

Salud en el trabajo factores y riesgos psicosociales

Contenido

Introducción.....	5
Cultura de seguridad y salud en el trabajo: corresponsabilidad	5
Trabajo y empleo	6
Salud y salud ocupacional	7
Condiciones y medioambiente de trabajo (CYMAT).....	8
Riesgos y factores psicosociales	8
Riesgos	9
Factores psicosociales	13
Marco normativo.....	14
Normativa sobre salud y seguridad laboral de BPS.....	15
Áreas a cargo de las políticas de salud y seguridad en el trabajo en BPS	16
Programas y protocolos sobre salud y seguridad en el trabajo implementadas por BPS	17

Introducción

Los elementos presentes en el entorno laboral inciden en la salud y en el bienestar de las personas trabajadoras.

El contenido de este material se enmarca en los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre salud y seguridad en el trabajo establecidos en el Convenio 187. Esta norma promueve:

una cultura en la que en la que el gobierno, los empleadores y los trabajadores participan activamente en iniciativas destinadas a asegurar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema de derechos, responsabilidades y deberes bien definidos, y en la que se concede la máxima prioridad al principio de prevención. (Convenio 187 de OIT, año 2006)

Cultura de seguridad y salud en el trabajo: corresponsabilidad

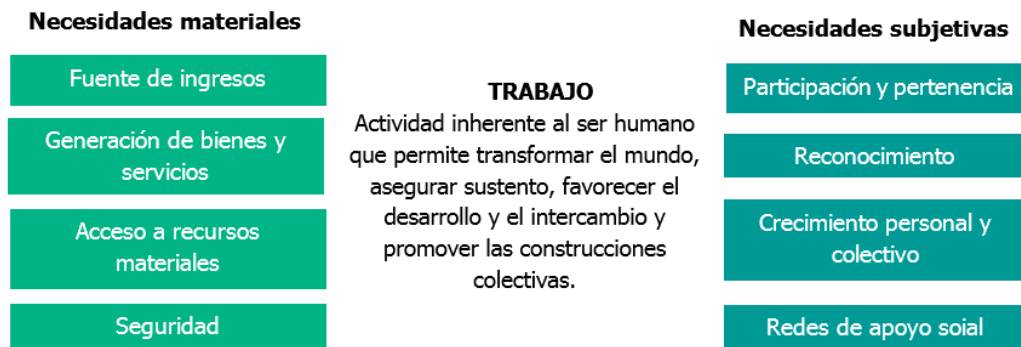
El concepto de cultura de seguridad y salud en el trabajo implica la corresponsabilidad de trabajadores, empleadores y organizaciones en las acciones de cuidado y promoción de salud y seguridad en los ámbitos laborales.

En este sentido, las organizaciones tienen la responsabilidad principal y los trabajadores también desempeñan un papel crucial en la seguridad laboral. La corresponsabilidad implica que las personas trabajadoras deben seguir las políticas de seguridad, participar activamente en la formación ofrecida y comunicar cualquier problema o inquietud relacionada con la seguridad. Es esencial fomentar una cultura de seguridad donde quienes trabajan se sientan parte del sistema y motivados para contribuir a un ambiente laboral seguro.

Las personas pueden contribuir a generar entornos saludables y a reducir los factores de estrés a través de acciones como la organización de su tiempo y tareas, y la práctica de una comunicación abierta y efectiva. Asimismo, tienen corresponsabilidad en el cuidado de su salud física y emocional que colaboran a su bienestar general.

Trabajo y empleo

El trabajo como una actividad inherente al ser humano permite transformar el mundo, asegurar sustento, favorecer el desarrollo y el intercambio, y promover las construcciones colectivas.



Actualmente existen acuerdos, tanto a nivel nacional como internacional, sobre lo que resulta deseable en cuanto a las condiciones, las regulaciones y el alcance de la actividad laboral.

El término empleo refiere a las relaciones laborales que se dan entre un individuo y una persona u organización a través de un contrato de trabajo que formaliza la prestación de servicios a cambio de una compensación económica. De esta forma, se establecen derechos y obligaciones recíprocas. En esencia, el empleo constituye una estructura institucionalizada que organiza y regula la actividad laboral.

El concepto de trabajo trasciende la noción de empleo y alude a toda actividad productiva o creativa que genere valor y contribuya al bienestar individual o colectivo. A diferencia del empleo, el trabajo no se limita a la esfera remunerada y contractual, y abarca una amplia gama de actividades que pueden realizarse dentro o fuera del contexto laboral convencional.

Mientras que el empleo se inserta dentro de un modelo estructurado de relaciones laborales, el trabajo se extiende más allá de los límites organizacionales y reconoce la diversidad de formas en las que las personas participan en la creación de valor y la satisfacción de necesidades.

TRABAJO

- Comprende toda actividad productiva o creativa que genere valor y contribuya al bienestar individual o colectivo.
- No se limita a un tipo de estructura institucional ni contractual.

EMPLEO

- Comprende el vínculo laboral a través de un modelo estructurado de relaciones laborales.
- Requiere un contrato de trabajo que establece derechos y obligaciones recíprocas, así como condiciones en las que se organiza y desarrolla la actividad laboral.
- Implica un intercambio o transferencia económica, ya que la actividad debe ser remunerada en dinero o especies.

Salud y salud ocupacional

En 1946, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió la salud como «el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades». Luego, a partir de la estrategia Salud para Todos en el Año 2000, amplía su postulado proponiendo como objetivo que todas las personas tengan un nivel de salud suficiente para que puedan trabajar productivamente y participar de manera activa en la vida social de su comunidad.

Abordaremos los principales riesgos relacionados al trabajo y su impacto en la vida de quienes trabajan, desde el enfoque de la salud ocupacional. Las condiciones, las formas y el contexto organizacional en los que se desarrolla el trabajo generan determinados factores que pueden constituir riesgos para la salud de las personas.

De acuerdo con la OMS, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo. Procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo

sostenible. La salud ocupacional permite enriquecimiento humano y profesional en el trabajo. (OMS, 1995)

Condiciones y medioambiente de trabajo (CYMAT)

El medio ambiente y los diferentes elementos que componen las condiciones laborales en una organización constituyen factores que pueden incidir positiva o negativamente sobre las personas y su salud. Esto engloba todos los elementos presentes en la dinámica del trabajo en una organización, como las condiciones materiales de los espacios físicos, los riesgos aparejados en la actividad que se desempeña, las formas de organización del trabajo, las reglas que se aplican, los tipos de relaciones formales e informales, entre otros.

Esta forma de concebir la interacción del ambiente, las condiciones y la salud física y mental de las personas surge a mediados del siglo XX, ya que anteriormente se entendía el deterioro de la salud como una problemática exclusivamente individual, es decir, como responsabilidad de cada persona.

El concepto de CYMAT surge para referir a todo el contexto en el que se desarrolla el trabajo, las interacciones que implica (tanto con entornos físicos como tecnologías y personas) y cómo esto nos afecta.

Las CYMAT se componen de los factores presentes en el entorno de trabajo, que pueden ser físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, y tienen una incidencia directa y continua sobre las personas.

El término psicosocial se refiere a la interacción entre aspectos psicológicos y sociales en la vida de las personas. Se utiliza para describir la relación entre los factores psicológicos (emociones, pensamientos, comportamientos) y los factores sociales (relaciones interpersonales, contexto cultural, entorno social).

Riesgos y factores psicosociales

El trabajo implica carga física y carga mental. A ello se asocian riesgos físicos (ambientales, químicos, biológicos, entre otros) y riesgos psicosociales.

Bernardo Moreno y Carmen Báez (2010) definen a los riesgos psicosociales como «hechos, situaciones o estados de la organización con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante» (p. 17).

Tienen la particularidad de estar determinados por variables del entorno laboral y por variables que tienen que ver con la singularidad de las personas (personalidad, actitud ante el trabajo, experiencias previas, situación vital, formación, recursos personales y flexibilidad). Sin embargo, el peso del análisis

de los riesgos psicosociales no recae sobre las personas, sino sobre la organización.

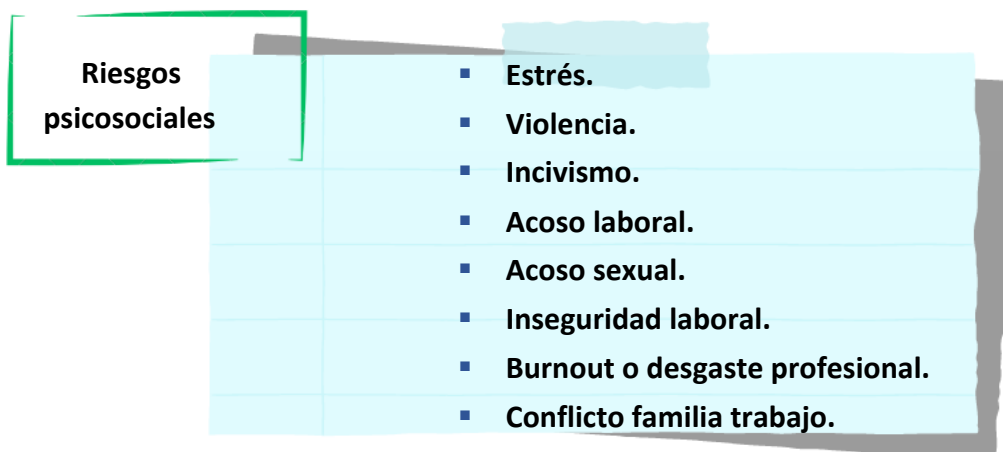
A diferencia de los riesgos, **los factores psicosociales** no son hechos puntuales, sino condiciones que están presentes en la organización y que se relacionan con la situación particular de cada persona. Si bien pueden representar un riesgo para la salud, no tienen una carga necesariamente negativa.

Riesgos

Los riesgos psicosociales (hechos) tienen un mayor impacto en la salud, sobre todo en la salud mental, que los factores psicosociales (condiciones organizacionales que siempre están). Desencadenan una serie de consecuencias que terminan afectando la identidad de las personas, entra en juego el cuestionamiento sobre lo que la persona es.

Cuando los riesgos psicosociales se concretan, las posibles consecuencias identificadas son la disminución del rendimiento, el aumento del ausentismo, el aumento de las posibilidades de tener accidentes de trabajo, un mayor aislamiento o reducción de las relaciones interpersonales y el incremento del estrés (preocupaciones, frustraciones, ansiedad).

Moreno y Báez (2010) profundizan sobre seis riesgos psicosociales en el trabajo: la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad laboral, el burnout o desgaste profesional y el estrés, que también puede entenderse como una respuesta general ante los demás riesgos. A estos seis riesgos fundamentales le agregan el análisis de otros dos: el conflicto entre el trabajo y la familia, y el trabajo emocional.



Si bien hay una amplia lista de riesgos, nos centraremos en los de mayores consecuencias para la salud.

El estrés

Se puede definir como un proceso psicológico complejo que incluye aspectos fisiológicos, cognitivos, emocionales y sociales. Si bien el uso popular le ha dado una connotación negativa, el estrés refiere a una respuesta natural del organismo en la interacción con su ambiente, se trata de un proceso adaptativo, y solo bajo determinadas condiciones, sus consecuencias se tornan negativas.

No todos los estresores tienen la misma carga emocional y, a su vez, en las situaciones de estrés es determinante la experiencia subjetiva (forma en que vivimos y sentimos una situación). En ella intervienen aspectos cognitivos y de valoración que determinan la percepción de una situación como estresante y de la propia capacidad de afrontamiento.

El estrés como riesgo psicosocial laboral

Moreno y Báez plantean que el estrés laboral es el principal de los riesgos psicosociales, ya que actúa como respuesta general ante los demás riesgos. La Comisión Europea (organización perteneciente a la Unión Europea) define el estrés laboral como:

un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Comisión Europea, 2002, citado en Moreno y Báez, 2010)

El estrés, como riesgo psicosocial, perjudica el rendimiento de las personas trabajadoras, pero también de la organización en su totalidad. Implica un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto potencial de generar consecuencias importantes para la salud física y mental.

Violencia

Otro de los riesgos psicosociales es la violencia laboral, que es definida por la OIT (2003) como «toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo».

La violencia puede ser tanto física como psicológica. Hay tres tipos de violencia en el trabajo:

- Actos violentos realizados por personas que no son de la organización; por ejemplo, un robo en el lugar de trabajo.
- Actos violentos que provienen de clientes o personas usuarias; en general, actos vinculados a reclamos por servicios.
- Actos de violencia provenientes de personas que son parte de la organización (compañeros, supervisores).

Acoso laboral

En las últimas décadas se ha vuelto muy familiar el término *bullying*, que refiere al acoso en los ámbitos educativos estrictamente. Cuando nos referimos al acoso en ambientes laborales hablamos de *mobbing*, el que es considerado uno de los riesgos laborales más importantes en la actualidad, e implica un trato hostil sostenido hacia otra persona en el ámbito del trabajo. Asimismo, puede comprender actos de descalificación e intimidación y conductas ofensivas y humillantes hacia otras personas del espacio laboral.

Este tipo de acoso suele ser sistemático y tener una intencionalidad de afectar negativamente a la otra parte. Un componente del *mobbing* es el abuso emocional, que es una conducta de desconsideración hacia otra persona (menos sistemática que el acoso) en la que no hay contacto físico. El abuso emocional es un estilo de relacionamiento y por sí mismo no llega a constituirse en acoso.

Acoso sexual

El acoso sexual en el trabajo es una forma de violencia y también un tipo de acoso laboral, pero tiene características particulares que hacen que deba ser tratado de manera independiente.

En Uruguay, el acoso sexual es el único riesgo psicosocial que tiene cobertura legal. Está contemplado y sancionado en el artículo 2 de la Ley 18.561, donde se lo define como:

todo comportamiento de naturaleza sexual, realizado por una persona de igual o distinto sexo, no deseado por la persona a la que va dirigido, y cuyo rechazo le produzca o amenace con producirle un perjuicio en su situación laboral o en su relación docente, o que cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe.

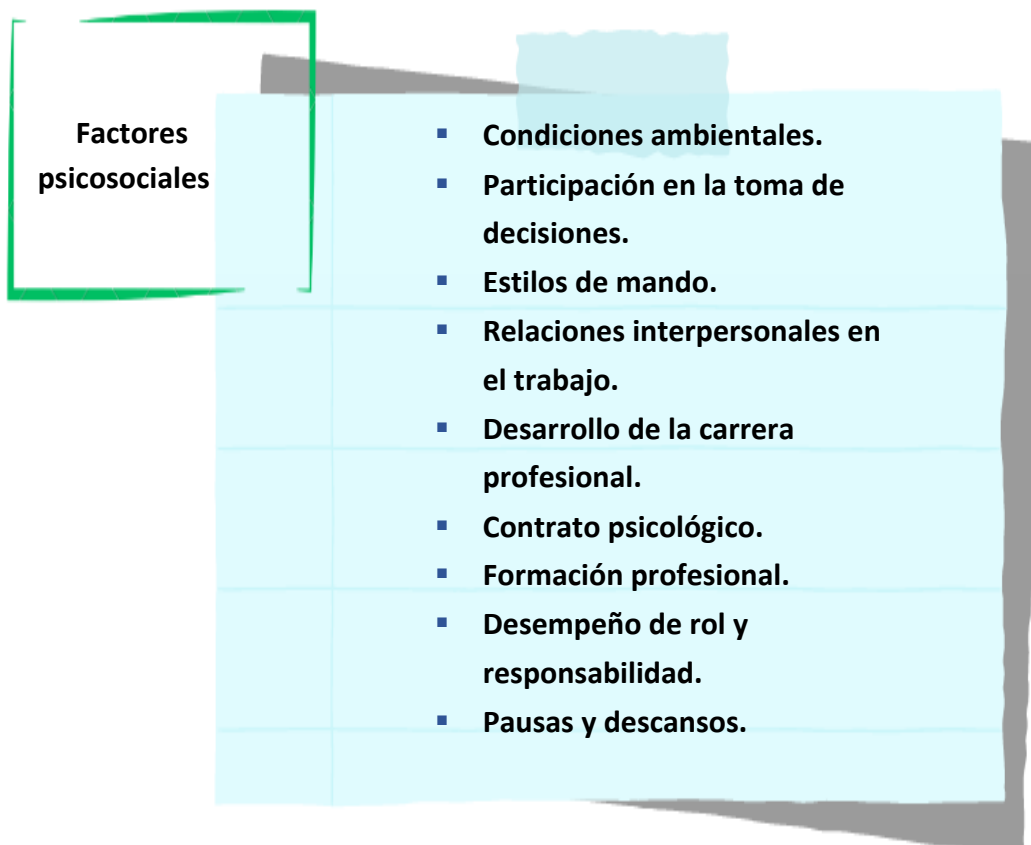
Generalmente se distinguen dos tipos de acoso sexual en el trabajo. El primer tipo consiste en el chantaje sexual, en la solicitud de favores sexuales a cambio de algún beneficio o a cambio de no tener que sufrir consecuencias desfavorables, como un traslado o un despido. Este tipo de acoso se ejerce generalmente desde quien ostenta una posición de poder y tiene injerencia sobre el destino de la persona afectada.

El otro tipo de acoso sexual se caracteriza por un ambiente hostil, en el que se produce discriminación sexual y se valoran los atributos sexuales (mayormente de mujeres). Se normaliza e impone que dichos atributos deban ser exhibidos, sin que esta exhibición guarde ninguna relación con el trabajo efectuado. Asimismo, se considera como parte del acoso sexual cuando un género es tratado como funcionariado de menor categoría.

Factores psicosociales

A diferencia de los riesgos, **los factores psicosociales** no son hechos puntuales, sino condiciones que están presentes en la organización y que se relacionan con la situación particular de cada persona. Si bien pueden representar un riesgo para la salud, no tienen una carga necesariamente negativa.

Proponemos mirar a los factores psicosociales como características de la actividad laboral, que pueden implicar riesgos para la salud, pero no necesariamente tienen consecuencias negativas por sí mismas. A modo de ejemplo, veremos que las relaciones interpersonales constituyen uno de los factores psicosociales; sin embargo, en muchos casos pueden ser un factor protector para la salud y favorecer al bienestar psicosocial de la persona trabajadora.



Marco normativo

En el caso de Uruguay, a nivel normativo, la protección de la integridad física y moral en el trabajo y el cuidado de la salud y la asistencia ante la enfermedad está comprendida en la Constitución de la República (arts. 7, 44, 53 y 54).

En junio de 1988 se aprobó la Ley 15.965 que ratificó los convenios internacionales de trabajo 148, sobre el medio ambiente de trabajo; 155, sobre la seguridad y salud de las personas trabajadoras y medio ambiente de trabajo, y 161, sobre los servicios de salud en el trabajo.

El Decreto 291/007 reglamenta el Convenio Internacional del Trabajo 155, que establece disposiciones mínimas obligatorias para la gestión de la prevención y protección contra los riesgos derivados de la actividad laboral. También promueve la creación de instancias de cooperación entre empleadores y trabajadores destinadas a prevenir los riesgos laborales.

A su vez, se reconocen y aplican las siguientes normas y protocolos internacionales con referencia a la salud, seguridad y protección de quienes trabajan:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas, en 1948.
- La Convención Americana sobre Derechos del Hombre (OEA), los pactos internacionales de derechos sociales, económicos, civiles, culturales y políticos, de 1966.
- El Pacto de San José de Costa Rica, de 1969.
- El Pacto de San Salvador, de 1988.
- Las cartas sociales europeas de 1961, 1989 y 2000.
- La Declaración Sociolaboral del Mercosur, de 1998.
- La estrategia sobre Promoción de la Salud en los Lugares de Trabajo de América Latina y el Caribe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), del año 2000.

El organismo de contralor es el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, y la fiscalización y control se ejerce a través de la Inspección General del Trabajo.

Normativa sobre salud y seguridad laboral de BPS

Dentro de los instrumentos normativos y de gestión que regulan el organismo y sus funciones, encontramos algunas referencias a la temática de salud y seguridad laboral. Entre ellos, el Estatuto del Funcionario de BPS es la norma que rige la relación del organismo con su personal. Allí se establecen dos referencias que marcan la importancia que la temática tiene en el organismo. El artículo 34 menciona que:

Las condiciones del trabajo guardarán adecuada higiene, salubridad y seguridad, de acuerdo a lo establecido en los Convenios Internacionales ratificados, vigentes en la materia.

Por su parte, en el artículo 50 se expresa lo siguiente:

La Administración protegerá a los funcionarios de cualquier ataque, menoscabo, injuria o difamación de que puedan ser objeto a consecuencia del ejercicio regular y prudente de sus cargos. Dicha protección deberá ser ejercida en forma activa y preventiva por la Administración, cuando las causales mencionadas precedentemente provengan de acciones que no sean imputables al funcionario, incluso librando comunicados a la opinión pública para informar y esclarecer los hechos.

En los casos de detención por autoridad policial o de sometimiento a la justicia penal de un funcionario, cuando esta sea consecuencia del ejercicio regular de su cargo, el organismo deberá asumir su defensa.

En estos artículos se comprenden tanto factores físicos como psicosociales y se plantea el compromiso del organismo en el cuidado de situaciones que puedan afectar a las personas trabajadoras en la integridad física y psicológica.

Otro de los instrumentos mediante los que el organismo implementa sus políticas y lineamientos de acción es el Plan Estratégico Institucional.

Áreas a cargo de las políticas de salud y seguridad en el trabajo en BPS

Dentro de la estructura del organismo existen dos áreas encargadas de analizar, proponer y ejecutar las acciones, los instrumentos y las políticas para garantizar la salud y seguridad en el marco de las relaciones laborales que se desarrollan en el organismo.

Asuntos Laborales es el área de Gestión Humana encargada de promover y aplicar las políticas relativas a la salud y la seguridad del funcionariado, así como de atender las problemáticas y conflictos vinculados al clima laboral y los vínculos.

Dentro de sus principales cometidos, se destacan:

- Participar en la elaboración de políticas, programas, acciones e instrumentos destinados a la mejora de las condiciones de trabajo.
- Brindar atención a los planteos individuales o colectivos de los funcionarios, desarrollando canales de intercambio, atención y seguimiento.
- Participar en comisiones bipartitas y convocar a los representantes de los trabajadores cuando se estime pertinente.

La Gerencia de Asuntos Laborales participa, en coordinación con el área de Salud Ocupacional, en la identificación y evaluación de los riesgos laborales derivados de las condiciones de los ambientes físicos, la organización y los procesos del trabajo y en la implementación de acciones para promover la reubicación y reconversión laboral, así como el seguimiento en los casos que se determinen.

Por su parte, **Salud Ocupacional** es una sección que depende de la Gerencia de Prestaciones de Salud. Su función es brindar servicios de promoción, prevención, protección de la salud y adecuación del trabajo con un enfoque integral (físico, mental y social).

Dentro de sus principales cometidos se destaca:

- Recomendar medidas de control y desarrollar programas de prevención de riesgos laborales específicos y otros riesgos relacionados con los estilos de vida, como por ejemplo las adicciones, la salud cardiovascular, entre otras, y recomendar medidas de control y prevención de los riesgos evaluados.
- Recomendar la readecuación o readaptación del puesto de trabajo en función de las limitaciones físicas y psíquicas de la persona.

- Realizar la vigilancia de la salud y del ambiente de trabajo, fomentando la adaptación de los puestos a las personas.
- Participar en la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, asesorando en medidas de rehabilitación profesional.
- Contribuir en la organización de la atención de urgencias y en la elaboración de planes y programas de contingencia en caso de siniestros en el lugar de trabajo.
- Participar en el ámbito bipartito de salud y seguridad en el trabajo.

Programas y protocolos sobre salud y seguridad en el trabajo implementadas por BPS

A continuación, presentaremos los principales programas y protocolos elaborados por las secciones especializadas a cargo de la promoción de la salud y seguridad en el trabajo.

Plan de Salud y Seguridad Laboral

Desde 2007 el organismo cuenta con el Plan de Salud y Seguridad Laboral, en concordancia con la normativa nacional e internacional sobre salud ocupacional.

El plan define que «El programa de Salud Laboral es la planificación, organización, ejecución y evaluación en forma integral e interdisciplinaria de una serie de actividades tendientes a preservar y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones» (p. 6).

Los objetivos y lineamientos del programa son:

- Prevención y formación en aspectos vinculados a los riesgos que puedan afectar la salud, considerando tanto aspectos físicos como psicológicos.
- Concientización y comunicación buscando promover una cultura de la seguridad y salud en el trabajo. Ello implica que, más allá de los elementos jurídicos, técnicos y metodológicos para prevenir accidentes y enfermedades profesionales, resulta necesario generar mayor conciencia en todos los niveles de la organización a fin de producir un impacto real.
- Promoción de ámbitos de discusión bipartitos con la Asociación de Trabajadores de la Seguridad Social (ATSS) para acordar y generar compromisos con las estrategias de prevención que se diseñen.
- Generación de líneas de investigación orientadas al análisis, la detección y la disminución de las causas de los accidentes y las enfermedades.

- Actualización de normativa y reglamentación a fin de acompañar el desarrollo y la innovación constante en la materia, así como las iniciativas gubernamentales e internacionales sobre la temática. Asimismo, se deberá coordinar el cumplimiento de las responsabilidades legales.

Los objetivos centrales de este programa son identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales derivados de las condiciones de trabajo y de los ambientes físicos; adecuar los ambientes en función de las necesidades del personal; identificar factores psicosociales de mayor incidencia y definir las acciones preventivas a realizar.

Programa de Promoción en salud mental y mejora de las condiciones psicosociales en los ambientes de trabajo

En 2014 se creó el programa *Promoción en salud mental y mejora de las condiciones psicosociales en los ambientes de trabajo*.

El objetivo general de este programa es mejorar las condiciones psicosociales y promover la salud mental en los ambientes de trabajo para contribuir positivamente al bienestar del funcionariado.

Se lleva a cabo realizando intervenciones ante situaciones de riesgo laboral, estudios del clima laboral, evaluaciones de riesgos psicosociales y diagnósticos organizacionales.

Las intervenciones están a cargo de Asuntos Laborales y Salud Ocupacional, y pueden ser solicitadas por grupos de funcionarias y funcionarios, jerarcas, representantes de ATSS en la Comisión Bipartita de Salud Laboral o de la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social.

Protocolo de actuación ante denuncias de acoso o discriminación laboral

Desde 2018 BPS tiene un protocolo de actuación ante denuncias de acoso o discriminación laboral que afectan a quienes trabajan en el organismo. En él se establece el procedimiento de actuación, garantizando la confidencialidad de las personas involucradas, el debido proceso, las acciones a adoptar y las posibles sanciones.

De acuerdo a lo citado en el protocolo:

el acoso psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o grupo ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y prolongada en el tiempo, sobre una persona en el lugar de trabajo manifestándose en forma de conflictos interpersonales (Piñuel, 2001 y Rodríguez López, 2004, citados en Protocolo de Actuación, 2018).

El acoso en el trabajo comprende una serie de conductas inaceptables que constituyen violencia, como acoso moral o mobbing, acoso sexual o discriminación.

Dentro de las pautas de actuación el protocolo establece:

- Las responsabilidades, principios y garantías en el procedimiento de actuación.
- Los ámbitos y órganos competentes para actuar.
- El procedimiento a seguir.

Asimismo, el protocolo contiene un anexo que detalla las prácticas y conductas consideradas como acoso y violencia, y un apartado sobre buenas prácticas de intervención.

Dentro de las responsabilidades, principios y garantías se destacan:

- Investigar todas las denuncias de acoso y discriminación que se presenten, y emitir las resoluciones o sanciones que lleven a reparar los hechos.
- Garantizar la protección de las personas involucradas, su intimidad e integridad, y la confidencialidad a lo largo del proceso.
- Colaborar, a solicitud de la comisión o de los equipos técnicos, a fin de esclarecer los hechos que se denuncien.

Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia sobre trabajadores del organismo

Desde 2019 el organismo cuenta con un protocolo de actuación frente a situaciones de violencia que puedan surgir desde los usuarios hacia el personal que realiza tareas dentro y fuera del organismo.

Se considera violencia en el trabajo cualquier incidente en el que se comete abuso o se amenaza a una persona en circunstancias directamente relacionadas al desarrollo de su trabajo.

El objetivo es brindar lineamientos de intervención preventiva y herramientas de actuación y resolución ante situaciones estresantes o de agresión. Implica situaciones de amenaza o uso de la fuerza física para lograr objetivos que van en contra de la voluntad de la víctima o persona violentada.

Respecto a la prevención, el protocolo establece una serie de lineamientos destinados a colaborar para prevenir y encauzar los posibles conflictos. Estos lineamientos son:

- Formación e información. Formación que permita alcanzar un desempeño más eficaz y eficiente orientado a la ciudadanía.
- Comunicación. Lograr una comunicación más asertiva y establecer herramientas, como la gestión de los reclamos.
- Organización efectiva del trabajo. Propender a una organización que permita dar respuesta efectiva a la demanda.

Otras líneas de acción implementadas por BPS

A continuación, presentamos acciones implementadas respecto a algunos de los factores psicosociales que hemos presentado en este material.

Programa de reintegro al trabajo para funcionarios con licencia médica

Su objetivo es elaborar una metodología que promueva el reintegro laboral por certificaciones médicas prolongadas o frecuentes, ante todo tipo de dolencia, mediante el abordaje integral del proceso salud–enfermedad y su relación con el trabajo.

El ingreso al programa se realiza por derivación desde las juntas médicas realizadas por Evaluación de Incapacidad. Las personas son evaluadas por médicos/as especialistas o con formación en salud ocupacional y psicólogos/as de Gestión Humana.

Se evalúa cada caso en particular y se brindan recomendaciones. También se realiza el acompañamiento y seguimiento de la persona y de su reintegro.

Relaciones interpersonales en el trabajo

La capacitación regular se desarrolla en coordinación con las áreas y tiene como fin brindar conocimientos e instalar capacidades sobre diversos ejes temáticos relacionados a la institución, que favorezcan la realización de las tareas inherentes a la ocupación y el lugar de trabajo.

En cuanto al relacionamiento interpersonal, se desarrollan principalmente cuatro propuestas de capacitación que buscan promover un clima laboral propicio y relaciones interpersonales positivas:

- Taller sobre Vínculos Interpersonales
- Taller de Relacionamiento con Personas Usuarias
- Taller sobre Comunicación Escrita
- Taller sobre Trabajo y Salud Mental

Formación y desarrollo profesional

BPS cuenta con un Plan de Formación Institucional con dos programas de desarrollo que llevan a cabo el Centro de Estudios y el área de Gestión Humana: Carrera Horizontal y Carrera Vertical.

La Carrera Horizontal es un mecanismo de desarrollo que posibilita que los funcionarios y las funcionarias puedan acceder a ascenso de grado, sin cambiar de puesto de trabajo.

La Carrera Vertical busca brindar formación específica a aquellas personas que tienen interés en acceder a cargos de mayor jerarquía. Se definen capacitaciones para dos perfiles de ascenso (jefaturas y gerencias) con cupos definidos anualmente. El programa es voluntario y su acceso se realiza mediante postulación.

La progresión en la carrera funcional ha significado un gran avance para el organismo en relación con su compromiso en la formación y el desarrollo de los funcionarios y las funcionarias.

Fuente: Curso Factores Psicosociales y Salud en el Trabajo – Centro de Estudios de BPS – 2026.