



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

**FACTORES PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE BEBIDAS
ENERGÉTICAS**

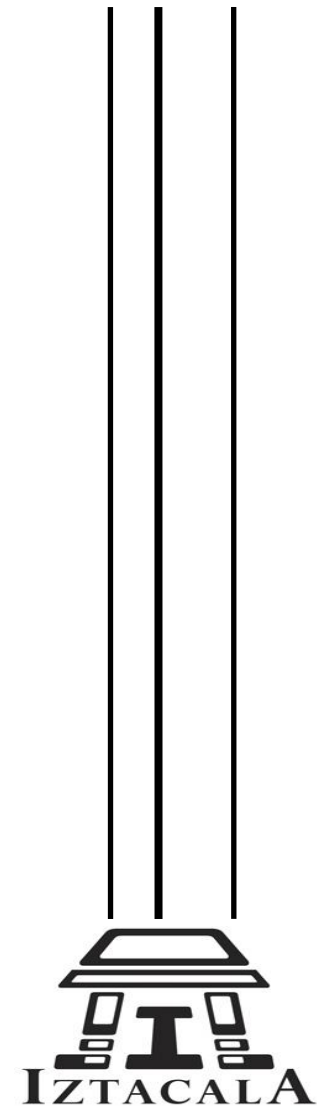
TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTA
SERGIO ALEJANDRO GARRIDO JUVENCIO**

**DIRECTORA DE TESINA:
LIC. KARLA IBETH RODRIGUEZ PÉREZ**

LOS REYES IZTACALA, TLALNEPLANTA, ESTADO DE MÉXICO 2019





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. OBJETIVOS	7
3.1 <i>Objetivo general</i>	7
3.2 <i>Objetivo específico</i>	7
4. METODOLOGÍA	8
5. DEFINICIONES	9
5.1 FACTOR	9
5.2 RIESGO	9
5.3 Factor de riesgo	10
5.4 Riesgos laborales	10
5.5 Factores psicosociales	10
6. TEST	18
6.1 MÉTODO SOLVE	18
6.2 Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales	22
6.3 PRONABET	27
6.4 Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.	35
6.5 PROPUESTA DE TEST PARA UNA EMPRESA DE BEBIDAS ENERGETICAS	45
6.6 INTERVENCIONES DE ENFERMERÍA EN LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	49
7. CONCLUSIONES	52
8. SUGERENCIAS	53
9. REFERENCIAS BIBLIOHEMOROGRAFICAS	54

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mis padres, por brindarme todo su apoyo, paciencia, comprensión a lo largo de mi etapa como estudiante. Gracias por darme la oportunidad de estudiar y de poder superarme y de la misma forma alcanzar una de mis metas.

A mis hermanas, por ayudarme en varias ocasiones con mis tareas que llegaba a tener, además de apoyarme, darme consejos para poder superar alguna dificultad que llegue a tener.

Agradecer a todos mis maestros, que tuve, por brindarme sus conocimientos, por resolver mis dudas que tenía, los consejos, el apoyo durante las prácticas hospitalarias, como las de laboratorio. Así mismo a la maestra Karla, por el tiempo brindado, su apoyo, consejos, y ayuda, durante todo el tiempo en la elaboración de la tesina.



IZTACALA

1. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, cada vez son más frecuentes los casos de enfermedades laborales relacionados a los factores psicosociales, en ocasiones las empresas no cuentan con las óptimas condiciones para el desempeño de los trabajadores, no consideran a su talento humano como un ser biopsicosocial, por lo tanto, pueden provocar algún trastorno. Actualmente la tecnología juega un papel importante, con ella, el trabajador puede resolver asuntos de trabajo fuera de su horario de labores, por consiguiente se está más susceptible a presentar estrés, problemas familiares, e insomnio.

Para la elaboración de la tesina se consultaron libros de temas, como “Guía práctica de salud ocupacional,” “Salud laboral”, “Técnicas de prevención de riesgos laborales seguridad e higiene del trabajo”, además de medios electrónicos, como método SOLVE, la NOM 035 de Factores psicosociales de la STPS. Con ello se fue dando forma a los capítulos del presente trabajo, los cuales partieron de los conceptos relacionados con los factores riesgos psicosociales, los cuales se tomaron de diferentes puntos de vista de diversos autores, en el caso de método SOLVE, se incluyen algunos ejercicios para reconocer dichos riesgos, con los cuales se dan ejemplos para que sea más fácil la comprensión a los trabajadores.

Estos test, sirvieron de guía, para poder realizar un test acorde a la empresa de bebidas energéticas, ya que los test que se encuentran establecidos, son extensos, a los trabajadores se les dificulta el poder invertir mucho tiempo para resolver estos test, por el tipo, ritmo de trabajo y la producción que se obtiene, en las empresas de este giro.

La propuesta del test que se realizó, fue obteniendo ítems de los test consultados, se tomó en cuenta la problemática que existe en la empresa de giro de bebidas energéticas, donde en la mayoría de las veces a los trabajadores, se les dificulta el tiempo para poder resolver algún test, por ello se recabaron los ítems más específicos e importantes para la elaboración de la propuesta del test.

IZTACALA

2. JUSTIFICACIÓN

En 1984 la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), definieron los riesgos psicosociales como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden llegar a tener, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.”¹

Dentro del Boletín Internacional de Investigación Sindical, titulado Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo, publicado en la página de la Organización Internacional del Trabajo, menciona, que gracias al gran avance de la tecnología, el trabajo que se realiza brinda mayores oportunidades, pero a la vez tiene efectos en la salud de los empleados, ya que el estrés, la violencia y el acoso laboral, están estrechamente interrelacionados con la seguridad y salud de los trabajadores. Además se menciona que cada vez es más difícil el poder separar el trabajo con la vida personal, ya que, los trabajadores piensan que entre más tiempo estén conectados para contestar cosas del trabajo, es un signo de buen desempeño.

En una hoja informativa, sobre, la organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género, de la Organización Internacional del Trabajo, identifica 5 grupos de riesgos psicosociales, los cuales son:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo.
2. La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo.
3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo.
4. Las escasas compensaciones del trabajo.
5. Doble jornada o doble presencia.

En México, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, define a los factores psicosociales, como aquellos que pueden provocar algún trastorno, derivado de

¹ Boletín Internacional de Investigación Sindical. 2016, vol. 8. Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. Valentina Forastieri.

las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición de acontecimientos traumáticos o a actos de violencia laboral. En el artículo 43, menciona los deberes que los patrones deben cumplir respecto a los factores psicosociales.

En la Ley del Seguro Social (IMSS), establece las incapacidades de los trabajadores, pero no menciona como una de ellas a la causas psicosociales, aunque si hay tratamiento para problemas de esta índole.

La enfermera en salud ocupacional, tiene como objetivo, la conservación de la salud de los trabajadores, para lo cual es necesario conocer respecto al tema. Dentro de la empresa, la enfermera o enfermero es quien otorga la atención a la salud de los trabajadores, donde pueden manifestar síntomas como: estrés, cefaleas, insomnio, carga excesiva de trabajo, hiperacidez, relacionado con factores psicosociales, es por ello que dentro de la empresa se considera importante la NOM-035-STPS-2018, para poder reducir los riesgos que desencadenan factores de riesgos psicosociales.

María del Pilar Paz Román, de la Facultad de Medicina de la UNAM, en un boletín, menciona que en los últimos años han sido más frecuentes las patologías por factores psicosociales, las cuales son, gastrointestinales, músculo-esqueléticas, respiratorias, que alteran la salud y esto causa ausencia en los trabajadores. Aunque menciona, que el IMSS no cuenta con registros ni estadísticas, estudios de la Facultad de Medicina muestran que entre 30 y 60% de los trabajadores de la salud en México padecen estrés laboral, dependiendo de la actividad y el lugar².

La prevención de los factores psicosociales, para cualquier empresa es de suma importancia, por un lado se cumple con la normatividad, y a la vez reducen costos, y ganan un mejor rendimiento en sus trabajadores, de esta manera se obtendrá una mayor calidad en los productos y servicios que brinda la empresa.

El interés de realizar este trabajo, surge por la problemática observada durante el tiempo de práctica en el módulo de enfermería industrial, en una empresa de bebidas

² En México, hasta el 60% de trabajadores de la salud padece estrés laboral. Dirección General de Comunicación Social.

energéticas, donde la mayor parte de los trabajadores, que acudían a consultas, referían síntomas como:

Fatiga, cefaleas, dolores musculares, estrés laboral, carga excesiva de trabajo, además de que no se llegaba a rolar los turnos que tienen, dichos síntomas están relacionados con los factores de riesgos psicosociales.

Su utilidad radica, en, diseñar un instrumento metodológico para recabar información sobre los factores de riesgos, que facilite su identificación, prevención y control, para implementar programas dirigidos a los trabajadores expuestos a dichos riesgos, ya que los instrumentos que existen, están de una manera general, por lo cual se busca desarrollar uno que aplique a esta empresa de bebidas energéticas.



IZTACALA

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- Diseñar instrumentos metodológicos para recabar información sobre factores de riesgo psicosocial, en una empresa de bebidas energéticas, para implementar programas preventivos a los trabajadores expuestos a dichos riesgos.

3.2 Objetivo específico

- Definir los conceptos de factores riesgos psicosociales.
- Definir los conceptos de agentes psicosociales.
- Conocer los test vigentes que mencionan los factores psicosociales.
- Seleccionar la información específica para la elaboración del test

IZTACALA

4. METODOLOGÍA

El presente estudio es una investigación bibliográfica, se llevó a cabo durante, los meses de noviembre del 2018 al mes de febrero del presente año, se consultaron páginas oficiales, del MÉTODO SOLVE, PRONABET, y el PROY-NOM-035-STPS-2016, con la finalidad de obtener mayor información actualizada sobre los factores de riesgos psicosociales, cabe mencionar que la consulta fue por medio del internet. Del material recabado se seleccionaron 19 fuentes bibliográficas, de las cuales 10, obtenidas por consulta por medio de internet, las 9 restantes de libros, de temas como: “Salud ocupacional guía práctica”, “Salud laboral, conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales”, “Técnicas de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene del trabajo”, “Factores psicosociales, clasificación, metodología, evidencia, intervenciones psicosocial”, por mencionar algunos.

Además de conocer la mayor cantidad de definiciones de los factores psicosociales, con ello la investigación de los instrumentos que existen para identificar las situaciones de riesgo en las áreas de trabajo, a su vez las acciones de enfermería para poder reducir los riesgos que desencadenan a los factores psicosociales.

IZTACALA

5. DEFINICIONES

5.1 FACTOR

El concepto como tal de **factor**, dentro del diccionario Oxford, lo define como un elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado.³

5.2 RIESGO

Francisco Álvarez y Enriqueta Gea, en su libro titulado “Salud Ocupacional Guía Práctica,” define la palabra **riesgo**, que identifica la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de sufrir un suceso.⁴ Además de definir riesgo, lo clasificaron en riesgo común, ocupacional, y profesional. Dentro de estos conceptos el que queda acorde al tema es el ocupacional, lo cual lo definen como: la probabilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral, no necesariamente con vínculo contractual.⁴

Otro autor que ha definido **riesgo**, es José Cortés, el cual dice que en el contexto de la prevención de riesgos se debe entender como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse.⁵

José Cortés, en su libro, maneja otros conceptos de **riesgo**, los cuales se obtuvieron de algunas normas, que se manejan en España, las cuales son las siguientes:

UNE 81800, **riesgo** derivado del trabajo, es la posibilidad de daño a las personas o bienes como consecuencia de circunstancias o condiciones de trabajo⁵

UNE 81902 EX, **riesgo** es la combinación de la frecuencia o probabilidad y de las consecuencias que pueden derivarse de la materialización de un peligro.⁵

El concepto de **riesgo**, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (1992), lo define como: contingencia o proximidad de un daño.⁶

³ Factor, (2018). Diccionario Oxford, recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/factor>

⁴ Salud Ocupacional Guía Práctica. (2012). Francisco Álvarez Heredia, Enriqueta Gea Gea. Ediciones de la U.

⁵ Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene del Trabajo 10ª edición (2012). José Ma. Cortés Díaz. Editorial Tébar.

⁶ Real Academia Española (1992). Diccionario de la lengua española. Vigésima primera edición. Madrid, España.

5.3 Factor de riesgo

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a un **factor de riesgo**, como cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.⁷

5.4 Riesgos laborales

Ley de Prevención de **Riesgos Laborales**, define riesgo laboral a la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, su gravedad depende de la probabilidad de que produzca el daño y severidad del mismo.⁸

De acuerdo a la norma OHSAS 18001, un **riesgo laboral** se entiende como los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico.⁸

La Ley Federal del Trabajo, los define como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.⁹

5.5 Factores psicosociales

La definición o el concepto de **factores psicosociales**, se pueden encontrar varios, pero la mayoría concuerda, que tienden a provocar alteraciones en la salud del trabajador.

Para Francisco Álvarez⁴ los **factores psicosociales** son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como el desarrollo del trabajo.

Organización del trabajo: son aspectos que determina en un sentido amplio el trabajo a realizar, la forma de realizarlo y algunas condiciones en que se realiza. Además los aspectos como los sistemas de producción, el diseño de las tareas, la comunicación, las relaciones entre compañeros y los niveles de apoyo social, los estilos de mando, el

⁷ Organización Mundial de la Salud, recuperado de https://www.who.int/topics/risk_factors/es/

⁸ ISOTOOLS, recuperado de <https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>

⁹ Ley Federal del Trabajo, recuperado de <http://www.cnsf.gob.mx/CUSFELECTRONICA/CUSF/Viewer?filePath=LFT.pdf>

contenido del trabajo, la capacidad de iniciativa y control, los niveles de carga y los ritmos¹⁰.

Contenido de trabajo: se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo¹¹.

Realización de las tareas: se refiere a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral¹².

Por otro lado, para Carlos Ruiz, llega a definir como la exposición (es decir, lo que habrá que identificar, localizar y medir) la organización del trabajo, sobre lo que habrá que actuar para reducir o controlar estas exposiciones.¹³

Para José Cortés, los define como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre por una parte el contenido del trabajo, y el entorno en el que se desarrolla, y por otro la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.³

Dentro de la *NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención*, da como concepto, que son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.¹⁴

¹⁰ Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=f14c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

¹¹ Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España. Factores psicosociales: metodología de evaluación.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf

¹² Definición de tarea, disponible en <https://conceptodefinicion.de/tarea/>

¹³ Salud Laboral, conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales 3ª edición. Carlos Ruiz- Frutos, Ana M. García. Editorial Elsevier Masson.

¹⁴ Diario Oficial de la Nación. NOM-035-STPS-2018.

Acoso laboral

De acuerdo al diccionario jurídico, el **acoso laboral** es toda aquella conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.¹⁵

La Dirección de Trabajo de Chile, lo define como toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.¹⁶

La Organización Internacional del Trabajo, define al **acoso laboral** como la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta.¹⁷

Hostigamiento o mobbing

La palabra **mobbing** proviene del verbo inglés “to mobb” que significa acosar u hostigar y su fenómeno ha sido denominado de diferentes maneras: mobbing, acoso-moral o psicológico-, bullying, psicoterror laboral, violencia laboral, “burn out”¹⁸

La Ley del Trabajo, define al hostigamiento como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.⁶

¹⁵ Diccionario jurídico, recuperado de <http://www.lavozdelderecho.com/index.php/actualidad-2/corrupt-5/item/4931-diccionario-juridico-acoso-laboral>

¹⁶ Dirección de Trabajo, recuperado de <http://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99176.html>

¹⁷ CNDH México, recuperado de <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

¹⁸ Violencia, maltrato, acoso laboral. El mobbing como concepto. Viviana Vega. Editorial S.A. Buenos Aires, Argentina (2011).

Violencia laboral

De acuerdo al Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, define la **violencia laboral**, como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.¹⁹

Dentro de la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en trabajo- Identificación, análisis y prevención, se define como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que puedan dañar su integridad o salud.¹⁰

Para Francisco Álvarez, dentro de los factores psicosociales, se encuentra, el trabajo monótono y trabajo bajo presión. Los cuales los define como:

Trabajo monótono, es la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo, y repercutir en los factores de riesgo en el trabajo. Lo que puede llegar a ocasionar el trabajo monótono es estrés laboral a los trabajadores².

Trabajo bajo presión, se refiere a realizar un tarea bajo condiciones que ejercen tensión, llámese menos tiempo, menos recursos (humanos, materiales y técnicos), menos espacio, esmero en lograr el resultado con eficiencia, con nula, poca o mucha supervisión cercana que haga “presión” para lograr el objetivo. Esto puede ocasionar malas relaciones personales e insomnio².

José Ma. Cortes, de acuerdo a la definición que da de factores psicosociales, llega a clasificarlos en una tabla, que se muestra a continuación⁵:

Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none">• Iniciativa/autonomía• Ritmos de trabajo• Monotonía/repetitividad• Nivel de cualificación exigido• Nivel de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Estructura de la organización <ol style="list-style-type: none">1. Comunicación en el trabajo2. Estilos de mando3. Participación en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Características individuales <ol style="list-style-type: none">1. Personalidad2. Edad3. Motivación4. Formación5. Actitudes6. Aptitudes

¹⁹ Reglamento Federal de Seguridad

⁵ Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene del Trabajo 10ª edición (2012). José Ma. Cortés Díaz. Editorial Tébar.

	<ul style="list-style-type: none"> 4. Asignación de tareas • Organización del tiempo de trabajo 1. Jornadas de trabajo y descansos 2. Horarios de trabajo • Características de la empresa 1. Actividad 2. Localización 3. Morfología 4. Dimensión 5. Imagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Factores extralaborales 1. Factores socioeconómicos 2. Vida familiar 3. Entorno social 4. Ocio y tiempo libre
--	---	---

Características del puesto de trabajo:

Iniciativa/autonomía; consiste en la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción⁵.

Ritmos de trabajo; los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación. Este factor puede ser el causante de efectos negativos tales como: fatiga, física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo⁵.

Monotonía/repetitividad; como consecuencia de la Organización Científica del Trabajo han proliferado en los procesos industriales numerosos puestos de trabajo, caracterizados fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención cuando advierte alguna anomalía o desajuste.⁵

Nivel de cualificación exigido; cuanto mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y de desarrollo de su personalidad⁵.

Nivel de responsabilidad; ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo la responsabilidad constituye un importante elemento de satisfacción. Sin embargo cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación del trabajador la posibilidad de que se produzcan errores pueden ser causa de la aparición de alteraciones diversas⁵.

Organización del trabajo:

Estructura de la organización; el comportamiento de la persona se encuentra condicionada por sus propias características y la situación en la que se encuentra⁵.

Comunicación en el trabajo; la comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás⁵.

Estilos de mando; el mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las órdenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc⁵.

Participación en la toma de decisiones; si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores. La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo⁵.

Asignación de tareas; la falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés⁵.

Organización del tiempo de trabajo:

Jornadas de trabajo y descanso; a la hora de establecer las jornadas de trabajo (duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador⁵.

Horarios de trabajo: podemos distinguir tres tipos de horarios, flexible, a turnos u nocturno. El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares o sociales. Cuando el periodo de actividad de la empresa abarca un total de horas superior a 8, normalmente 16 ó 24 horas de trabajo diario, se requiere la implantación de horario a turnos. El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos del horario a turno, en cuyo caso es discontinuo⁵.

Características de la empresa:

Actividad; la actividad de la empresa, el producto que fabrica o el tipo de servicio que presta constituyen factores psicosociales que afectan al bienestar del trabajador, tanto en su ámbito laboral como social⁵.

Localización; el emplazamiento de la empresa constituye un importante factor de bienestar y satisfacción pero también puede dar lugar a problemas de naturaleza psíquica y social⁵.

Morfología; el diseño del lugar de trabajo, comprendiendo los aspectos relativos a espacio disponible por trabajador, distribución y acondicionamiento del espacio (evitando puestos de trabajo aislados o confinados), equipamientos sociales, lugares para descanso, posibilidad de trabajo en grupo, posibilidad de comunicación sin ruidos ni interferencias⁵.

Dimensión; el tamaño de la empresa puede originar riesgos de origen psicosocial ya que su dimensión marcará unas características que pueden dar lugar a la aparición de situaciones de estrés o insatisfacción⁵.

Características personales

Factores endógenos; son los determinantes de las características de la propia persona y su forma de ser y reaccionar⁵.

Personalidad; estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y muy diversos tipos de personalidad⁵.

Edad; las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas, son más exigentes y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción⁵.

Motivación; todas las personas tienen unas aspiraciones que condicionan su conducta y sus necesidades que deben ser satisfechas, constituyendo la motivación el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o se necesita⁵.

Formación; constituye un importante factor de satisfacción personal pero, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza⁵.

IZTACALA

6. TEST

6.1 MÉTODO SOLVE

Este método se diseñó por la Organización Internacional del Trabajo, con la finalidad de promover la salud y el bienestar en el lugar de trabajo. Este método abarca varios temas como son: estrés, violencia psicológica y física, consumo de tabaco, consumos de alcohol y drogas, nutrición, ejercicio o actividad física, VIH y SIDA, con estos temas se busca dar promoción a la salud, con ello contribuir al bienestar de los trabajadores, a una mejor productividad.

Dentro del método vienen unas encuestas y ejercicios que son de simulación, para las cuales son de conocimientos previos, además vienen las instrucciones para poder contestarlos y el tiempo necesario. Al término de las encuestas esta la presentación de cada uno de los temas que se llegan a tratar.

En cada uno de los temas que se abordan, dan una explicación de cómo puede llegar afectar al trabajador, o que consecuencias se pueden llegar a tener. En el tema de estrés se brinda los factores para desencadenarlo, se da una relación entre el género, trabajo y estrés, se menciona que las mujeres tienden a tener más estrés que los hombres, esto por las responsabilidades familiares. También se menciona el modelo de Karasek, en el cual se pueden identificar 4 situaciones de estrés, las cuales se basan en tres variables. Asimismo se da tiempo para poder resolver ciertas situaciones que se plantean, en las cuales se dispone de cierto tiempo.

Dentro del tema de alcohol y drogas en el trabajo, se dan una serie de indicadores para poder identificar el abuso de estas sustancias. Se menciona como es que estas sustancias llega afectar las labores del trabajador, además tienen contemplados realizar exámenes para poder detectar alcohol y drogas, pero se debe considerar la privacidad y confidencialidad de cada uno de los trabajadores al realizar los exámenes. También se mencionan los efectos que tienen el alcohol, cannabis, derivados de la anfetamina, el éxtasis, cocaína y el crack, alucinógenos, inhalantes, y los opiáceos. Al final se realiza un cuestionario, el cual se dispone de 10 minutos para contestarlo. Además se otorga cierto tiempo para resolver una situación respecto al tema.

En el apartado de violencia en el trabajo, se menciona como puede aumentar el riesgo de violencia, dentro del estatus laboral, el género y el estrés. Se dice que las mujeres tienen un mayor riesgo de sufrir violencia, esto de acuerdo a encuestas realizadas. Se dan datos y cifras sobre violencia en el trabajo, amenazas y agresiones. Además se menciona que la violencia no solo puede ser física, sino también, psicológica, esto incluye: la intimidación, acoso psicológico (mobbing) y el acoso sexual. Al finalizar se realizan una serie de ejercicios, uno de ellos, se debe leer un texto pequeño, para posteriormente resolver unas preguntas.

En el tema de VIH y SIDA en el trabajo, se da el significado de VIH, así como la del SIDA, dan una amplia explicación de que consiste cada uno, como es que se puede transmitir, la prevención. También se menciona que las personas que viven con VIH no deben de ser discriminados, tienen derecho a la privacidad, al trabajo, a la educación, a la vivienda, a la atención médica. Como en todos los temas, al finalizarlos, se da cierto tiempo para poder resolver ciertas preguntas o situaciones, en este tema de da un pequeño texto, para leerlo y al finalizar resolver unas preguntas.

IZTACALA

EJERCICIO: SIMULACIÓN-ESTRÉS

Se dispone de 40 minutos para realizar el ejercicio en equipos.

Designen un vocero que tendrá 10 minutos para presentar los resultados en la plenaria.

En este ejercicio de simulación los equipos de gestión tomarán decisiones que les ayudarán más tarde a identificar los elementos de política necesarios para el diseño de sus programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo.

Hoy es 12 de diciembre. El gerente general ha convocado a una reunión urgente porque está claro que la planta no podrá cumplir los pedidos actuales. El gerente de ventas reporta que los clientes están insatisfechos y que, a menos que se haga algo, cambiaran de proveedor. El gerente de producción reporta que para cumplir las demandas de los clientes los supervisores han aumentado las exigencias a los trabajadores pero que no pueden ofrecer incentivos u horas extra pagadas, debido a la mala situación financiera.

Acción

También hay más presión sobre los supervisores para que garanticen la producción, a la vez que mantengan a sus colaboradores tranquilos con capacidad de respuesta. La semana pasada, después de un día difícil con su turno, uno de los supervisores fue hospitalizado por dolores en el pecho. Se diagnosticó que sufrió un ligero ataque al corazón y estará incapacitado por lo menos 15 semanas. Esto reduce el número de supervisores de seis a cinco. Los demás supervisores están expresando inquietud por su colega y por ellos mismos, debido al aumento de la carga de trabajo.

Acción

El gerente general ha decidido que debido a la situación financiera, no habrá nuevas contrataciones de personal hasta nuevo aviso.

El gerente de recursos humanos se queja de que incluso con nuevas contrataciones, no habría suficientes trabajadores capacitados en el área.

El representante de los trabajadores está convocando a una reunión entre el sindicato y la gerencia para ayudar a resolver la situación.

En la planta se descompuso el montacargas.

Se pidió el remplazo, pero no estará disponible antes de 10 semanas, ya que el importador dice que tienen muchos pedidos acumulados.

El doctor reporta que ha visto un crecimiento en el número de trabajadores que se quejan de dolor de espalda. Los trabajadores también se quejan de sentirse más cansados al final del día. También ha habido un aumento en las lesiones menores y un aumento de por lo menos 11% en los permisos por enfermedad en el último trimestre.

Acción

Ejercicio 2: definición de la violencia

Se dispone de 10 minutos para trabajar en equipos. Enumeren los tipos de violencia a los que han estado expuestos o que han presenciado en el trabajo. Utilice el siguiente espacio.

6.2 Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales

En España, el Instituto Navarro de Salud elaboro un **Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales**, se divide sus 30 ítems, en: participación, implicación, responsabilidad, corresponden 9 ítems. La formación, información, comunicación son 7 ítems. El gestión del tiempo, son 5 ítems. La cohesión de grupo, son 6 ítems. Y hostigamiento psicológico (mobbing) son 3 ítems. Al inicio del instrumento se dicen las instrucciones, así como el llenado de preguntas, como, la actividad que realiza, al sector que pertenece, jornada laboral, plantilla. En cada uno de los ítems, se encuentra un apartado de observaciones, en la cual el trabajador, puede utilizarlo para hacer alguna aclaración²⁰.

Para realizar la evaluación, se tiene una tabla, la cual, se divide por, las variables, donde se da un valor a cada uno de los incisos de los ítems, para posteriormente, realizar la suma, y de esta manera observar en que rango, se encuentra, cada trabajador. Los rangos son: muy adecuado, adecuado, inadecuado, y muy inadecuado. Y por último, hay un apartado, de recomendaciones, donde sugieren, como mejorar, alguna variable que se encuentre alterada¹⁵.

²⁰ Factores Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral.

Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
- B. Se cambia de manera excepcional.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 28

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Sí.
- B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

Pregunta 29

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

- A. Sí.
- B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- A. Sí.
- B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

En México, se cuenta con PRONABET, y la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, los cuales a continuación se menciona en que consiste cada uno:

6.3 PRONABET

El Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET), atiende los factores de riesgo psicosocial. Está enfocado en crear una nueva cultura de salud laboral en México, fomenta la prevención de factores de riesgo psicosocial que afectan el bienestar de los trabajadores. Se busca que PRONABET mejore el entorno laboral, que impulse la comunicación en el trabajo, y la reducción y prevención de los accidentes y enfermedades en el centro laboral.

El objetivo de PRONABET es que los trabajadores y empleadores tengan autocuidado de las emociones, autogestión de sus emociones y comunicación, por ello se utiliza el método SOLVE, para integrar la promoción de la salud en las políticas y acciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. Este programa por el momento solo se aplica en los estados de Nuevo León, Jalisco, Estado de México y la Ciudad de México.

Dentro de PRONABET, se llegan a considerar los siguientes puntos, los cuales se llegan agrupar en pares:

Entornos organizacionales favorables, factores psicosociales, en estos puntos se maneja la capacitación gratuita, apoyo para erradicar la violencia laboral, asesoría para la distribución de cargas y gestión de jornadas de trabajo, y ofrecer un banco de información de entornos organizacionales.

Bienestar emocional: las emociones son consideradas como respuestas a estímulos internos o externos en tres manifestaciones, fisiológico, cognitivo, y conductual. En este punto se dividen los tipos de emociones que existen, en las cuales se menciona que hay 27 emociones.

Proyección para el retiro, en este apartado se da un fomento del ahorro y apoyo en la etapa de pre-retiro laboral.

Acompañamiento a población trabajadora con diagnóstico clínico emocional, y desarrollo humano: dentro de estos puntos se maneja, la asesoría a empresas, para

mejorar la gestión de trabajadores, además de la relación con el medio ambiente y los seres vivos.

PRONABET, tiene una relación con el ***Protocolo de Actuación Frente a Casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual, dirigido a empresas de la República Mexicana***. Tanto el protocolo y PRONABET, se llegan a vincular, ya que ambos tienen como finalidad que en los espacios laborales se encuentren libres de todo tipo de violencia.

Este protocolo, propone la construcción de una nueva cultura empresarial, teniendo en cuenta la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como el derecho a una vida libre de violencia y discriminación. Dentro del protocolo, se dan definiciones acerca de violencia laboral, la cual se menciona que se puede manifestarse de forma vertical, horizontal y mixta, hostigamiento y acoso sexual. Asimismo se tiene un apartado de marco normativo, tanto nacional como internacional, en donde se mencionan los artículos y leyes que abordan la problemática.

También, menciona la creación de una comisión de atención, en la cual, los cargos en la que está constituida, deberán ser representantes de la empresa y trabajadores, con ello, se redacta las funciones de cada uno de los cargos.

Por ultimo en el ***Protocolo de Actuación Frente a Casos de Violencia Laboral, Hostigamiento y Acoso Sexual***, tiene un apartado de anexos, en los cuales se describen algunos cuestionarios. Uno de ellos es el cuestionario de hostigamiento sexual laboral (HOSEL). Este cuestionario fue realizado en la Universidad de Guadalajara. Se divide en 3 dimensiones, las cuales son: verbal, emocional, y ambiental dentro de los cuales se dividen los 40 ítems. Se menciona la Escala Cisneros (Valoración del Mobbing), el cual consiste en responder a 44 ítems, en los cuales se debe de poner quien o quienes son los autores de los hostigamientos, que pueden ser: jefes o supervisores, compañeros de trabajo, y/o subordinados. Además se adjunta el barómetro Cisneros, el cual consiste en 3 niveles, para poder medir los resultados de la Escala.

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL LABORAL (HOSEL)

A continuación, se presenta un listado de posibles situaciones que un(a) trabajador(a) puede estar viviendo.

Marca el número que mejor represente lo que tú percibes o sientes actualmente.

(0) Nunca, (1) una vez, (2) algunas veces (al año), (3) Frecuente (al mes), (4) muy frecuente (a la semana), (5) siempre

1. ¿En tu trabajo recibes burlas o chistes que hacen referencia a alguna parte de tu cuerpo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. ¿Te han puesto sobrenombres desagradables por tu cuerpo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ¿En tu trabajo se han generado comentarios de carácter sexual que atentan tu reputación?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. ¿Alguien de tu trabajo te ha hecho proposiciones sexuales que no deseas?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. ¿Recibes peticiones sexuales insistentes de parte de alguien de tu trabajo que no deseas?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. ¿En tu trabajo exhiben material sexual (pornografía) que no te gusta?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. ¿Has recibido comentarios obscenos (picantes) por alguien que está en tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. ¿No te ha gustado que alguna persona en tu trabajo se acerque demasiado a tu cuerpo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. ¿Mientras estás trabajando has sentido humillación porque han tocado partes de tu cuerpo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. ¿Alguna persona te hace peticiones sexuales que no deseas sin que los demás se enteren?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. ¿Te ofende alguna persona de tu trabajo por no aceptar sus peticiones sexuales?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. ¿Expresas que no deseas la insistencia de alguna persona de tu trabajo para intimar sexualmente con él/ella?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. ¿Sientes miedo ante las demandas sexuales de alguna persona de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. ¿Te sientes impotente por demandas sexuales de alguien de tu trabajo?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15. ¿Has recibido amenazas de alguna persona de tu trabajo por no aceptar invitaciones de carácter sexual?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16. ¿Has vivido situaciones de abuso de autoridad en tu trabajo por no aceptar las invitaciones de carácter sexual?	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

- | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 17. ¿Alguna persona relacionada con tu trabajo te exige tener relaciones sexuales que te hacen sentir humillada(o)? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 18. ¿Te has sentido hostigada(o) sexualmente por alguna persona relacionada con tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 19. ¿Te han pedido realizar actos sexuales no deseados a cambio de algún beneficio en tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 20. ¿Te han cambiado de actividades en tu trabajo por no aceptar invitaciones sexuales de alguna persona de tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 21. ¿Te han obligado a acceder a peticiones sexuales para no perder alguna prestación en tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 22. ¿Alguna persona de tu trabajo te ordenó a intimar sexualmente con un cliente para beneficiar a la empresa? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

El siguiente grupo de preguntas contéstalas sólo si has marcado algún número diferente de CERO en alguna pregunta de las anteriores, si no pasa a la pregunta número 34

- | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 23. Has comentado con alguien que un compañero de tu trabajo te ha hecho peticiones sexuales que no deseas? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 24. ¿Has expresado directamente a la persona que no deseas sus peticiones sexuales? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 25. ¿Consideras que ha disminuido tu rendimiento laboral al sentirte hostigada(o) sexualmente por alguien de tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 26. ¿Has faltado a tu actividad laboral por no poder impedir la presión sexual que ejerce sobre ti alguien de tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 27. ¿Evitas comunicarte con alguien de tu trabajo para huir de las peticiones sexuales? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 28. ¿Has renunciado a tus ocupaciones al ser intimidada(o) por peticiones sexuales? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 29. ¿Te han pedido renunciar a tu trabajo porque no aceptas invitaciones sexuales? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 30. ¿Te has aislado de los demás compañeros por el hostigamiento sexual de alguien en tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 31. ¿Has presentado alguna crisis emocional derivada de las situaciones de hostigamiento sexual? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 32. ¿Te has sentido triste por más de una semana a consecuencia del hostigamiento sexual vivido en tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 33. ¿Has padecido algún intento de violación por alguna persona en tu trabajo? | (0) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |

- | | | |
|---|--------|--------|
| 34. ¿En tu empresa/institución hay reglamentos que prohíben las amenazas o peticiones sexuales no deseadas? | SÍ () | NO () |
|---|--------|--------|

35. ¿Existen procedimientos en tu empresa/institución para poder denunciar el hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
36. ¿Conoces la existencia de instituciones que apoyan a personas afectadas por hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
37. ¿Conoces la existencia de leyes para protegerte del hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
38. ¿En tu empresa/institución atienden las quejas por hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
39. ¿Formularías una denuncia formal en caso de hostigamiento sexual? SÍ () NO ()
40. ¿En tu empresa/institución se han llevado a cabo acciones contra alguna persona que hayan denunciado como hostigadora sexual? SÍ () NO ()

CALIFICACIÓN HOSEL

COLUMNA (A): percepción de presencia. Sumar los valores señalados en cada ítem.

DIMENSIÓN	ITEMS	PUNTAJE
Verbal (3ª.dimensión)	1,2,3,4,5,7	0-5= nulo o bajo; 6-12= medio; 13 y más= alto
Emocional (2ª.dimensión)	9,10,11,13,14,17,18	0-6= nulo o bajo; 7-14= medio; 15 y más= alto
Ambiental (1ª.dimensión)	6,8,12,15,16,19,20,21,22	0-8= nulo o bajo; 9-18= medio; 19 y más= alto

CONSECUENCIAS: Contar las veces (frecuencia) que señala cada una de las opciones según corresponda:

Personales 23, 24, 31, 32, 33

Laborales 25, 26, 28, 29

Sociales 27, 30

Cuestionario de Hostigamiento Sexual Laboral (HOSEL). Preciado S. María de L. y Franco Ch. Sergio (2013) México: Universidad de Guadalajara. Instrumento elaborado y validado para la investigación *hostigamiento sexual laboral en trabajadores de vigilancia de una empresa electrónica*.

ANEXO 2

ESCALA CISNEROS (VALORACIÓN DEL MOBBING)

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

- 0 Nunca
- 1 Pocas veces al año o menos
- 2 Una vez al mes o menos
- 3 Algunas veces al mes
- 4 Una vez a la semana
- 5 Varias veces a la semana
- 6 Todos los días

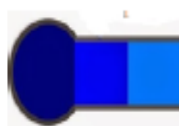
Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento						
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[]	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	[]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[]	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruma con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[]	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[]	0	1	2	3	4	5	6
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6

16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[]	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[]	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[]	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[]	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislar me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[]	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[]	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[]	0	1	2	3	4	5	6
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[]	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[]	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	[]	0	1	2	3	4	5	6
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6

<p>44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud. víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más del vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)</p>	<p>[] Sí [] No</p>
--	---------------------------

44

Nivel Leve o inexistente



Si los resultados no son contundentes, es decir, si la supuesta víctima no ha recibido agresiones habituales durante los últimos 6 meses, se puede canalizar con estrategias de comunicación, un análisis en la capacitación necesaria para su puesto y hablar con su jefe directo para mejorar estrategias de retroalimentación netamente objetiva.

Nivel Medio



Si los resultados obtenidos muestran una incidencia de una vez al mes o varias veces por semana, puede ser una primera fase del acoso. La institución puede tomar acciones, evaluando tanto al victimario como a los mecanismos de comunicación y retroalimentación.

Nivel Grave a muy grave



Si los resultados obtenidos son continuos, persistentes o incluso intolerables por su gran incidencia, es necesario poner un alto total y tomar medidas disciplinarias, actas administrativas y otras sanciones determinadas por la propia dependencia, conforme a la normatividad aplicable.

Barómetro Cisneros® por Piñuel, I. (2000). Fidalgo, A. y Piñuel, I. *La escala CISNEROS como herramienta de valoración del mobbing*. En *Psicothema* 2004, Vol. 16 n° 4

6.4 Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Dentro de esta norma, se dan una definiciones de conceptos que son de importancia conocer, para entenderla mejor. Además se describen las obligaciones que tienen tanto los trabajadores como los patrones de las empresas. También se menciona como poder identificar los factores de riesgo psicosocial y la evaluación, esto de acuerdo a una tabla en la cual viene el número de trabajadores de las empresas, para poder realizar un muestreo aleatorio, y saber cuántas entrevistas se realizan.

Se adjunta una guía de referencia, para poder resolver el cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, esta consta de 4 apartados, y al término viene como poder evaluar cada una de las preguntas de los apartados.

También viene la guía de referencia para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, en el cual son 46 ítems, divididos en 7 apartados, en los cuales en la parte de arriba viene una explicación de que tratan los ítems. Además viene en cómo aplicar el cuestionario, y el valor que da cada uno de ítems, para poder realizar la suma y de esta manera conocer en que rango se encuentran los trabajadores. Estos rangos se dividen de acuerdo al resultado del cuestionario, a la calificación de la categoría, y al resultado del dominio. Este primer cuestionario solamente es para aquellas empresas que tengan hasta 50 trabajadores. Posteriormente dan otra guía de referencia para aquellas empresas que cuenten con más de 50 trabajadores, en esta guía son 72 ítems, divididos en 14 apartados, posteriormente se realiza lo mismo que en la primera guía, para poder determinar el rango que tienen los trabajadores. El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a una ecuación, asimismo se puede obtener varios resultados, los cuales se explican al final del test.

Guía de Referencia I

EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y no es de cumplimiento obligatorio.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

Marque una "X" a la respuesta que se le indica

Sección / Pregunta	Respuesta	
	Si	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? Asaltos? Actos violentos que derivaron en lesiones graves? Secuestro? Amenazas?, o Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial a que se refiere el numeral 8.1, inciso a), de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "SI", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

Si su respuesta fue "SI", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Guía de Referencia III

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y no es de cumplimiento obligatorio, puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional a que se refiere el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/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					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
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					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

6.5 PROPUESTA DE TEST PARA UNA EMPRESA DE BEBIDAS ENERGETICAS

Esta propuesta de test, se realizó con la finalidad de hacer más sencillo la obtención de información acerca de los factores de riesgo psicosocial, que se encuentran dentro de la empresa.

Se encuentra un apartado de comentarios/sugerencias, por si algún trabajador considera adecuado hacer uso del espacio, ya que todo será de manera anónima.

CONDICIONES AMBIENTALES DE SU CENTRO DE TRABAJO	SI	NO	COMENTARIOS/ SUGERENCIAS
1. El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica.	1	2	
2. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.	2	1	
3. Se proveen recursos y personal adecuados.	1	2	
4. Se garantizan relaciones de apoyo entre los supervisores, los gerentes y los trabajadores.	1	2	
5. Se promueve un clima laboral conducente a la resolución de problemas.	1	2	
6. Se adopta un enfoque integral para abordar el estrés relacionado con el trabajo.	1	2	
CANTIDAD Y RITMO DE TRABAJO QUE TIENE			
7. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno.	2	1	
8. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado.	2	1	
9. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	2	1	

RELACIONADAS CON SU JORNADA DE TRABAJO.			
10. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana.	2	1	
11. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.	2	1	
12. Se garantiza que las tareas estén claramente definidas.	1	2	
DECISIONES QUE PUEDE TOMAR EN SU TRABAJO.			
13. Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral.	1	2	
14. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto.	1	2	
15. Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito.	1	2	
RELACIONES CON SU COMPAÑEROS			
16. Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa.	1	2	
17. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.	1	2	
ACTOS DE VIOLENCIA LABORAL (MALOS TRATOS, ACOSO, HOSTIGAMIENTO, ACOSO PSICOLÓGICO)			
18. Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo.	2	1	
19. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.	2	1	

20. He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo.	2	1	
21. Se mantiene un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica	1	2	

Estos ítems, fueron obtenidos del método SOLVE, y la NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, los cuales ayudarán a la empresa, a identificar los factores psicosociales, y el grado de riesgo, En general, los ítems, recabaran información, en cada departamento de la empresa, de manera rápida, y con menos tiempo de aplicación, ya que, por el ritmo de trabajo, el tipo de actividades que se realizan en ciertos departamentos, es complicado el poder aplicar algún test.

En la variable **condiciones ambientales de su centro de trabajo**, se obtuvieron 6 ítems, los cuales nos permitirá conocer, como es el lugar donde los trabajadores llegan a realizar sus actividades, cabe mencionar, que estas condiciones se mencionan en la NOM-035-STPS-2018, las cuales el patrón debe otorgar a sus trabajadores. Es importante tener una buena condición de ambiente en el centro de trabajo, ya que con ello, los trabajadores tienen un adecuado espacio para la realización de sus actividades, así mismo menos riesgo de sufrir algún accidente.

En la mayor parte de las áreas se necesita una adecuada concentración, pero en las mismas, los trabajadores que acuden a consultas que refieren síntomas de estrés, como irritabilidad, agotamiento, cefaleas, malestares musculares, problemas de sueño.

En **cantidad y ritmo de trabajo**, con los cuales se conocerá, si en ocasiones los trabajadores se quedan más tiempo de lo que corresponde a su turno, y si tienen que llegar a tener una cierta productividad en un tiempo determinado. De acuerdo al autor José Ma. Cortes⁵, la actividad de una empresa, hace que se constituyan los factores psicosociales, y con ello afecta el bienestar del trabajador, en todos los ámbitos de su vida, asimismo menciona que el ritmo de trabajo, puede ser el factor para desencadenar algunos efectos negativos como: la fatiga, y la ansiedad. Es importante conocer cuál es el ritmo de trabajo que llegan a tener los trabajadores, ya que esto puede ocasionar un esfuerzo mental, lo cual conlleva a que presente fatiga, estrés, de esta manera poder reducirlos o controlarlos.

El trabajador está expuesto a carga de trabajo, esto se ve reflejado en los turnos sin descansos recurrentes, esto llega a afectar a los trabajadores, en todos los ámbitos de su vida, con ello pueden llegar a presentar estrés, por la demanda de trabajo, mala calidad de descanso, insomnio, fatiga, bajo rendimiento laboral. El ámbito familiar y social pasan a segundo plano, ya que tiene poco tiempo para convivir con su familia, o el poder realizar alguna actividad recreativa, o cultural.

Relacionados con su jornada de trabajo, estos ítems, nos ayudarán, a conocer, que tan pesadas llegan a ser las jornadas de trabajo, además si cuentan con días de descanso, ya sea en fines de semana o días festivos. El autor Cortes⁵, menciona que en las jornadas de trabajo, conllevan a un triple equilibrio, que se incluye lo físico, mental y social del trabajador. Conocer la jornada de trabajo, es importante, para conocer si se tiene un adecuado descanso, y tener el equilibrio que menciona el autor Cortes, además con ello se tendría una adecuada salud y productividad, por lo que tanto el trabajador y la empresa obtendrían ganancias.

Los trabajadores refieren no tener un descanso adecuado, debido a las jornadas de su trabajo, ya que en ocasiones no tienen días de descanso, o se deben de quedar más tiempo debido a la cantidad de trabajo que tienen. Esto se ve reflejado en su salud, ya que en las consultas otorgadas presentan o demuestran irritabilidad, insomnio, cefalea.

Decisiones que puede tomar en su trabajo, estos ítems, nos permitirán conocer que tanta confianza se tiene a los trabajadores, en cuanto a las decisiones que se pueden tomar para la realización del producto. Cortes⁵, menciona que si algún trabajador, no puede ser partícipe de tomar decisiones, puede causarle ansiedad y estrés a medida que su ausencia lo conlleve a una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo. Estos ítems son importantes, ya que con ello, se puede conocer, la confianza que existe entre los supervisores y los trabajadores, además con ello, los trabajadores, pueden sentirse cómodos, y con la libertad de poder realizar sus actividades, sin sentirse estresados, ante la respuesta que llegue a tener su superior.

Relaciones con sus compañeros, estos ítems, nos permitirán conocer, como es la relación entre compañeros, si cuando necesitan apoyo lo otorgan o lo reciben. Esto hace que el centro de trabajo se encuentre en armonía, de esta manera se retoma lo mencionado por el autor Cortes, el cual nos menciona que el ser humano es por esencia un ser social, y por lo tanto tiene una necesidad de comunicarse con los demás. Estos ítems son importantes, por qué una buena relación con los compañeros de trabajo, se puede llegar a hacer menos pesado el horario laboral, además de sentirse cómodos, y no sentir el ambiente denso o pesado, con lo cual se puede originar estrés y ansiedad.

En las relaciones entre los trabajadores no se deberían presentar situaciones que propicien un ambiente de trabajo pesado, debido a que esto puede afectar a que se lleguen a presentar conflictos personales y esto provocar situaciones de violencia.

Actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico), estos ítems, ayudarán, para identificar si alguno de los trabajadores es o ha sufrido violencia laboral, y poder ayudarlo en caso de ser necesario. Además son importantes, ya que hablar de este tema, es delicado, ya que los trabajadores, que sufren de algún acto de violencia, tienen el miedo de sufrir represalias. En nuestro país se cuenta con el “Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana”, en la cual menciona que se puede presentar una queja, o denunciar, cualquier tipo de acoso.

Los actos de violencia pueden llegar a dañar tanto la salud física como psicológica de quien lo llega a sufrir, debido a que hay varias formas de que se llegue a presentar. Aunque en ocasiones los mismos trabajadores tienen una relación pesada con alguno de sus compañeros, lo cual en algún momento puede llegar a desencadenar una pelea, entre los trabajadores, esto a que pueden sentirse estresados, y no poder tolerar alguna broma que sufran.

Para la obtención de los resultados, se realizó la suma para tener el máximo puntaje, que son 42 puntos, posteriormente se realizó una división entre 3, ya que se toma en cuenta: nivel bajo, medio, y alto, quedando de la siguiente manera:

Nivel de puntuación.	Posibles características que pueden presentar los trabajadores.
Nivel bajo 0-14 puntos	La persona es alguien alegre, le agrada convivir con sus compañeros, tiene una buena convivencia con ellos.
Nivel medio 15-28 puntos	La persona en ocasiones puede estar de buen humor.
Nivel alto 29-42 puntos	Es una persona aislada, sufre burlas, hostigamiento, por parte de sus compañeros.

6.6 INTERVENCIONES DE ENFERMERÍA EN LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La enfermera o enfermero en salud ocupacional, llega a desarrollar intervenciones para logra la detección de los factores de riesgos psicosociales.

Dentro de las intervenciones de enfermería que se llegan a realizar son las siguientes:

Otorgar información acerca de temas de salud y seguridad, a todos los trabajadores, esto con la finalidad de que se encuentren capacitados, para poder disminuir los accidentes dentro de la empresa.

Capacitación de realización de alertas, a supervisores, las cuales consisten en la explicación de elaborar el reporte cuando se suscite un accidente.

Charla sobre cáncer de mama, a todos los trabajadores, esta charla se dio durante el mes de octubre, la cual consistía en la explicación de cómo realizar la exploración de mama, y dar información acerca del tema.

Platica de seguridad, a contratistas, la cual consiste, en la explicación de las condiciones que deben cumplir, para poder realizar sus actividades, y las reglas que se tiene dentro de la empresa.

Dentro de las intervenciones que se llegan a ejecutar, se encuentra la atención al trabajador, considerándolo como un ser biopsicosocial, recordando que la enfermera es el primer contacto que tienen los trabajadores. Por lo cual la enfermera debe conocer los primeros auxilios psicológicos, con ello puede otorgar una mejor atención, ya que se incluye el manejo adecuado de sentimientos, además el objetivo principal es restablecer el equilibrio emocional. Aunque la enfermera no puede encargarse de temas que competen a psicología, puede canalizar al trabajador con un psicólogo si se llega a requerir.

Se realizan exámenes periódicos como: toma de examen de hemoglobina, audiometrías y espirometrías. Cuando se otorgan los resultados de los exámenes periódicos, se da asesoría acerca de su alimentación, en caso de ser necesario.

Cuando se llegan a realizar trabajos en altura, se evalúan a los trabajadores, para ello se les toma la presión arterial, además de revisar que cuenten con el equipo de protección personal, tener un extintor cerca del área donde se trabajara, contar con el análisis de riesgo preliminar, en el viene la información de la actividad a realizar, y los materiales que utilizaran, si llegan a cumplir con los requisitos necesarios se les otorga una pulsera, en la cual lleva el nombre del trabajador, cuanto tuvo de presión arterial y su saturación de oxígeno.

Cuando se realiza algún trabajo en un espacio confinado, se toma la presión arterial, y la saturación de oxígeno, para poder realizar las labores necesarias, además de llevar el formato de análisis de riesgo preliminar.

Para la realización de exámenes de ingreso, consisten en la exploración física, antecedentes laborales, heredofamiliares y patológicos. Si se llega a observar alguna anomalía que presente el trabajador, como sobrepeso, hipertensión, o algo que le llegue a dificultar el poder realizar las labores para el puesto que se pretende, se hace anotaciones en una hoja otorgada por el área de recursos humanos.

La enfermera realiza el recorrido de la planta, para poder identificar los factores de riesgo, y de esta manera reducir accidentes.

La enfermera o enfermero investiga, accidentes de trabajo cuando se suscitan, se realiza una recopilación de lo sucedido, ya que una vez que se atiende el accidente, se llega a realizar una alerta, la cual consiste en tener un reporte de lo sucedido, y por último se ponen fotografías recreando el accidente. Asimismo se obtiene acceso a las cámaras de seguridad, para corroborar como sucedió el accidente.

Se tiene un control de las consultas otorgadas a los trabajadores, las cuales están enlistadas por cada mes, y al final del año se realiza un conteo de todas las consultas, de esta manera se observa cual es la principal causa por la cual asisten los trabajadores a consulta.

Se tiene un control de medicamentos con los que se cuenta, y se llegan a ordenar por fecha de caducidad, esto se realiza por medio de etiquetas que se le pone a la caja de cada medicamento.

Se tiene un control acerca de los candados y kits, que se llegan a utilizar cuando se realiza mantenimiento y limpieza a las maquinas, por medio de una libreta se llega anotar el nombre del trabajador, y el número de candado y kit que se le otorgo.

Se lleva acabo el chequeo de los extintores que se encuentran dentro de la empresa, así como la perforación de la fecha en que se realizó el servicio de mantenimiento y recarga, indicando mes y año.

Con estas intervenciones se facilitara la identificación de los factores de riesgo psicosociales, por parte del área de enfermería, considerando que las consultas otorgadas a los trabajadores es un indicio, para la identificación, ya que en ellas se pueden observar los síntomas que presentan los trabajadores, debido a que en la mayoría de las consultas otorgadas los síntomas presentados son de algún riesgo de factor psicosocial.

Así como el recorrido de la planta, para conocer más de las actividades que realizan los trabajadores, de esta manera poder prevenir los factores de riesgo psicosociales, además con ello poder observar si los trabajadores usan adecuadamente el equipo de protección personal.



IZTACALA

7 CONCLUSIONES

Con todo lo investigado, y desarrollado, en la realización de este trabajo, se llegó a ampliar los conocimientos acerca de los factores psicosociales, de tal manera que se le debe de dar la importancia, no solamente en las empresas de giro de bebidas energéticas sino de manera general, ya que cada vez está aumentando las enfermedades a causa de los factores psicosociales, esto para las empresas como a los trabajadores, se ven perjudicados, por un lado el trabajador expone su salud, y la empresa pierde productividad y eficacia. Ya que los factores psicosociales son aquellas condiciones que pueden alterar la salud de un trabajador. Con ello se ve afectado las actividades que llegan a realizar los trabajadores, al mismo tiempo se puede llegar a aumentar los accidentes de trabajo. Aunque los factores psicosociales, provocan ciertas enfermedades, que se pueden observar cuando los trabajadores acuden a consulta, las cuales pueden ser: estrés, fatiga, insomnio, dolores musculoesqueléticos. Para ello existen algunos test, que son de utilidad para poder identificar dentro de la empresa si está presente algún factor de riesgo psicosocial, como lo es el Método SOLVE, en nuestro país se cuenta con la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención, además en la norma se incluyen los deberes tanto de los trabajadores como de los jefes, para poder reducir los riesgos psicosociales.

La elaboración de un nuevo test, fue necesario, debido a que los que se encuentran establecidos, son de una manera general, por lo que no se centran en una empresa de giro de bebidas energéticas, fue por ello, que se retomaron algunos ítems establecidos por los test que se consultaron, para formular un nuevo test, con menos ítems, tomando en cuenta el tipo, ritmo de trabajo que se tiene dentro de la empresa, así mismo, los ítems retomados, son claros, para que los trabajadores no tengan algún problema en el momento que lo estén resolviendo, además en cada uno de los ítems se da un espacio, en caso de que los trabajadores crean conveniente poner alguna sugerencia o comentario. Los ítems, son de gran utilidad, para la identificación de los factores psicosociales, ya que con ellos, conocemos como es que los trabajadores se sienten dentro de su centro de trabajo, además de poder sentirse con la libertad de poner algún comentario acerca de alguna situación que crea importante que haya sucedido.

Por ello es importante realizar los test de identificación de los factores psicosociales, de ser necesario aplicar uno acorde a la empresa, ya que de esta manera, se pueden evitar pérdidas y ahorrar gastos innecesarios para las empresas, en caso de algún accidente el patrón tiene la obligación de pagar los servicios médicos y el sueldo del trabajador en caso de incapacidad, y con ello los trabajadores tienen la certeza de estar seguros de tener un adecuado lugar para realizar sus labores cotidianas, esto haciendo referencia a la NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad, donde se establece las obligaciones de los patrones para poder proporcionar un área de trabajo adecuada.

Es importante que se realice una identificación de los factores de riesgo psicosocial dentro de una empresa de bebidas energéticas, esto por la producción que se obtiene,

el tipo y ritmo de trabajo, que se llega a tener, puede llegar a estar presente algún o varios factores de riesgo psicosocial, dentro de la empresa, aunque en ocasiones a simple vista no se llegan a identificar, sino hasta aplicar un test, los cuales nos dan información verídica.

8. SUGERENCIAS

Por todo lo recabado, se sugiere que la enfermera en salud ocupacional debe estar actualizada con respecto a las normas de seguridad e higiene, además de tener en cuenta las actividades que realizan los trabajadores dentro de la empresa, para que de esta manera puede ayudar a detectar algún factor de riesgo, en este caso un factor de riesgo psicosocial.

Una recomendación, es que la empresa, puede elaborar un test, con el cual, se llegue a facilitar la recopilación de datos, acerca de los factores psicosociales, para que de esta manera se actúe antes de que se presenten casos de acoso, violencia, o que los trabajadores presenten alguna alteración por el ritmo de trabajo.

Otra recomendación, es tener un buzón, de sugerencias o quejas, en el cual todo sea de manera anónima, para evitar conflictos entre compañeros. Este buzón ayudara a quienes han visto o han sufrido, algún tipo de violencia dentro de su área trabajo.

Además se recomienda que se refuerce los temas de las normas de STPS, ya que con ello se evitaran accidentes de trabajo.

Reforzar la importancia de utilizar su equipo de protección personal de manera adecuada, con la finalidad de evitar riesgos a la salud de los trabajadores y evitar accidentes.

IZTACALA

9. REFERENCIAS BIBLIOHEMOROGRAFICAS

1. Valentina Forastieri. Boletín Internacional de Investigación Sindical Vol. 8. Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. 2016.
2. Dirección General de Comunicación Social. En México, hasta el 60% de trabajadores de la salud padece estrés laboral.
3. Diccionario Oxford (internet). Factor, (2018). Recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/factor>
4. Francisco Álvarez Heredia, Enriqueta Gea Gea. Salud Ocupacional Guía Práctica. Ediciones de la U. 2012.
5. José Ma. Cortés Díaz. Editorial Tébar. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales Seguridad e Higiene del Trabajo 10ª edición. 2012.
6. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Vigésima primera edición. Madrid, España.1992
7. Organización Mundial de la Salud, recuperado de https://www.who.int/topics/risk_factors/es/
8. ISOTOOLS, recuperado de <https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>
9. Ley Federal del Trabajo, recuperado de <http://www.cnsf.gob.mx/CUSFELECTRONICA/CUSF/Viewer?filePath=LFT.pdf>
10. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=f14c84fbb7819410VqnVCM1000008130110aRCRD>
11. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España. Factores psicosociales: metodología de evaluación. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
12. Definición de tarea, disponible en <https://conceptodefinicion.de/tarea/>
13. Carlos Ruiz- Frutos, Ana M. García. Salud Laboral, conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales 3ª edición. Editorial Elsevier Masson.
14. Diario Oficial de la Nación. NOM-035-STPS-2018.

15. Diccionario jurídico, recuperado de <http://www.lavozdelderecho.com/index.php/actualidad-2/corrupt-5/item/4931-diccionario-juridico-acoso-laboral>
16. Dirección de Trabajo, recuperado de <http://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99176.html>
17. CNDH México, recuperado de <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>
18. Viviana Vega. Violencia, maltrato, acoso laboral. El mobbing como concepto. Editorial S.A. Buenos Aires, Argentina 2011.
19. Reglamento Federal de Seguridad.

