos ellos, pertinentes en el caso de un suceso de naturaleza psicosocial (acoso moral, sexual o por razón de sexo, mobbing). Por ello, la descripción del caso debería basarse en otros elementos cuya relación es más probable con las circunstancias que han conducido al accidente, concretamente en los factores de riesgo psicosocial. Estos elementos tampoco esclarecerán, en determinados casos, de manera concluyente las causas que han conducido al suceso y/o al daño, ya que éste ha podido desencadenarse por factores ajenos a las condiciones de trabajo o por interacciones entre el ámbito laboral, personal y/o familiar.

Además, aunque algunos de estos factores o variables tienen un carácter objetivo, otros en cambio, aun siendo elementos intrínsecos de las condiciones del trabajo, pueden tener una carga subjetiva que deberá ser tomada en cuenta en el análisis de las condiciones de trabajo en relación con el accidente. Habrá que prestar especial atención a los sesgos adquiridos socialmente, ya sean de género o por otro motivo, que no deberán influir en el análisis o identificación de causas.

No obstante, la aplicación de una sistemática en la investigación de los sucesos aumenta el rigor de la misma, sin perder de vista que el objetivo de la investigación es la proposición de medidas de prevención para tratar de evitar que se repitan los sucesos o daños.

6.2. 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».

Dentro de ámbito de los riesgos psicosociales los más importantes y más habituales son:

- 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.

Una de las características más importantes a tener en cuenta en relación a los riesgos psicosociales será su multicausalidad. Existen dos influencias muy marcadas, por un lado encontramos las características de la persona, que afectan al trabajador o trabajadora de forma individual, y que en el ámbito de la prevención principalmente van a poder ser tratadas desde la vigilancia de la salud por pertenecer a su ámbito privado (salud mental, adaptación a situaciones de estrés, control bajo presión...), y por otro lado está la organización de la empresa y sus relaciones laborales, con capacidad para ser intervenida desde el ámbito de la prevención y con responsabilidad de la persona empresaria. Esto marcará la dicotomía actual en la intervención entre persona-organización. Aunque clásicamente se ha tendido más a actuar sobre la persona, los resultados están incrementando el valor de la actuación sobre la organización. Los cambios en políticas de personal, rediseño de puestos, mejora de la comunicación interna... son medidas con mayor efecto sobre el bienestar de las personas trabajadoras. Como ejemplo, en casos de conflicto o violencia en el trabajo, no solo habrá que tener en cuenta las características de las personas implicadas, si no que habrá que investigar el contexto en el que se han dado para poder llegar a la raíz de su origen, y en ese contexto son de especial importancia la red de relaciones interpersonales que configuran cualquier organización. Cuando solo tenemos en cuenta las características personales podemos caer en errores de diagnóstico, y en consecuencia, que el trabajador o trabajadora implicada se sienta culpable, sin apoyo por parte de la empresa y tendente al aislamiento social.

Para poder realizar un seguimiento e identificación adecuado de los factores de riesgo psicosociales relacionados con los sucesos ocurridos, será de gran utilidad la utilización de clasificaciones estandarizadas de los mismos. En este caso se ha optado por la **Clasificación Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA)**:

- **Contenido del trabajo:** monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- **Carga y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).



- **Cultura organizacional:** comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- **Relaciones personales:** aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- **Rol:** ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo personal:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- **Interacción casa-trabajo:** conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia.

Además de los factores de riesgos detallados en la clasificación anterior, será necesario adoptar un enfoque inclusivo e integrador, que contribuya a identificar posibles riesgos adicionales derivados de estereotipos de género, formas múltiples e interseccionales de discriminación (edad, procedencia, etc.), el abuso de las relaciones de poder por razón de género y otros, que pudieran estar influyendo en la generación del daño psicosocial.

6.3. Toma de datos

Una de las fases principales en la investigación de los sucesos y daños sufridos por los trabajadores y trabajadoras será la recopilación de información relativa a las condiciones de trabajo y los factores de riesgo relacionados con los mismos. A mayor información de interés recabada, más probabilidad tendremos de identificar las causas raíz que han llevado a la aparición del suceso. Estos datos serán necesarios para reconstruir cronológicamente las circunstancias que han concurrido en la ocurrencia del suceso o en la materialización del daño. En esta fase inicial no se pretende analizar las causas de lo ocurrido, ni buscar soluciones, simplemente se realizará una recogida de información.

6.3.1. Criterios para la recogida de datos

Tal y como se describe en el Manual para la investigación de accidentes laborales de OSALAN, dicha recopilación debe obedecer a una serie de criterios:

- Evitar la búsqueda de responsabilidades. Una investigación técnica del accidente persigue identificar «causas» (factores), nunca responsables.
- Aceptar solamente hechos probados. Se deben recoger hechos concretos y objetivos, nunca suposiciones ni interpretaciones. *Aunque en el caso de los riesgos psicosociales también habrá que dar cabida a situaciones descritas por el personal que puedan tener un matiz subjetivo.*

- Evitar hacer juicios de valor durante la «toma de datos». Los mismos serían prematuros y podrían condicionar desfavorablemente el desarrollo de la investigación.
- Realizar la investigación del accidente lo más inmediatamente posible. La toma de datos deberá realizarse verificando que no se hayan modificado las condiciones. Comprobar si la situación de trabajo en el momento del accidente se correspondía a las condiciones habituales o se había introducido algún cambio ocasional.

6.3.2. Información a recoger

En la investigación del accidente utilizaremos información recabada desde distintas fuentes y analizaremos cada una de las aportaciones:

- **Se recopilará información básica de la persona trabajadora:** datos de identificación (sexo, edad, procedencia...) puesto que ocupa y tareas que realizaba, experiencia en el mismo, horario de trabajo (trabajo a turnos, horas extra...) accidentes previos o bajas previas de larga duración, formación e información recibida por el trabajador o trabajadora y si se ha cumplido con la obligación de vigilancia de la salud.
- **Se recopilará documentación sobre la evaluación de riesgos del puesto,** y en nuestro caso más especialmente la evaluación de riesgos psicosociales. Nos podemos encontrar con variada casuística: que la empresa no haya realizado evaluación psicosocial, que la evaluación haya sido incompleta o que la metodología utilizada no sea la adecuada, o que cuenten con una evaluación completa e identificación del riesgo relacionado con el accidente. En este caso, valoraremos si se trata de una metodología de evaluación cuantitativa, que nos ha dado una imagen general de la situación de la empresa, o si posteriormente se han utilizado técnicas cualitativas para profundizar en los riesgos identificados. También solicitaremos información sobre medidas a tomar en relación a los riesgos identificados y su planificación, así como sobre el grado de implantación de las medidas.
- **Se solicitará el informe interno de investigación del suceso,** realizado por su organización preventiva.
- **Entrevista a la persona accidentada.** De esta entrevista podremos recabar información relacionada con su visión de los motivos del suceso, descripciones concretas de situaciones que han podido desencadenar el incidente, ambiente laboral en la empresa, comunicación tanto vertical como horizontal... Sin invadir el ámbito privado recabar información que permita valorar interacciones (doble presencia...).



- **Entrevista a los compañeros o compañeras más cercanos a su puesto y/o mandos directos.** Esta información será incluso más necesaria en los casos en los que la persona trabajadora, por circunstancias, no esté en condiciones de ser entrevistado o entrevistada.
- **Entrevista con las y los representantes del personal,** quienes pueden aportar información sobre la empresa desconocida por la propia persona trabajadora o que omite por miedo a represalias. También pueden aportar una visión general de la situación de la empresa: siniestralidad, posibles conflictos...
- En el caso de encontrarnos **ante sucesos derivados de situaciones de acoso moral, sexual o por razón de sexo, o violencia interna o externa, solicitaremos información sobre la política de la empresa en estos casos y si cuentan con protocolos de prevención ante violencia** laboral y protocolo de resolución de conflictos, si estos se han aplicado y con qué resultados. También se solicitará información en relación a **políticas de igualdad, medidas adoptadas por la empresa en relación a desigualdades, existencia de plan de igualdad, formación sobre igualdad, existencia de protocolos específicos para la prevención y actuación en casos de acoso sexual y por razón de sexo,** etc. y sobre cuestiones que permitan identificar cuáles son las normas y valores de la empresa respecto a la violencia, a la igualdad, etc.
- Posibles **estudios adicionales a la evaluación de riesgos que se hayan realizado en la empresa sobre clima laboral,** evaluaciones específicas, evaluación de factores que aumentan la probabilidad de violencia y acoso y/o acciones que se hayan llevado a cabo en relación a factores psicosociales pero que no están relacionadas con riesgos identificados.

6.3.3. Formación para la recogida de datos

La recogida de datos puede estar influenciada tanto por los conocimientos y las actitudes del personal técnico investigador, como por el ambiente generado en la misma. Se deberá utilizar una metodología que genere una relación de confianza entre la persona entrevistada y la investigadora, y que garantice la confidencialidad de los datos tratados, sobre todo los de carácter personal.

El personal investigador deberá contar con capacitación, experiencia en el manejo de instrumentos de evaluación psicosocial, conocimiento suficiente en relación a las técnicas de observación y recogida de datos, y mantener la objetividad en el transcurso de la investigación para no hacer juicios anticipados sobre las causas relacionadas con el suceso a analizar.

6.4. Organización y análisis de los datos

Una vez recogida la información, el siguiente paso sería su análisis, identificando posibles causas del incidente. En la identificación de esas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar todas las causas posibles. Además, podemos encontrarnos con divergencias entre la información recogida de distintas fuentes, y solo un correcto análisis de las mismas será lo que nos conduzca a identificar las causas reales y objetivas del suceso. En esta fase tampoco debemos centrarnos en buscar soluciones preventivas, ya que esto limitará nuestra visión y capacidad de análisis.

Independientemente de que estemos actuando ante un incidente o daño de características psicosociales, no podemos dejar de analizar las condiciones materiales del trabajo y los datos relacionados con factores de riesgo «tradicionales», más característicos de los ACCIDENTES DE TRABAJO traumáticos. Estos pueden tener relación directa con el suceso y ser parte de esa multicausalidad previamente descrita.

A continuación, se describe una clasificación de factores causales para su análisis:

- a) **Actividad de la empresa según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (en adelante CNAE 2009):** este dato nos va a orientar sobre los riesgos a los que ha podido estar expuesto el trabajador o trabajadora. Es evidente que los riesgos serán diferentes en una empresa de transporte de personas o en una de transporte de mercancías, y más si éstas son peligrosas. También se deberá tener en cuenta si se trata de una empresa subcontratada o si la persona trabajadora pertenece a una Empresa de Trabajo Temporal (en adelante ETT). En el sector industrial las causas técnicas tendrán más peso y en el sector servicios, por la exposición del trabajador o trabajadora al factor humano, las causas psicosociales podrían estar más presentes.
- b) **Lugar o zona de trabajo:** esta información nos va a orientar sobre las condiciones de seguridad del lugar de trabajo y la exposición de la persona trabajadora al riesgo de sufrir el incidente. En los accidentes no traumáticos habrá que considerar los factores relativos a condiciones ambientales extremas (temperatura y humedad, ...), y una vez descartados, valorar los factores de riesgo psicosocial. Las situaciones de disconfort térmico, acústico, etc., sin llegar a ser de riesgo por sí solas, podrán afectar negativamente a la salud psicosocial de la persona trabajadora y, en este sentido, hay que señalar que el disconfort puede estar mediado por características como el sexo y la edad de la persona afectada. En los accidentes psicosociales tendrán especial relevancia lugares de trabajo aislados o solitarios,



deficiente iluminación, etc., ya que pueden favorecer situaciones de vulnerabilidad a acciones violentas de terceras personas. Así mismo, en función del incidente o accidente analizado, será de interés recoger información sobre el tipo de cartelería o imágenes que decoren las paredes o las mesas de trabajo y puedan aportar información sobre la cultura (normas y valores) organizacional que subyace.

- c) **Proceso de trabajo:** este apartado está muy dirigido a accidentes traumáticos con una relación causa-efecto inmediata y fácilmente detectable, en el que la tarea que se realiza está muy ligada al riesgo de sufrir un daño concreto. En el caso de los accidentes psicosociales el proceso de trabajo, aunque no siempre va a tener relación directa con el incidente, puede aportar información adicional que nos oriente sobre los riesgos derivados de factores psicosociales, en los cuales se profundizará en el apartado correspondiente: mala definición de tareas, habilidades de trabajo en equipo, participación en las decisiones relacionadas con el puesto, autonomía, carga de trabajo...
- d) **Agentes materiales:** el análisis de los materiales y equipos de trabajo ofrecerá información general sobre las condiciones de trabajo, pero no siempre tendrá una relación directa con el incidente de características psicosociales. Por otro lado, no podemos obviar que, en una situación de carga de trabajo excesiva, el estado de los equipos de trabajo, su adecuación a las características de las personas que los utilizan, su mantenimiento idóneo y cumplimiento de normativa específica de medidas de seguridad favorecerá la no aparición de un suceso no deseado.
- e) **Equipos de protección individual (en adelante EPI) y colectiva:** la información relativa a los EPI y su adecuación a las características y estado biológico de las personas que los utilizan, aunque no siempre será decisiva, sí que puede contribuir a identificar las causas del suceso y facilitar información sobre la política de prevención de la empresa. Además de los equipos de protección más habituales como el casco, guantes de seguridad, etc., debemos ampliar su análisis a protecciones como: mamparas de protección en los autobuses para evitar agresiones, gafas de protección luz azul para mitigar discomfort visual en programadores y programadoras.
- f) **Gestión de la prevención:** en este apartado se analizarán las cuestiones relativas a si la empresa cuenta con evaluación de riesgos del puesto de trabajo o proceso (incluyendo los riesgos psicosociales), si el riesgo del accidente estaba identificado, si contaban con planificación de medidas preventivas y si éstas habían sido implementadas. También se estudiará si la empresa cuenta con procedimientos o protocolos dentro de su plan de PRL para abordar cuestiones relativas a RRHH (selección, promoción...) o para resolución de conflictos, etc.

- g) **Formación e información:** en este apartado analizaremos si la información y formación que la persona trabajadora ha recibido por parte de la empresa, en relación a los riesgos de su puesto de trabajo, ha sido suficiente y adecuada cumpliendo con la LPRL. Pero además analizaremos si ha recibido formación para la realización de sus tareas, si se siente capacitada, si ha tenido oportunidad de reciclarse con la incorporación de nuevas técnicas o instrumentos de trabajo. Ya que la ausencia de todo lo anterior podría derivar en situaciones de inseguridad y ocasionar daños a medio- largo plazo.
- h) **Vigilancia de la salud:** se analizará si la empresa ha cumplido con su obligación de ofrecer la vigilancia de la salud a las y los trabajadores, y en caso de que se haya realizado valorar si la trabajadora o el trabajador fue calificado como APTO o tiene alguna restricción. También se estudiarán datos relacionados con bajas anteriores repetidas o de larga duración que pudiesen estar relacionadas con el suceso actual.
- i) **Factores de riesgo psicosocial:** la incorporación de este apartado será indispensable en el caso de sucesos de características psicosociales, ya que es el que nos va a dirigir para poder realizar un análisis completo de las causas relacionadas con la organización y funcionamiento de la plantilla en el entorno laboral. Al analizar la gestión preventiva de la empresa, será necesario comprobar si la empresa cuenta con evaluación de riesgos psicosociales y conocer con qué metodología se ha realizado, cuantitativa o cualitativa. En el caso de haber utilizado metodología cuantitativa se habrá obtenido una visión general de la situación de la empresa, y basándonos en los riesgos identificados, se deberá profundizar en cada uno de ellos a través de instrumentos más específicos. A la hora de analizar un suceso, debemos valorar en conjunto la información obtenida en la evaluación, y además centrarnos en los grupos de estudio a los que pertenece el trabajador o trabajadora en cuestión. No solo nos fijaremos en las categorías en las que el riesgo ha sido identificado como elevado o muy elevado, la información sobre ítems en los que la situación ha sido identificada como adecuada nos puede servir para discernir entre un problema de relaciones sociales general o puntual del trabajador o trabajadora.

Una vez evaluado e identificado un riesgo por parte de la organización preventiva, a la hora de calificar su gravedad suele ser frecuente tener en cuenta el método binario, valorando severidad del daño y la probabilidad de que se produzca. En el caso de los riesgos psicosociales, la calificación debe ser igual que en el resto de riesgos laborales, estableciendo el nivel de riesgo desde trivial a intolerable con el método seleccionado. Esta calificación puede verse afectada por la subjetividad en su valoración, lo mismo que ocurre en la calificación de gravedad de los ACCIDENTES DE TRABAJO relacionados con causas psicosociales, que no siempre se ajustan al daño real ocasionado en el trabajador



o trabajadora. Aunque la clasificación de los ACCIDENTES DE TRABAJO obedece exclusivamente a criterios médicos, en función de si este puede causar secuelas que puedan ser incapacitantes para el trabajador o trabajadora, en el caso de los Accidentes de Trabajo psicosociales resulta complicado valorar esas secuelas ya que sus consecuencias pueden aparecer a largo plazo, como por ejemplo la fobia a estar en espacios solitarios por haber sufrido una agresión en su puesto de trabajo como guarda de seguridad, rechazo a las relaciones sociales por haber sufrido acoso laboral y otros muchos ejemplos.

Tal y como se ha descrito previamente, para el análisis de la información seguiremos la Clasificación Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA), adaptándola al caso concreto al que nos estemos enfrentado y seleccionando los factores pertinentes:

- **Contenido del trabajo:** se valorarán aspectos relacionados con el diseño de la tarea y la repercusión que tiene en la persona trabajadora. Se identificarán percepciones como: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo...
- **Carga y ritmo de trabajo:** se valorará la cantidad de trabajo, el ritmo de trabajo, la atención requerida para llevarlo a cabo... Con esa información (obtenida en gran parte analizando el proceso de trabajo) se podrá valorar la visión de la persona trabajadora en relación al desempeño de su tarea y la repercusión en la misma. Se identificará: carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos...
- **Tiempo de trabajo:** se valorará la percepción general sobre jornadas y horarios. Será importante prestar atención a factores de riesgo como turnicidad, nocturnidad, horarios muy largos o impredecibles (horas extra), falta de flexibilidad horaria, etc.
- **Participación y control:** se analizará la posibilidad del trabajador o trabajadora para participar en las decisiones organizativas de la empresa y su autonomía a la hora de organizar sus propias tareas. Indicadores a tener en cuenta: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno), falta de información para emitir juicios, etc.
- **Cultura organizacional:** se valorará la implicación de la empresa ante cuestiones o problemática preventiva, teniendo en cuenta aspectos como valores, tolerancia ante conductas discriminatorias, política de igualdad... Identificar indicadores como: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos, tolerancia con comentarios o chistes sexistas, xenófobos o relacionados con cualquier tipo de discriminación.

- **Relaciones personales:** se analizarán las relaciones establecidas dentro de la empresa y si éstas han tenido un efecto positivo en la persona trabajadora o, al contrario, han generado situaciones de conflicto, ya sea con compañeros y compañeras, mandos, personal subordinado o incluso clientela. Se identificarán indicadores como: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas, sobrecarga emocional, etc.
- **Rol:** se valorará el conocimiento y la identificación de la persona trabajadora con su rol en la empresa. Se identificarán indicadores como: ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas, sobrecarga o infracarga de rol...
- **Desarrollo personal:** se analizará la percepción de la persona trabajadora en relación a su posición en la empresa, a la valoración de su trabajo y el refuerzo que percibe. Se estudiarán aspectos como escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- **Interacción casa-trabajo:** se valorará si la persona trabajadora percibe como negativa la repercusión que su actividad laboral tiene en su vida familiar o social. Se identificarán indicadores como: conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia, imposibilidad de conciliación...

7. Determinación y clasificación de las causas

El análisis de toda la información recopilada (condiciones laborales, hechos, organización...) se plasmará en el diagrama del método de investigación elegido, y nos permitirá identificar las causas relacionadas con el accidente. Entre ellas encontraremos:

- Causas Inmediatas: Son las causas más próximas al accidente, son las que lo materializan. Están relacionadas con las condiciones materiales y ambientales del puesto de trabajo (condiciones inseguras) y las relacionadas con las acciones personales de la persona o personas trabajadoras que han intervenido en el accidente (actos inseguros). Al tener una relación directa causa-efecto con el accidente, una vez eliminadas podríamos eliminar el riesgo de repetición del mismo. Este tipo de causas serían más características de sucesos traumáticos.
- Causas Básicas: Son causas que dan explicación a que existan los actos o condiciones inseguras. Corresponden fundamentalmente a fallos en la aplicación del sistema de prevención, pueden ser de carácter personal (Factores personales) y de organización del trabajo (Factores del trabajo). En el caso de los accidentes/incidentes psicosociales será más habitual encontrarnos con causas básicas, que serán identificadas desde una perspectiva más holística del suceso, considerando su implicación en las condiciones de trabajo.



- Defectos en el sistema de gestión de la prevención: estas causas estarán originadas por varias razones: sistema de prevención de riesgos inadecuado en cuanto al diseño o no implantado, procedimientos del sistema insuficientes, inadecuados o no implantados, incumplimiento de algún aspecto del sistema como falta de seguimiento de la efectividad del sistema, no detección de incumplimientos o no subsanación de los mismos.

La adecuada identificación de las causas, su codificación y posterior clasificación en relación a la relevancia en la aparición del suceso, nos ayudará a tomar decisiones en materia preventiva. Se priorizará la implementación de medidas preventivas en relación a la clasificación realizada previamente, teniendo en cuenta, que por cada causa detectada como mínimo se deberá planificar una medida preventiva.

Para la clasificación y codificación de las causas se seguirá el sistema elaborado por un grupo técnico del INSST y de los Órganos Técnicos de la Comunidades Autónomas (NTP 924), y que a su vez coincide con la Tabla 17 del Manual de investigación de ACCIDENTES DE TRABAJO de Osalan. Estas causas se clasifican en 9 grandes grupos y sus correspondientes subgrupos. En la misma se dividen las causas en: espacios de trabajo, instalaciones de servicio o protección, máquinas, otros equipos de trabajo, materiales y agentes contaminantes, organización del trabajo, gestión de la prevención, factores personales/individuales y existe un grupo dedicado a otras causas, donde poder integrar las causas sin cabida en el resto de los grupos.

Esta clasificación y codificación de las causas está muy orientada a accidentes de tipo traumático, con fallos de seguridad en máquinas, equipos de trabajo o en los espacios de trabajo, ya sean por acciones de la persona trabajadora o por fallos en el sistema de gestión de la prevención. Sí que cuenta con un grupo de causas relacionadas con la Organización del Trabajo, donde algunas relativas al proceso pueden tener cabida, como por ejemplo «diseño inadecuado del trabajo o tarea»; también existe otro apartado de factores personales/individuales, con una mención a causas relacionadas con seres vivos, pero en ninguna de las dos hay cabida para la pluralidad de causas relacionadas con sucesos de carácter psicosocial.

Por lo tanto, se plantea la posibilidad de generar una relación de causas con un listado específico para causas asociadas a riesgos psicosociales, que se ajuste más a las particularidades de estos sucesos, y facilite la generación de una relación de medidas preventivas a implantar respecto a ellas. Para la agrupación de las mismas, se seguirá la **Clasificación Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA)**.

TIEMPO DE TRABAJO

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

PARTICIPACIÓN Y 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 organizacional y/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 (viajes, etc.).
- Imposibilidad de desconexión digital (TICS).

CAUSAS ASOCIADAS A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

8. Conclusiones

Una vez determinadas y clasificadas las causas, el personal técnico concluirá cuáles han sido las condiciones o factores que han propiciado el suceso. Se prestará especial atención a la redacción de las mismas, ya que será uno de los apartados a los que más atención se preste por parte de terceros. La redacción deberá ser clara, concreta, objetivable y sujeta a la normativa vigente que corresponda. En las conclusiones no habrá cabida para suposiciones subjetivas, pero sí que se podrán incluir todos los aspectos que, a criterio técnico, puedan aportar claridad a la investigación y que hayan sido detectados durante la misma.

Tanto al determinar las causas, como al redactar las conclusiones, siempre se deberá perseguir el objetivo principal de la investigación: identificar y adoptar las medidas preventivas que posibilitarán eliminar o minimizar el riesgo de repetición del suceso y así, mejorar la seguridad y salud laborales. De modo que la redacción de las conclusiones deberá ser proporcional a la importancia del accidente en relación a una visión preventiva.

9. Medidas preventivas

Tal y como se ha descrito en los apartados previos, el objetivo final de la investigación del suceso se culminará con la recomendación de medidas preventivas a la empresa que eliminen o minimicen el riesgo de repetición del mismo. Estas medidas estarán relacionadas directamente con las causas identificadas, y lo habitual será encontrarnos con sucesos de origen multicausal, por lo que, por cada causa descrita deberemos recomendar, como mínimo, una medida preventiva que posibilite eliminarla o reducirla. Todas y cada una de las causas identificadas habrán influido en mayor o menor medida en la aparición del suceso, habiendo sido suficientes y/o necesarias; pero si no van acompañadas de un paquete de medidas acordes, no se habrá cumplido con la parte preventiva de la investigación.

Nos podemos encontrar con diferentes tipos de medidas: por un lado, estarán las encaminadas a reducir o eliminar el riesgo, y por otro lado tendremos las de control periódico de las condiciones de trabajo. Las medidas recomendadas se deberán reordenar, priorizando su importancia en relación al suceso, y deberán estar correlacionadas con las causas identificadas. La empresa implantará las medidas que considere más adecuadas, ya sea por su facilidad de adopción o por su mayor eficacia.

En el Manual para investigación de ACCIDENTES DE TRABAJO de OSALAN (2005), Capítulo III, apartado 9, encontraremos una amplia relación de criterios, en los que el personal técnico se podrá basar, a la hora de recomendar medidas preventivas a la empresa. Estos criterios se dividen en «criterios básicos», que deberán presidir la selección de medidas preventivas, y «criterios complementarios».



Tampoco debemos olvidar que, en el caso de estar más de una empresa implicada en el accidente, incidente o suceso a investigar, las medidas preventivas no siempre serán las mismas para todas ellas y que deberemos individualizarlas en relación a las deficiencias de seguridad detectadas en cada una de ellas.

10. Informe

El capítulo segundo del Manual de metodología para investigación de accidentes laborales de OSALAN se centra en el modelo de documento para plasmar la investigación en un informe final. Actualmente los apartados que encontramos son los siguientes:

- A. Datos de la persona trabajadora.
- B. Datos de la empresa de la persona accidentada.
- C. Datos de la empresa donde ocurrió el accidente.
- D. Datos del accidente.
- E. Datos de la investigación.
- F. Descripción del accidente: actividad de la empresa, lugar o zona de trabajo, proceso de trabajo, agentes materiales, equipos de protección individual, descripción de accidente, evaluación de los riesgos del puesto donde ocurrió el accidente, formación e información.
- G. Análisis del accidente: lugar del accidente, proceso de trabajo, agentes materiales, Equipos de Protección Individual (EPI), organización del trabajo y relación de causas detectadas.
- H. Conclusiones.
- I. Medidas preventivas.
- J. Anexos.



Los apartados F y G, descripción y análisis del accidente, serán de suma importancia a la hora de realizar una investigación objetiva e imparcial. Será indispensable comprender qué se debe plasmar en cada uno de ellos, ya que cada elemento descrito en F (objetivamente) deberá ser analizado en G mediante el juicio profesional del investigador. Esta separación será válida para cualquier tipo de factor relacionado con el daño.

Aunque las reseñas del proceso de trabajo, agentes materiales o incluso de los equipos de protección individual/colectiva utilizados puedan aportar información de interés para analizar las condiciones de trabajo, éstas deberán completarse con el análisis de otros elementos, en nuestro caso los factores de riesgo psicosocial. Tal y como se ha explicado previamente, en el caso de posibles causas psicosociales, se describirán los factores de riesgo psicosociales identificados, y posteriormente, se analizará la influencia de éstos en el daño.

Como principio general, se utilizará un lenguaje claro y conciso, de modo que permita seguir las actuaciones llevadas a cabo a las partes interesadas, no conocedoras del funcionamiento y circunstancias del centro de trabajo estudiado.

11. Ejemplos prácticos

Se adjuntan ejemplos prácticos sobre la generación del Diagrama de Ishikawa tras el análisis de diferentes sucesos psicosociales.

Ejemplo 1. Conflicto entre dos personas compañeras de trabajo en un servicio sanitario

Se recibe solicitud de informe técnico, en relación a una denuncia presentada ante la autoridad laboral, por una situación de conflicto laboral mantenida en el tiempo.

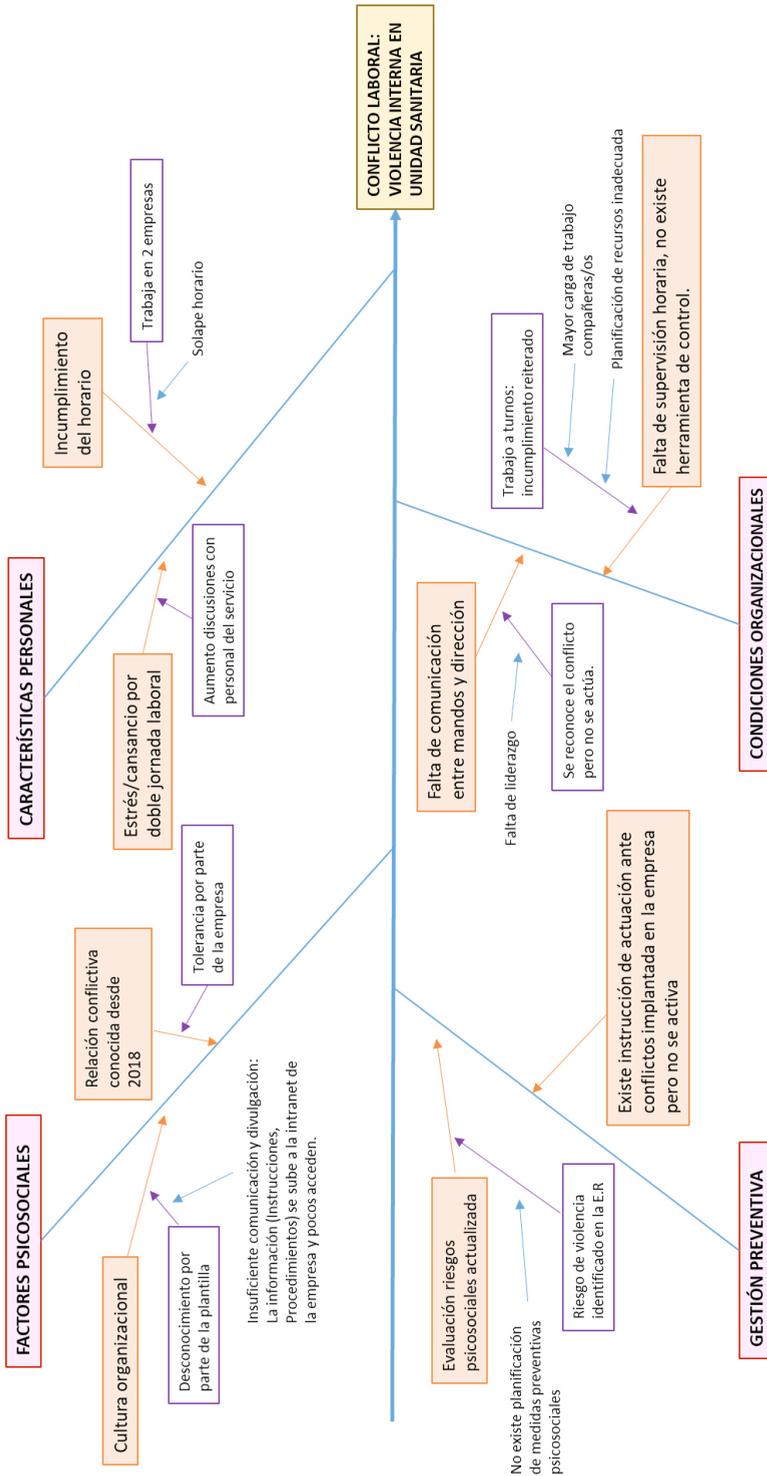
En la denuncia se describen situaciones conflictivas entre dos personas trabajadoras de una misma unidad. La persona denunciante considera que su compañero le increpa, reprende públicamente y crítica su trabajo. Además, se dirige a ella en un tono elevado.

Para llevar a cabo la investigación oportuna, se solicita al organismo al que pertenecen ambos la documentación relativa a la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo, la planificación de medidas preventivas y los procedimientos de actuación ante situaciones de conflicto con los que cuente la empresa. A través de las entrevistas realizadas a representantes de la empresa como a la parte denunciante, se recaba información en relación a la organización del servicio, situaciones conflictivas previas, clima laboral, etc.

Finalmente se concluye lo siguiente:



- La relación laboral entre las dos personas se podría definir como conflictiva, en un marco de violencia interna horizontal, desde el año 2018, situación de la que existe comunicación por escrito a su superior jerárquico con registro oficial.
- Aunque la situación conflictiva era conocida desde el 2018 en la unidad y por los mandos intermedios, la dirección de la empresa tiene conocimiento del conflicto en el año 2019.
- Parece existir un incumplimiento de jornada laboral por parte de la denunciante, es debido a que no existe registro por no contar con herramientas de control horario, y está debido a que trabaja en dos empresas y los horarios se solapan. Aun siendo conocida esta situación no se había actuado ante dicha problemática.
- La empresa cuenta con instrucciones para la actuación ante situaciones de conflicto, y está accesible a toda la plantilla en la web de la empresa.
- Se ha realizado evaluación de riesgos psicosociales a la totalidad de la plantilla de la empresa, a través de metodología cuantitativa. En la planificación anual no consta ninguna acción en relación a medidas preventivas derivadas de las conclusiones del informe de evaluación psicosocial.



EJEMPLO 1: DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

Fuente: elaboración propia.



Ejemplo 2. Accidentes de trabajo por violencia externa: agresión de paciente a personal de enfermería en unidad psiquiátrica

Se realiza investigación de accidente de trabajo, tras una agresión verbal y física a personal de enfermería, durante su actividad laboral.

El suceso ocurre en una unidad de psiquiatría infanto-juvenil. En la misma se tratan diversas patologías psiquiátricas: trastornos depresivos, de alimentación,

Se trabaja a turnos: Mañana (M), Tarde (T) y Noche (N), el turno con mayor refuerzo de personal es la Mañana (M). En festivos y vacaciones de verano se aumenta la ratio de pacientes/personal de enfermería. El accidente ocurrió en turno de T y en periodo vacacional.

En la unidad cada estamento trabaja de forma independiente, con una comunicación limitada entre las y los diferentes profesionales. La trabajadora era eventual y llevaba un periodo de 4 meses en la unidad, pero reconocía no encontrarse motivada con la situación del servicio. Además, a su ingreso en la unidad no ha recibido la formación en materia de actuación ante situaciones de violencia, ni en utilización de contenciones. Dicha formación se imparte al personal de la unidad de forma periódica.

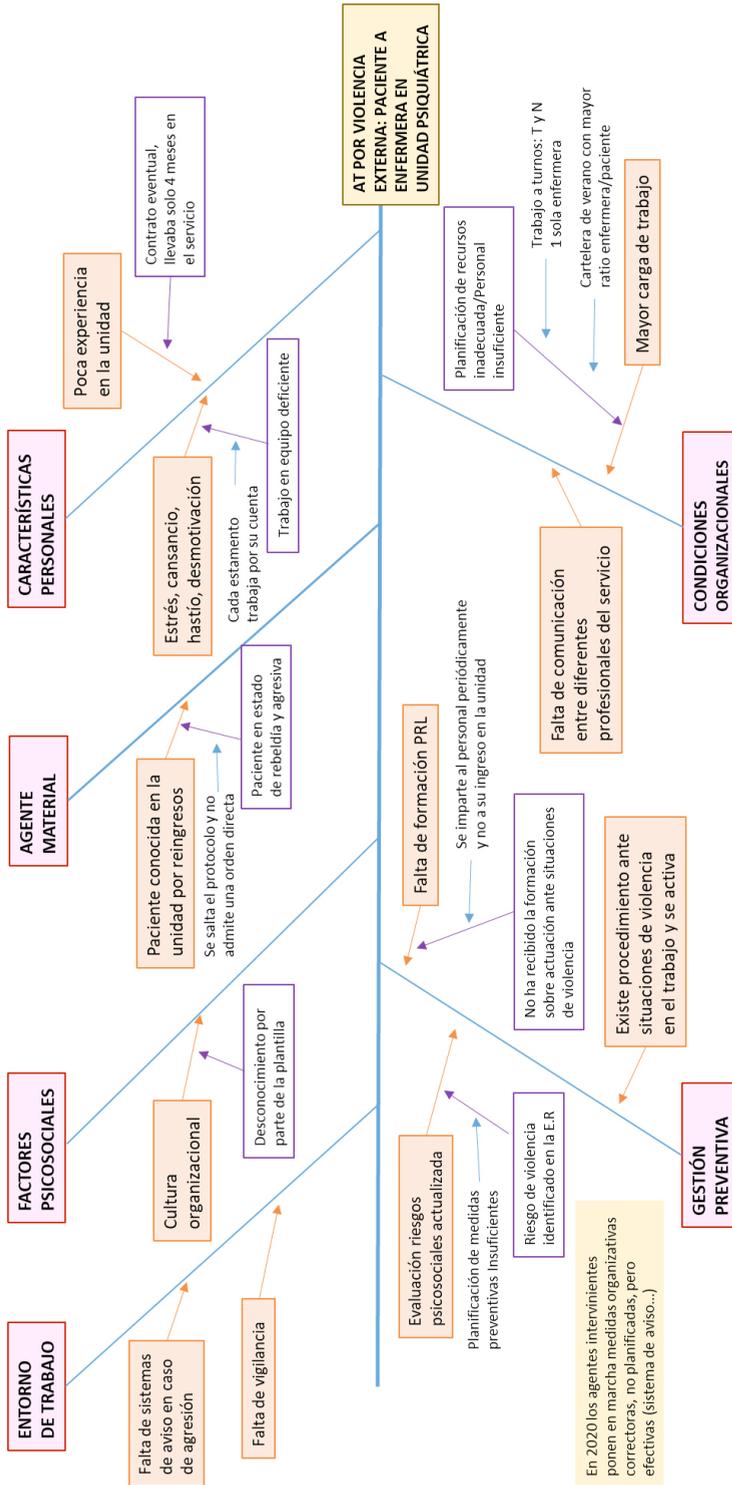
En el organismo existe procedimiento de actuación ante situaciones de violencia que está colgado en la intranet, y aunque en la unidad de psiquiatría es más conocido, un porcentaje importante de la plantilla desconoce su existencia.

La paciente que cometió la agresión es conocida en la unidad por ingresos reiterados de media-larga estancia. En el momento de la agresión no se encontraba receptiva al cumplimiento de las normas de la unidad, e intentaba retar al personal trabajador. Cuando la enfermera agredida intenta que corrija su actitud, la paciente responde de manera agresiva, propinándole patadas, puñetazos y múltiples golpes y agrediéndola verbalmente con insultos.

En la evaluación de riesgos de la unidad se identifican factores de riesgo de seguridad:

- Falta de timbres de alarma.
- Objetos colgados o sueltos que podrían ser utilizados como arma.
- Falta de video vigilancia en algunas zonas «ciegas» de la unidad.

La unidad cuenta con evaluación de riesgos psicosociales, donde se identifica el riesgo de agresión, pero las medidas planificadas e implantadas son insuficientes para eliminar o reducir el riesgo. La carga de trabajo también es identificada como factor de riesgo psicosocial.



EJEMPLO 2: DIAGRAMA CAUSA

Fuente: elaboración propia.

12. Bibliografía

1. AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. OSHA. *Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales* [online]. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>
2. Berruezo Varela, D. C., Saro Ots, H., Navas Puche, E., & Integrales, R. (s.f.) *Investigación para la reducción del absentismo y la siniestralidad en la intervención de los factores de riesgo psicosocial en una empresa de economía social*. Universidad Politécnica de Barcelona.
3. Caparros, F. M. S. (2017). *Análisis y evaluación de la investigación de accidentes laborales como técnica preventiva en España* (Doctoral dissertation, Universidad de Málaga).
4. INSST (1986) NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.
5. INSST (1995) NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol.
6. INSST (1997) NTP 439: El apoyo social.
7. INSST (1998) NTP 499: Nuevas formas de organizar el trabajo; la organización que aprende.
8. INSST (1999) NTP 534: Carga mental de trabajo: factores.
9. INSST (2001) NTP 581: Gestión del cambio organizativo.
10. INSST (2005?) NTP 685: La comunicación en las organizaciones.
11. INSST (2006) NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.
12. INSST (2010) NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I).



13. INSST (2010) NTP 857: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II).
14. INSST. (2011) NTP 924: Causas de accidentes: clasificación y codificación.
15. INSST (2012) NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
16. INSST (2015) NTP 1056 PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial.
17. INSST (2018) *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo Una visión general*. INSST, O.A., M.P.
18. ITSS (2012) *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
19. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995) <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/> con Texto consolidado: <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/con>
20. Moreno Jiménez, B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab.* [online]. 57, (suppl. 1), 4-19. ISSN 1989-7790. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
21. OSALAN (2005) *Manual para la investigación de accidentes laborales*. (2.ª edición) Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/gestion_200510/es_200510/adjuntos/gestion_200510.pdf
22. OSALAN (2005) *Laneko istripuak ikertzeko eskuliburua*. (2. argitalpena). Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/gestion_200505/eu_200505/adjuntos/gestion_200505.pdf
23. OSALAN (2014) *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. <https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es>
24. OSALAN (2014) *Arrisku psikosozialen prebentziorako gida*. Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/eu_200905/adjuntos/Arrisku%20Psikosozialen%20Gida%20-%20Prebentzio%20Ordezkarientzat.pdf
25. OSALAN (2014) *Arrisku psikosozialen prebentziorako gida*. Laneko Segurtasun eta Osasunerako Euskal Erakundea. https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/ergonomia_201410/eu_200905/adjuntos/Arrisku%20Psikosozialen%20Gida%20-%20Prebentzio%20Ordezkarientzat.pdf

26. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. (BOE núm. 27, de 31 de enero de 1997) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1997-1853> . Texto consolidado: <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/01/17/39/con>
27. Underwood, P., & Waterson, P. (2013). Accident analysis models and methods: guidance for safety professionals. Loughborough University.



Erakunde Autonomiaduna
Organismo Autónomo del



SERVICIOS CENTRALES

Camino de la Dinamita, s/n (Monte Basatxu)
48903 Barakaldo (Bizkaia)
Tel. +34 944 032 190

CENTRO TERRITORIAL DE ÁLAVA

José Atxotegi, 1
01009 Vitoria-Gasteiz (Álava)
Tel. +34 944 032 190

CENTRO TERRITORIAL DE BIZKAIA

Camino de la Dinamita, s/n (Monte Basatxu)
48903 Barakaldo (Bizkaia)
Tel. +34 944 032 190

CENTRO TERRITORIAL DE GIPUZKOA

Camino Maldatxo, s/n
20012 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
Tel. +34 944 032 190

www.osalan.euskadi.eus