

Prevención de Enfermedades de Trabajo Relacionadas con Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo

Puntos de comprobación 15, 18, 33 y 35

Actos de violencia laboral

1. Referencia normativa

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo indica, en su Artículo 43, que en relación con los factores de riesgo psicosocial, los patrones deberán identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral e identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en los numerales 5.2 y 5.3, establece como obligación del patrón que deberá identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con el número de trabajadores en su centro de trabajo.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.4 de la misma Norma, es obligación del patrón adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.

Así como también en el numeral 7.2 se establece que la violencia laboral se debe considerar como parte de los puntos para la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial.

2. ¿Qué es la violencia laboral?

La violencia laboral son aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud. Definiendo estos conceptos como:

- Hostigamiento: el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.
- Acoso, acoso psicológico: aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad de la persona trabajadora. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan a la persona trabajadora a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima.



- Malos tratos: aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones o ridiculizaciones de la persona trabajadora realizados de manera continua y persistente (más de una vez o en diferentes ocasiones).

Es importante mencionar que la NOM-035-STPS-2018 no considera el acoso sexual como parte de la violencia laboral; sin embargo, esta situación está contemplada en el Artículo tercero bis de la Ley Federal del Trabajo y debe ser tratado por las autoridades correspondientes.

Algo que se debe considerar es que existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar, etcétera); sin embargo, se deben incluir las conductas verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o que generen acoso y que pueden producir efectos a largo plazo en la salud de las personas trabajadoras.

La violencia laboral, expresada de forma psicológica, puede comprender dos tipos de comportamiento: el de pequeña tiranía y de supervisión abusiva. La primera hace referencia al ejercicio de poder de forma arbitraria y en beneficio propio, donde generalmente las normas son ignoradas, colocadas o eliminadas de acuerdo con las conveniencias del momento; en el segundo caso, se refiere a la ridiculización de los subordinados, de forma privada o pública, la invasión de espacio personal, al trato rudo y descortés que pueden desembocar en el socavamiento social.

3. ¿Cómo identificar si existen actos de violencia laboral como factores de riesgo psicosocial?

Centros de trabajo que tengan más de 50 personas trabajadoras

Para estos centros de trabajo, la NOM-035-STPS-2018 pone a disposición la aplicación del cuestionario establecido en la Guía de referencia III de la misma. Para estos factores se abordan las siguientes interrogantes:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones.					
58	Recibo críticas constantes a mi persona o trabajo.					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones.					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador o mala trabajadora.					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otras personas trabajadoras.					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo.					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo.					

Consulta el cuestionario de la Guía de referencia III en las herramientas de apoyo.

La aplicación de los cuestionarios establecidos en las Guías de referencia III se deberá realizar en su totalidad, no por secciones, para obtener los resultados correspondientes.

Las Guías de referencia establecidas en la NOM-035-STPS-2018 no son de uso obligatorio; sin embargo, se sugiere su aplicación. Los centros de trabajo podrán utilizar cuestionarios diferentes a los indicados en las Guías de referencia, siempre y cuando cumplan con lo establecido en los numerales 7.4 y 7.5 de la misma norma.

4. Puntos relevantes/buenas prácticas

- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a las personas trabajadoras si el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial lo indica, o bien, si existen quejas de violencia laboral.
- Difundir las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral. Puede realizarse a través de campañas y pláticas, periódicos murales, folletos, boletines, correos electrónicos, carteles informativos, entre otros.
- Implementar mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, denunciar actos de violencia laboral y el manejo de datos personales. Pueden implementarse buzones, correos electrónicos, entre otros.
- Divulgar entre las personas trabajadoras los mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, denunciar actos de violencia laboral, y el manejo de datos personales que su centro laboral implementa. Pueden difundirse a través de campañas y pláticas, periódicos murales, folletos, boletines, correos electrónicos, carteles informativos, entre otros.
- Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, dirigida tanto a las personas trabajadoras como a las áreas directivas, gerenciales y supervisoras.
- Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al personal responsable de su implementación.



La Organización Internacional del Trabajo sugiere:

- Desarrollar una cultura del trabajo centrada en los aspectos humanos. Debe darse prioridad al desarrollo de una cultura organizacional centrada en lo humano, basada en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la tolerancia, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación, para lo cual se recomienda:
 - Recurrir ampliamente al diálogo social y a la comunicación.
 - Que la organización y el personal compartan una visión y metas comunes.
 - Que el área directiva esté comprometida a combatir la violencia en el lugar de trabajo.
 - Que la organización fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo.
 - Que la organización facilite un entorno en el que se reconozcan las iniciativas de las personas trabajadoras, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional.
- Publicar una declaración explícita de política. La alta dirección, en consulta con todos los principales interesados, debe publicar una declaración explícita de intenciones en la que se reconozca la importancia de la lucha contra la violencia laboral, que debe contener:
 - La definición de violencia, para que las personas sepan exactamente de qué se está hablando.
 - Una declaración en la que se exprese un compromiso real de dar una gran prioridad al problema de la violencia en la organización.



Organización
Internacional
del Trabajo

- Un aviso de que no se tolerará ningún comportamiento violento o que intencionalmente engendre violencia.
- La disposición de apoyar cualquier acción encaminada a conseguir un entorno libre de violencia.
- La implantación de un sistema de reclamaciones que sea independiente y libre de toda represalia.

5. Referencias bibliográficas

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España. (1998). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Recuperado del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio del Trabajo y Economía Social de España, de www.insst.es/documents/94886/191012/NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+trabajo.pdf/2ffefd10-d646-4592-8dae-488e67d9db23?version=1.0

Organización Internacional del Trabajo. (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Recuperado de la Organización Internacional del Trabajo, de www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Mejores negocio: El Recurso Humano y la Productividad. Recuperado de la Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Empresas, de www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

STPS. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014

STPS. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-201: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018

Zapata G, Mirabal A, Canet MT. (2015). El entorno de la organización: un estudio de sus tipologías y su vinculación con la percepción directiva y el diseño organizativo. Recuperado del Sistema de Información Científica Redalyc, de www.redalyc.org/articulo.oa?id=87043449006