



**Universidad Nacional Autónoma de
México**

Facultad de Contaduría y Administración

***Estudio descriptivo de los factores de riesgo psicosocial de
acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, en una muestra de PyMES***

Tesis

Que para obtener el título de:

Licenciada en Administración

Presenta:

Alejandra Robles Vázquez

Asesor:

Dr. Miguel Alejandro Villavicencio Carranza



Cd. Mx.

2022



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.



**Universidad Nacional Autónoma de
México**

Facultad de Contaduría y Administración

***Estudio descriptivo de los factores de riesgo psicosocial de
acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, en una muestra de PyMES***

Tesis

Alejandra Robles Vázquez

Cd. Mx.

2022



INDICE

Introducción	6
Justificación del tema	10
Objetivos.....	12
Objetivo general	12
Objetivos particulares	12
Pregunta de investigación	12
Alcances y limitaciones	12
Resumen	14
Marco teórico.....	15
Capítulo 1 Cultura y Clima Organizacional	15
Definición de Cultura Organizacional	16
Definición de Clima Organizacional.....	20
Capítulo 2 Factores Psicosociales y Riesgos Psicosociales	24
Factores Psicosociales.....	28
Riesgos psicosociales	37
Capítulo 3 NOM-035-STPS-2018	51
Categorías y dominios.....	59
Dominios	60
Capítulo 4 Metodología	63
Variables.....	63
Definición conceptual	63
Definición operacional	63
Muestra	64
Tipo de muestreo	64
Marco contextual	64
Tipo y diseño de investigación	65
Instrumentos de medición.....	65
Proceso de recolección de datos (procedimiento).....	66
Capítulo 5 Resultados	67
Centro de trabajo 1.....	67
Centro de trabajo 2.....	71
Centro de trabajo 3.....	75
Centro de trabajo 4:.....	79

Conclusiones88

Anexos91

 Anexo 1 Guía de referencia III91

 Anexo 2 Calificación de las guías de referencia.....101

 Anexo 3 Criterio para la toma de acciones.....105

Referencias106

AGRADECIMIENTOS

A mi padre Fernando que sé que estaría orgulloso de mi y que me acompaña en todo momento. Un beso hasta el cielo.

A mi madre Ivonne por creer en mí, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado. Por brindarme su apoyo en todo momento, motivarme a realizar este trabajo y compartirme sus conocimientos durante todo el proceso.

A mi hermano Fernando por su apoyo incondicional, por cuidarme y alegrar mis días cuando necesito motivación.

A mi pareja y amigos por su cariño, por darse su tiempo de leer este trabajo y apoyarme en todo este proceso.

A mi tutor por guiarme, brindarme de su tiempo y apoyo para poder lograr el éxito de este trabajo.

Estudio descriptivo de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, en una muestra de Centros de Trabajo de la República Mexicana.

Introducción

La OIT (2013), en su informe *The Prevention of Occupational Diseases*, publicado en ocasión del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo señala que, aunque las enfermedades profesionales causan un número de muertes seis veces mayor que los accidentes laborales, éstos últimos reciben mayor atención. De los 2,340 millones de muertes anuales relacionadas con el trabajo, la gran mayoría alrededor de 2,020 millones, son causadas por enfermedades relacionadas con el trabajo. Esto representa un promedio diario de 5.500 muertes. Además, cada año ocurren alrededor de 160 millones de casos de enfermedades profesionales no mortales.

En ese mismo año, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) señaló que la prevención es clave a la hora de atacar el creciente número de enfermedades profesionales, las cuales cobran cerca de 2 millones de víctimas cada año. El Director General de la OIT, Guy Ryder declaró que “El costo final de las enfermedades profesionales es la vida humana. Esto empobrece a los trabajadores y a sus familias y puede debilitar a comunidades enteras cuando pierden a sus trabajadores más productivos”.

Continuando con el énfasis en mantener la salud de los trabajadores, dicha organización (OIT), en el año 2016 dio a conocer información sobre los Factores de Riesgo Psicosociales y afirmó que era un problema global que afecta a todas las profesiones y a todos los trabajadores, tanto en países desarrollados como en desarrollo. De esta manera se colocó al centro de trabajo como una fuente importante de Riesgos Psicosociales (RP), y al mismo tiempo, el mejor lugar para prevenirlos y actuar sobre ellos, con el fin de proteger la salud y bienestar de los trabajadores.

En se mismo año, el Día mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, tuvo como tema “Estrés en el trabajo: Un reto colectivo”, en este contexto la OIT destacó que los factores de riesgo psicosocial pueden causar estrés, y que existe una estrecha relación entre el estrés

relacionado con el trabajo y los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales; que se traduce en un mayor absentismo y presentismo, relaciones de trabajo perturbadas, reducida motivación del personal, menor satisfacción y creatividad, aumento de la rotación del personal.

Estos problemas tienen un impacto considerable en la productividad, los costes directos e indirectos, y la competitividad de la empresa. En nuestro país no existen estadísticas oficiales, sin embargo, se estima que entre el 65% y el 75% de los empleados presentan estrés laboral, es decir no cuentan con condiciones adecuadas para el desempeño de los trabajadores, lo que puede derivar en diferentes trastornos como el estrés, el síndrome burnout, acoso laboral y presentismo, entre otros. Al respecto, incluso la Organización Mundial de la Salud ha señalado a México como uno de los países con mayores índices de estrés.

Los factores de riesgo psicosocial que tienen lugar en el mundo, y en particular en nuestro país, exigen un compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo que permitan lograr un trabajo digno o decente, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, para que prevalezcan centros de trabajo con condiciones seguras y saludables. Dicho enfoque requiere del compromiso de empleadores y trabajadores para cumplir con sus responsabilidades en la materia y fomentar el desarrollo de una cultura de prevención de riesgos de trabajo en la sociedad mexicana.

En este sentido, el Gobierno Federal señaló en el entonces Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018, como una de las cinco metas nacionales, el alcanzar un México Próspero, a través del cual se promueva el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades, para lograrlo, señaló en el Objetivo 4.3 “Promover el empleo de calidad”, la estrategia 4.3.2 “Promover el trabajo digno o decente”, la cual tiene como una de sus líneas de acción, el impulso de acciones para la adopción de una cultura de trabajo digno o decente.

En congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, se indicaron en el objetivo sectorial número 3 “Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral”, como acciones que deben realizarse: actualizar la regulación en seguridad y salud en el trabajo para la prevención de riesgos laborales, suministrar los medios para facilitar el conocimiento y la autogestión de la regulación en seguridad y salud en el trabajo, e impulsar el establecimiento de condiciones seguras y saludables en los centros de trabajo. No obstante, en México desde 1997 con el extinto Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo ya se regulaba de manera general el tema de los factores de riesgo psicosocial.

Con las reformas a la Ley Federal del Trabajo de 2012 y con la expedición del nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, en 2014, se ha fortalecido el marco jurídico en esta materia, el cual incorporó el tema de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable, con obligaciones deben cumplir los patrones en cuanto a su atención, entre otros, analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral; identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente; adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial; practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal ocupacionalmente expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera; informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial, y llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Es por ello que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social aprobó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, que aparece publicada en el Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018, en ella se establecen las disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo

psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Esta Norma Oficial Mexicana está alineada con las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene obligaciones diferenciadas para los centros de trabajo de acuerdo con la cantidad de trabajadores; establece medidas de prevención basadas en las obligaciones previstas en la Ley Federal del Trabajo; da énfasis a la prevención, y prevé una entrada gradual de las obligaciones patronales (STPS, 2018).

El objetivo de la NOM-035-STPS-2018 es establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Esta Norma, aunque fue publicada en el año 2018, entró en vigor el 23 de octubre del 2019 en su primera fase y un año después en su segunda fase. A partir de la implementación de la primera fase se llevaron a cabo inspecciones para verificar su cumplimiento por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS). Las sanciones por incumplimiento son en UMA, la UMA diaria en junio 2021 tiene un valor de 89.62 pesos, por lo que una multa podría llegar a ser de hasta \$422 mil pesos (STPS, 2018).

Debido a la relativamente reciente implementación de la NOM-035, hacen falta estudios que permitan comprender la manera en que los factores de riesgo psicosocial se comportan en las empresas, en términos de su frecuencia y los más recurrentes. De esta manera, y tomando en cuenta lo anterior, la presente investigación tuvo como objetivo identificar qué factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-035 tienen mayor presencia en una muestra de 4 centros de trabajo de la República Mexicana. Para la ello se empleó una muestra de 4 centros de trabajo con más de 51 colaboradores, a los cuales, de acuerdo con las especificaciones de la NOM, se les aplicó la guía de referencia III Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo.

El presente trabajo está organizado de la siguiente manera: en el primer capítulo se definen clima organizacional y cultura organizacional, haciendo énfasis en su papel tan importante en cada uno de los centros de trabajo, al finalizar el capítulo se hace una comparación entre clima y cultura organizacional con el fin de que el lector logre analizar cada uno de los

conceptos; en el segundo capítulo se expone la definición de los factores de riesgos psicosociales y la importancia de evitarlos, ya que pueden ser un riesgo para los colaboradores y para las empresas, y se hace mención de los factores de riesgo psicosociales que se encuentran en la Norma Oficial Mexicana 035 y los riesgos psicosociales que se pudieran provocar según el IMSS; en el tercer capítulo se expone el objetivo de la Norma 035, su función en los centros de trabajo, las guías de referencia que aplica, las obligaciones del patrón y del trabajador, las multas que pueden tener al no implementarla en los centros de trabajo de la República Mexicana y las definiciones de los factores de riesgos psicosociales según lo marca la NOM-035 y las definiciones de los mismos con otros autores.

Justificación del tema

Los Factores de Riesgo Psicosocial 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. Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (Norma Oficial Mexicana 035, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo señaló que la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo, e igualmente mencionó que la protección de la salud mental de los trabajadores debe centrarse en las estrategias de prevención. Evaluar y gestionar las causas de los riesgos psicosociales contribuirán a

definir las medidas colectivas e individuales necesarias para mejorar la calidad de la vida laboral de las y los trabajadores.

A pesar de ser una norma de aplicación obligatoria y los factores de riesgo psicosocial un aspecto de suma importancia tanto para las empresas como para los individuos, en México no se cuenta con suficientes publicaciones ni estudios actualizados sobre el tema de factores de riesgo psicosocial y la NOM-035. Por ejemplo, no se sabe de qué manera se comportan las organizaciones en cuanto a la frecuencia de factores que presentan. considerando todo lo anterior, es por ello que los resultados de la presente investigación contribuyen al conocimiento sobre los factores de riesgo psicosocial que se presentan con mayor frecuencia en 4 centros de trabajo con más de 51 colaboradores de la república mexicana, con el propósito de describir el fenómeno y con ello sentar las bases que permitan una mejor comprensión de la presencia de los factores psicosociales para, en un futuro próximo, estar en condiciones de realizar intervenciones que permitan la promoción de una cultura de bienestar emocional de los trabajadores, lograda a través de la creación y mantenimiento de un entorno organizacional favorable.

En otras palabras, la presente investigación surge con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosocial más frecuentes en 4 centros de trabajo con más de 51 colaboradores, con los resultados arrojados en el presente estudio se pretende apoyar a las empresas de la República Mexicana chicas, medianas o grandes que aún no conocen sobre la Norma Oficial Mexicana 035, dándoles un amplio panorama de lo que trata, lo que deben de cumplir dependiendo su tamaño y los grandes beneficios que podrían tener al cumplirla tanto en la salud de sus empleados como en la economía de su empresa.

Los resultados de la presente investigación también aportan grandes beneficios a los centros de trabajo que aún no han implementado la Norma 035, ya que se explican los temas relacionados y diversos conceptos de acuerdo con la propuesta de diferentes autores, lo que favorece el entendimiento de la misma. A su vez, a partir de la presente investigación se identifican y analizan los factores de riesgo psicosocial más presentes y menos presentes en los 4 centros de trabajo que participaron en la investigación para poder prever riesgos psicosociales en su empresa y tomar acciones favorables para su centro de trabajo.

También, se beneficiarán los centros de trabajo que se encuentran implementando la NOM-035 internamente, ya que podrán observar, identificar y analizar sus áreas de oportunidad para prever riesgos psicosociales.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosociales más frecuentes en 4 centros de trabajo y la correlación que existe entre dichos factores.

Objetivos particulares

1. Identificar si existen factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo que participan en la presente investigación.
2. Identificar los factores de riesgo psicosocial que representan mayor (muy alto y alto) y menor riesgo (medio, bajo y nulo) en cada uno de los centros de trabajo participantes.
3. Describir los factores de riesgo psicosocial más presentes en relación con las variables sociodemográficas de los empleados.
4. Identificar si existe correlación entre los factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018.

Pregunta de investigación

1. ¿Se presentan factores de riesgo psicosocial, en los centros de trabajo participantes en la investigación?
2. ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que se presentan con mayor frecuencia en los centros de trabajo participantes?
3. ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que se presentan con menor frecuencia en los centros de trabajo participantes?

Alcances y limitaciones

Alcances

- La investigación abarca a cuatro empresas con más de 51 empleados de la República Mexicana, ubicadas en: Ciudad de México, Morelos y Estado de México.

- Se identifican y presentan los factores de riesgos psicosociales más frecuentes en las 4 Pymes que participaron en la presente investigación. La información obtenida en el presente estudio es valiosa para las empresas que tengan que cumplir con la NOM-035.
- Los resultados de la presente investigación permiten conocer y comprender los factores de riesgo psicosocial que con mayor frecuencia se presentan en las empresas participantes, por lo que esta información resulta de utilidad para las áreas responsables de la gestión de los factores psicosociales, la gestión del personal o capital humano, los investigadores de este tema, así como para los docentes de las áreas de recursos humanos y afines.

Limitaciones

- La falta de compromiso por parte de los colaboradores para terminar los cuestionarios a tiempo.
- No todas las empresas brindan permiso para aplicar la guía de referencia III a una persona externa.
- Falta de conocimiento acerca de la Norma Oficial Mexicana 035 por parte de las Empresas y las áreas responsables de la gestión de entornos de trabajo favorables, así como de la gestión de los factores de riesgo psicosocial.
- Miedo de los directivos o dueños de las empresas al respecto de que los resultados obtenidos no sean anónimos, lo que limita la posibilidad de un mayor número de empresas participantes en las investigaciones de este tipo.

Resumen

Considerando la importancia que tiene la gestión de los factores psicosociales en el trabajo, la reciente aprobación de la NOM-035-STP-2018, así como la necesidad de identificar los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones debido a la importancia que tienen en el ámbito laboral y la calidad de vida de los colaboradores, la presente investigación tuvo como objetivo principal identificar los factores de riesgo psicosocial más y los menos frecuentes en una muestra de 4 centros de trabajo de la República Mexicana

La presente investigación cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental, se realizó con la participación de 378 colaboradores laboralmente activos de 4 centros de trabajo de la República Mexicana de diferentes sectores. Como instrumento se utilizó la guía de referencia III de la Norma Oficial Mexicana 035.

Entre los resultados más relevantes, se encontró que el mayor factor de riesgo psicosocial presentado fue la Jornada de trabajo, en la cual 209 colaboradores presentaron una puntuación muy alta (riesgo alto). En cuanto al factor de riesgo psicosocial menos frecuente en los 4 centros de trabajo d, se encontró que es el entorno organizacional el cual obtuvo una categoría de riesgo nula o despreciable, de acuerdo con las puntuaciones escritas en la NOM-035.

Los cuestionarios realizados arrojan datos valiosos para cumplir con el objetivo de investigación y contribuir al conocimiento en este tema. Es importante tener en cuenta que cada centro de trabajo es diferente, tanto su cultura y clima como los colaboradores que integran la misma. En este caso las encuestas realizadas fueron a centros de trabajo de la República Mexicana con más de 50 colaboradores y de diferentes giros como: telecomunicaciones y de servicios, los cuales, con sus resultados, brindarán gran apoyo para los centros de trabajo que tengan que cumplir con esta Norma Oficial Mexicana 035, así como favorecerán la mejor comprensión de estos factores dentro del ámbito de las ciencias de la administración y otras relacionadas.

Marco teórico

Capítulo 1 Cultura y Clima Organizacional

A lo largo de este capítulo se exponen los conceptos de cultura y clima organizacional y las definiciones que brindan diferentes autores para un mejor entendimiento de la presente investigación. El objetivo de este capítulo es destacar la importancia de la cultura y el clima organizacional en los centros de trabajo, ya que puede ser un factor importante para evitar riesgos psicosociales en los trabajadores y mejorar el ambiente laboral en las empresas con un conjunto de acciones y valores.

La cultura y el clima organizacional desempeñan un papel importante en las organizaciones. De acuerdo con Méndez (2019), cada organización construye parámetros que orientan el comportamiento de los empleados quienes los aprenden en el proceso de inducción, así como por observación e imitación; esta última juega un papel importante en razón a que debe apropiarlos y asumirlos en su proceso de interacción; igualmente la organización y sus miembros esperan que los nuevos integrantes actúen de manera similar a los compañeros en aspectos formales e informales de la dinámica organizacional. El autor menciona que están influenciada por:

- Los fundadores y/o líderes, quienes señalan parámetros de la organización en la ideología que proyecta, el sistema de ideas sobre la esencia de lo que hace la organización y las estrategias de gestión y acción.
- Los valores producen creencias entre lo que es apropiado y lo que no lo es, y guían las acciones y los comportamientos de los empleados para cumplir los objetivos; además, son la base para evaluar situaciones, actos, objetos y personas. Sirven para generar comportamientos estimados y apreciados por las personas, quienes reciben reconocimiento o desaprobación, los cuales son sancionados por el grupo. Se transmiten por inducción, las estrategias de comunicación y por el ejemplo de todos. Debe existir coherencia entre los valores, los planes y los proyectos que una organización quiere alcanzar con los individuos. Al ser aprendidos, los valores forman parte de la conciencia colectiva y orientan la gestión de las personas, ya que estas reflejan en sus resultados los valores sobre los cuáles actúan. Su aprendizaje proviene del diario vivir con los individuos que han permanecido más tiempo en la organización.

La organización, vista como un sistema social que funciona y permanece en el tiempo, se fortalece cuando las personas orientan su acción al fin común por medio del esfuerzo conjunto y del trabajo individual y colectivo. Por esto es importante crear políticas y normas que los guíen y les permitan ser parte de su colectividad con características, objetivos y metas en común, y que produzcan cohesión social, diferenciando sus comportamientos de los de los miembros de otras organizaciones (Méndez, 2019).

Para Stolp y Smith (1995), el concepto de clima es más estrecho que el de cultura. El clima, típicamente, describe las percepciones compartidas por los miembros de la organización en lo que se refiere a su entorno o ambiente de trabajo. En cambio, la cultura tiene que ver con asunciones, valores y creencias que dan un sentido o identidad a la organización e inciden en el comportamiento organizacional.

La cultura capta lo que es distintivo de una organización y relativamente permanente. El clima es el patrón de percepciones de los miembros de la organización en torno a ciertas dimensiones de la vida organizacional. El clima es más maleable (Peterson y Spencer, 1990).

Para Pettigrew (2000), clima y cultura se relacionan con muchos de los aspectos más relevantes en el campo del comportamiento organizativo, más concretamente en comprender y explicar los patrones y las divergencias en actitudes, percepciones y valores: como equilibrar la continuidad y el cambio; como intervenir en las organizaciones para conseguir el cambio cultural o como potenciar el clima para el servicio y la innovación.

Definición de Cultura Organizacional

Es en la antropología social donde se encuentran los orígenes del término, siendo definido por Tylor (1871) como “un todo complejo que incluye conocimiento, creencias, arte, moral, ley, costumbre y cualquier capacidad o hábito adquirido por un individuo como miembro de la sociedad”.

Evan (1976) por su parte, considera la cultura organizacional como un conjunto de creencias, normas y valores que tienen influencia sobre la conducta, afirmando que estos

elementos suponen una amplitud excesiva del término que no permite delimitar el clima organizacional.

El uso del término “cultura de la organización” se comenzó a emplear especialmente en los años 70 (Garmendia, 1990) como intersección de dos teorías, la de la organización, donde se entiende a la misma como principio básico para la consecución de objetivos y la de la cultura, que la define desde una perspectiva antropológico-funcionalista, como instrumento requerido para la satisfacción de necesidades y valores.

Según Rousseau (1990), los investigadores organizacionales coinciden en definir la cultura como conjuntos de cogniciones compartidas por los miembros de una determinada unidad social, las cuales se adquieren a través del aprendizaje social y de procesos de socialización que exponen a los individuos a diversos elementos culturales, como actividades e interacciones, informaciones comunicadas y artefactos materiales, que conforman la experiencia social al tiempo que dotan a sus miembros de valores compartidos, marcos de comprensión comunes y sistemas de creencias y de expectativas. No obstante, las culturas no son uniformes ni estáticas (Goffee y Jonea, 2001), ya que cambian y se configuran de manera dinámica a lo largo del tiempo. De acuerdo con Pettigrew (1979), la sociología utiliza el término “cultura organizacional” para explicar las diferencias entre resultados empresariales de forma cualitativa.

Fue en la década de los ochenta cuando comenzó a relacionarse el término con el debate entre aspectos tangibles e intangibles, considerando que la cultura organizacional era el motor de la organización y definiéndola como “los valores compartidos por los miembros de la organización” (Peters y Waterman, 1982).

Stacey, citado por Barón (2006) señala que la cultura organizacional es “el conjunto de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un grupo de personas han llegado a compartir por medio de su convivencia y trabajo. A un nivel visible la cultura de un grupo de personas toma forma en los comportamientos, símbolos, mitos, ritos y artefactos”. De esta manera se moldean los esquemas mentales de la empresa y su funcionamiento en cada uno de los colaboradores.

El papel de la cultura como influencia del comportamiento de los trabajadores parece que hoy día es cada vez más importante en el lugar de trabajo. En la medida que las organizaciones van ampliando más su extensión de control, aplanan sus estructuras, introducen equipos, reducen la formalización y dan poder a los empleados; el significado compartido provisto por una cultura fuerte garantiza que todos los de la organización caminen en una misma dirección (Griffin y Moorhead, 2010).

De acuerdo con el protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (s.f.) la cultura organizacional tiene que ver con los valores de una empresa, que son las creencias e ideas sobre los objetivos trazados y los medios para conseguirlos. Finalmente, tiene que ver también con el clima organizacional, que es la percepción que cada trabajador tiene acerca de las características de su organización.

Conocer la cultura organizacional es muy importante para detectar problemas dentro de la organización y ofrecer soluciones adecuadas. Es importante también para integrar al personal con los objetivos y misión de la empresa y formar equipos efectivos de trabajo. Para mejorar el funcionamiento y la efectividad de una empresa se tiene que considerar el clima laboral de los trabajadores, para poder satisfacer sus necesidades y mantener la motivación.

La cultura de la organización se caracteriza por diversos aspectos, variables o dimensiones, entre ellos se encuentra el sentido de pertenencia que propicia en sus colaboradores, quienes, en una perspectiva sistémica, tienen conciencia de la responsabilidad individual que les otorga el rol que desempeñan, orientan su esfuerzo al máximo rendimiento y aportan a conseguir las metas y los objetivos. Cuando una organización se caracteriza por una fuerte cultura, se alcanza alto desempeño, influye en la industria y perdura en el tiempo; la cohesión en la organización conlleva a la perdurabilidad en la medida que haya diálogo, aplicación de las normas y políticas igualitarias, sin excluir a ningún miembro (Méndez, 2018).

La cultura organizacional es el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores personales y culturales de una organización que controlan la manera en que interaccionan los trabajadores de una organización y con el entorno. La cultura organizacional tiene que ver con las normas escritas que guían y determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en diferentes circunstancias y la regulación de la interacción entre ellos: manual de funciones, plan estratégico y de capacitación. También tiene que ver con los hábitos de una empresa, que, aunque no estén formalmente escrito, se aceptan como normas en una empresa (Méndez, 2019).

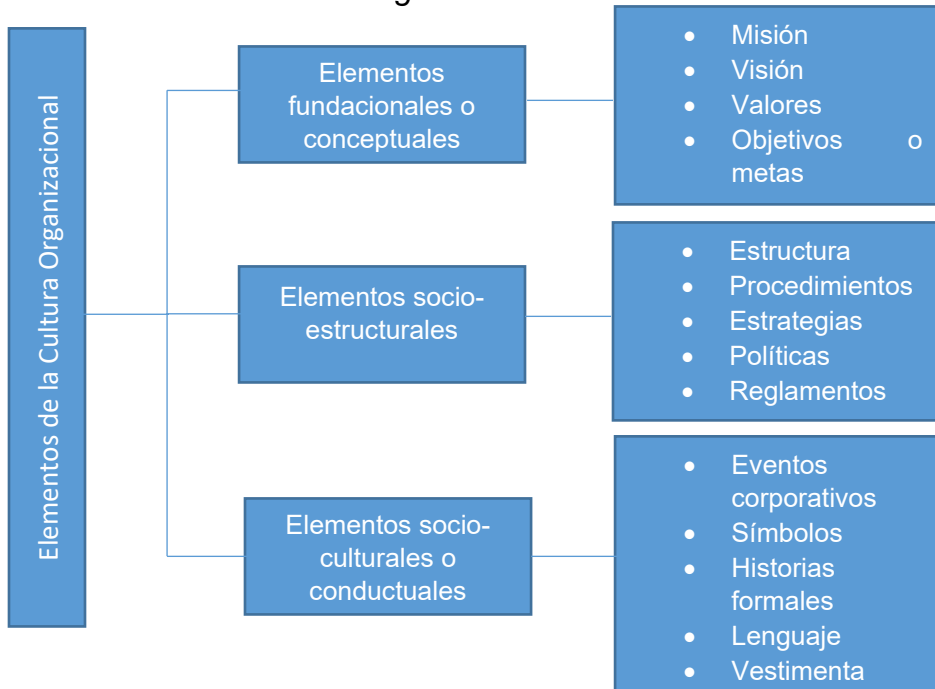
En el protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (s.f.) se señala que consolidar un ambiente laboral sano dentro de las empresas es una de las principales preocupaciones de la STPS. Su interés radica en ofrecer orientación, a través de mecanismos no vinculantes que procuren una cultura organizacional donde se respete la dignidad y la no discriminación de todas las personas trabajadoras. Las personas trabajan en los centros de trabajo más de la mitad del día, por lo que es esencial que las relaciones laborales se desarrollen dentro de un clima de respeto y seguridad, tanto física como emocional. En este proceso es relevante construir las bases de la cultura organizacional a partir de una concepción integral del ser humano que implica un cambio estructural que debe comenzar al interior de las empresas.

Cuando el clima laboral se ve alterado por situaciones negativas, la consecuencia es un ambiente conflictivo, agresivo y apatía por parte del personal, así como una baja productividad y un deficiente desempeño laboral. Todo ello, limita a su vez el desarrollo integral de las personas, ya que se ve afectada no solamente su vida laboral, sino todos los ámbitos en que se desenvuelven. Por esto es de vital importancia realizar acciones que restablezcan la seguridad, el trato laboral digno y respetuoso, con base en una cultura organizacional que de pautas claras de detección y actuación ante situaciones negativas.

No existe una única clasificación de los elementos que componen la cultura organizacional, los autores en la materia listan los elementos o los catalogan de acuerdo con sus propuestas teóricas.

Figura 1.

Elementos de Cultura Organizacional



Nota: En la categorización de la figura 1 se toman y modifican etiquetas o grupos de las propuestas de Abravanel (1992) y Zepeda (1999).

Definición de Clima Organizacional

Halpin y Crofts (1962) definieron el clima organizacional considerando características subjetivas, el clima es la opinión o percepción respecto a la organización formada por el empleado, señalan al espíritu como elemento importante del clima, entendido como la percepción de las necesidades sociales, así como de su satisfacción.

Hall (1972) definió el clima organizacional como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados y es a su vez una fuerza que influye en la conducta de los miembros de una organización.

Para Chiavenato (1992) el clima organizacional es el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización, pudiendo involucrar diferentes aspectos de la misma, de tipo estructural tipo de organización, tecnología, políticas, metas operacionales, reglamentos internos, que se superponen mutuamente

en diversos grados, junto a otros de carácter subjetivo actitudes, sistemas de valores, conductas que la organización estimula o penaliza.

Méndez (2006), definió el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Gonçalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

Álvarez (1995), por su parte, definió el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad.

Para Rodríguez (1999) el clima organizacional refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Seisdedos (1992) explicó que el clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Prioriza la percepción individual del entorno sobre la percepción colectiva, por lo que lo considera una dimensión individual más que organizacional.

Peiró & Prieto (1996) señalaron el clima laboral como una dimensión fundada a partir de la visión compartida de las percepciones de las personas, extendida en el grupo o la organización, y fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el entorno aun

cuando no es un constructo individual sino organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Anzola (2003) mencionó que el clima refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Feldman y Blanco (2006) expresaron que el clima organizacional es un área en la cual se ejercitan y se exponen las emociones, ya que el encuentro de las personas realiza un cambio social en la organización y puede afectar para bien o para mal a ésta.

Por su parte, Olaz (2013) habló sobre las repercusiones de un inadecuado clima organizacional, menciona que las consecuencias que pueden derivarse de un clima tóxico recaen sobre tres protagonistas: el individuo, el grupo y la organización. En cuanto al individuo, el impacto psicológico puede ir desde la lógica insatisfacción y ausencia de motivación, al burnout como cristalización de un ciclo larvado en el tiempo. En otros casos, cuando la situación es de una mayor intensidad y las circunstancias parecen quedar fuera de control, es cuando pueden aflorar cuadros psicóticos y desórdenes mentales más severos como la esquizofrenia, paranoia o la depresión. En estos escenarios es donde formal o informalmente se puede “invitar” a la exclusión del individuo en su actividad profesional, aunque, mientras tanto, el desgaste se haya extendido durante un largo tiempo y el sujeto haya contribuido quizás sin saberlo a degradar el clima de la organización en la que trabaja. Desde el punto de vista del grupo, las repercusiones también se hacen evidentes cuando comienzan a generarse situaciones donde las auto justificaciones, el victimismo, la holganza, la desconfianza y la dejación de funciones también, en ocasiones, la falta de respeto como sublimación de todo lo anterior distinguen el comportamiento del grupo y, en consecuencia, una pérdida de productividad y, sobre todo, una ruptura del espíritu de trabajo en equipo, verdadera base sobre la que se cimenta el desarrollo personal y profesional de las personas.

A lo largo del capítulo se mencionan las definiciones de diferentes autores de cultura y clima organizacional donde se observa una gran similitud entre éstas, en la tabla 1 se pueden observar sus diferencias:

Tabla 1.

Diferencias entre los conceptos de Cultura y Clima Organizacional

Cultura Organizacional	Clima Organizacional
A. Para el estudio del comportamiento se basa en el contexto histórico y elementos sociales de los trabajadores y la organización.	a. Busca explicar las conductas de acuerdo con las percepciones, actitudes, sentimientos y pensamientos de los trabajadores hacia sus labores, compañeros y organización.
B. Crea el ideal de organización que se quiere tener y pretende controlar las conductas a futuro.	b. Describe el trato de la organización hacia sus colaboradores y las reacciones de los trabajadores derivadas de sus relaciones.
C. Las bases científicas más importantes para explicar esta variable se obtienen de la sociología y antropología.	c. Busca explicar su objeto de estudio desde la psicología como eje principal
D. Sus elementos son cognoscitivos, se identifican conceptos.	d. Se compone de estados afectivos, creando sentimientos, pensamientos y actitudes a partir de las percepciones.
E. Al intervenir en esta variable los cambios se tienen a largo plazo.	e. Al modificar el clima organizacional se espera modificaciones en la conducta a corto y mediano plazo.
F. Es un medio para enseñar y comunicar lo que debe hacer y lo que está prohibido.	f. Es una interpretación de la atmosfera que tiene la organización.

Fuente: Basado en Griffin & Moorhead (2010); Landy & Conte (2005) y Gómez (2005).

Capítulo 2 Factores de Riesgo Psicosocial y Riesgos Psicosociales

En el presente capítulo se desarrollará el tema de los Factores de riesgo psicosocial (FRP) y los Riesgos Psicosociales (RP) con la finalidad de definir los conceptos a través de diferentes autores e investigaciones publicadas para una mejor comprensión de éstos y la Norma Oficial Mexicana 035, que se expondrá en el siguiente capítulo.

Resulta importante identificar qué variables deben ser consideradas y analizadas por su relación con la salud física, emocional y psicológica en trabajadores mexicanos, ya que además de afectar su salud, puede impactar en la productividad y economía de los centros de trabajo de la República Mexicana.

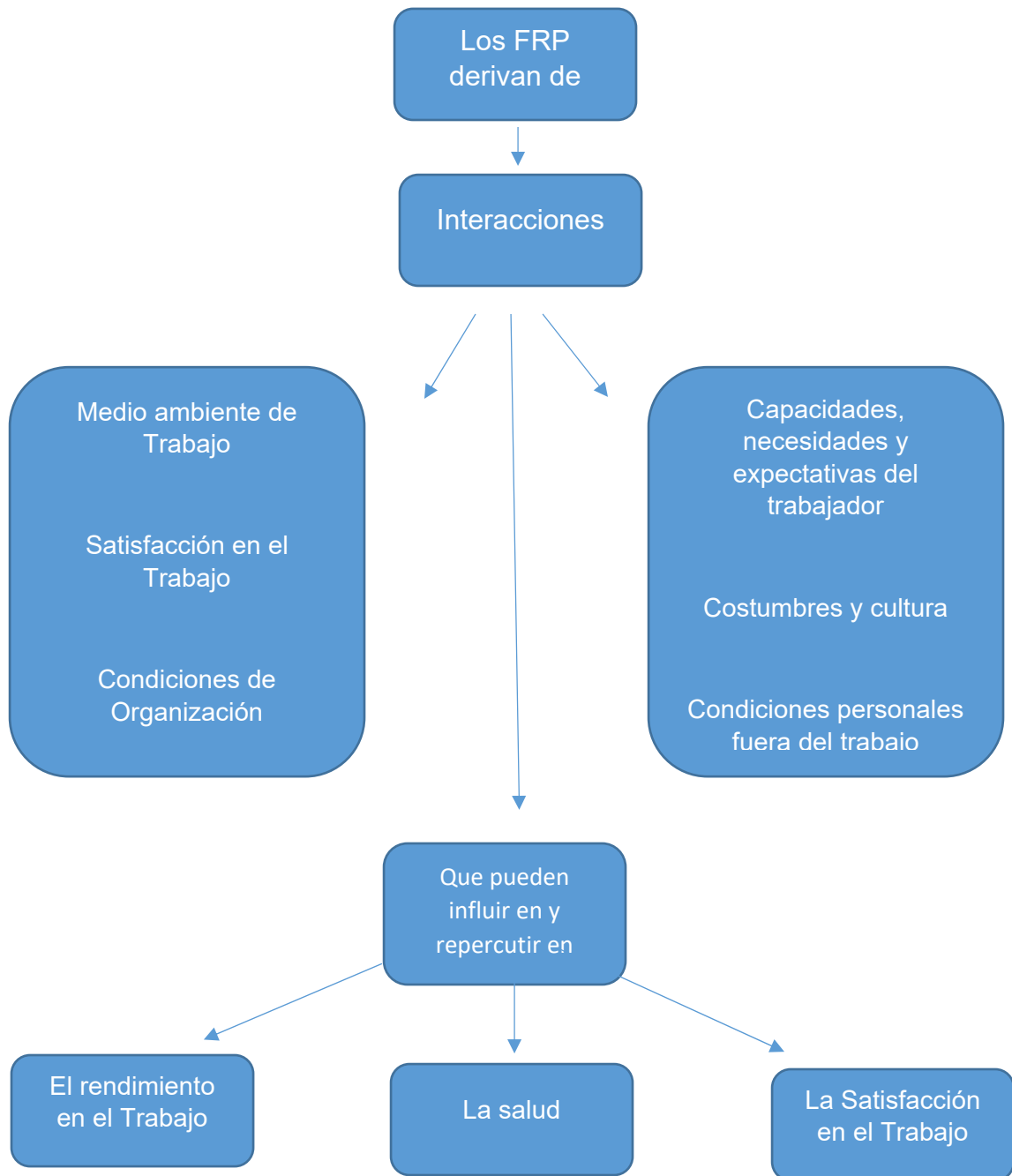
Para el Comité Mixto OIT-OMS 1984, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Misma organización menciona que cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,780 millones de muertes por año. Además, anualmente ocurren unos 374 millones de lesiones relacionadas con el trabajo no mortales, que resultan en más de 4 días de absentismo laboral.

Esta definición se refleja en la figura 2. El diagrama presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades

y las limitaciones del individuo y, por otra parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas (OIT-OMS 1984).

Figura 2.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRP)



Fuente: Informe del Comité Mixto de LA OIT/OMS sobre medicina del trabajo Factores Psicosociales en el Trabajo

El desarrollo conceptual de los factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y Riesgos psicosociales supone una propuesta conjunta de los tres niveles (Moreno y Báez, 2010):

- En el primer nivel se localizan los factores psicosociales, presentes en cualquier tipo de organización. Son condiciones organizacionales generales, así como son la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa u organización. Los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos. Una cultura organizacional que facilita una comunicación verbal transparente, un liderazgo de servicios o transformacional y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización y simultáneamente beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.
- En el segundo nivel se localizan los factores psicosociales de riesgo, estos son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Su acontecimiento genera respuestas disfuncionales de los trabajadores como el estrés. Los indicadores de disfuncionalidad organizacional generan respuestas de estrés y las respuestas de estrés laboral de los trabajadores son indicadores de la disfunción del sistema, ambos aspectos indican la presencia de factores psicosociales de riesgo que tiene principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.
- En el tercer nivel se localizan los riesgos psicosociales, los cuales son riesgos laborales con una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y simultáneamente afectar el funcionamiento organizacional. Se asocian a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos, sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial. Los riesgos psicosociales se asocian a una respuesta de estrés crónico, aumentando las repercusiones en la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata sus mecanismos adaptativos. Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo como son violencia, acoso laboral y acoso sexual, a respuestas de estrés crónico, como son estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

Los factores psicosociales pueden ser factores de riesgo para la salud con origen en la organización del trabajo generando respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2015; Marín & Piñeros, 2018). Estos factores resultan de deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son: carga de trabajo excesiva, exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo, gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros, acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros, insatisfacción y baja motivación (Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, 2016; Hernán, 2018; Luceño, Talavera, Martín, & Escorial, 2017). Por ello, proponer acciones dirigidas al control de los mismos, centrados en el talento humano y desde una perspectiva multidisciplinaria, creará un proceso participativo y de pertenencia (Katekamp, 2014; Moreno & Báez, 2010).

Hacer caso omiso o prestar poca atención a los factores de riesgo psicosociales dentro de una organización pueden generar costos e impactos negativos tanto para las empresas, ya sea directa o indirectamente, como para los trabajadores, sus familias e incluso para la sociedad, debido a que se ve afectado el ingreso económico y también se genera costo para las instituciones de seguridad social (Mendoza, 2013).

Las enfermedades y los traumatismos relacionados con el trabajo provocaron la muerte de 1.9 millones de personas en 2016, según las primeras estimaciones conjuntas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El riesgo principal fue la exposición a largas jornadas laborales, que estuvo vinculada a unas 750 mil muertes (OMS, 2021). Otro estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) evidenció que la sobrecarga laboral está vinculada a unas 750,000 muertes al año, principalmente por su impacto en enfermedades cardíacas y accidentes cardiovasculares.

Los gobiernos, los empleadores y los trabajadores pueden tomar medidas para reducir la exposición de los FRP en el lugar de trabajo. Los factores de riesgo también pueden reducirse o eliminarse mediante cambios en los modelos y sistemas de trabajo. (Ryder, director general de la OIT).

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Daza y Pérez (1997) los definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, los factores de riesgo psicosocial 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.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

Según la Norma Oficial Mexicana (NOM-035), estos son algunos ejemplos de factores de riesgo psicosocial:

- Ambiente de trabajo
- Factores propios de la actividad
- Organización del tiempo del trabajador

- Liderazgo y relaciones en el trabajo
- Entorno Organizacional
- Condiciones en el ambiente de trabajo
- Carga de trabajo
- Falta de control sobre el trabajo
- Jornada de trabajo
- Interferencia en la relación trabajo-familia
- Liderazgo
- Relaciones en el trabajo
- Violencia
- Reconocimiento del desempeño
- Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad

A continuación, se presentan las definiciones de los factores psicosociales de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana 035 y las definiciones de acuerdo a otros autores.

Tabla 2.

Definiciones de los Factores de Riesgo Psicosocial.

Factores de Riesgos Psicosociales	Definición de la NOM-035	Definición según otros autores
Condiciones en el ambiente de trabajo	Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.	Están constituidas por los factores socio – técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (llamadas condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo (riesgos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.). Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y

		<p>limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica y combinada da lugar a la carga global del trabajo, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador provocando de manera inmediata o mediata efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores mencionados. Pero dichos factores están determinados por el proceso de trabajo vigente, el que a su vez es resultante de las relaciones sociales y de la interrelación entre las variables que actúan a nivel del contexto socio – económico y las características propias de las empresas; es este proceso de trabajo el que define la naturaleza específica de la tarea a realizar por el colectivo de trabajo y por cada uno de los que ocupan los puestos (Neffa 1987).</p>
--	--	---

Carga de trabajo	Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.	Esta variable, sobrecarga de trabajo, definida como tener demasiadas obligaciones laborales para cumplir en un período determinado, se midió utilizando una escala de cinco ítems desarrollada por Aryee et al. (1999).
Falta de control sobre el trabajo	Control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.	La falta de control sobre los procesos laborales se asocia con la fragmentación del trabajo en unidades cada vez más pequeñas, circunstancia que produce una división de éste, caracterizada por 1) la disminución de la capacidad de decisión del trabajador, en tanto dicha toma de decisiones se halla fuera de su alcance; 2) la pérdida de autonomía, ya que debe someterse a procedimientos preestablecidos, y 3) la falta de estimulación de sus capacidades (Gómez, 2002).
Jornada de trabajo	Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de	Para Alonso Olea 1984, por jornada de trabajo se entiende el tiempo que cada día - pese a lo incorrecto de la expresión -, cada semana o cada año ha de dedicar el trabajador a la ejecución del contrato de trabajo; el tiempo del trabajo diario, semanal o anual. Como, según se dijo, lo que el trabajador debe, no es realmente un tiempo de trabajo, sino el trabajo prestado durante un cierto tiempo, se supone que la jornada se invierte en un trabajo efectivo y real y,

	prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana.	en tal sentido, la jornada es una primera aproximación para medir la prestación que el trabajador debe.
Interferencia en la relación trabajo-familia	Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.	Thomas y Ganster (1995 citado en Martínez-Pérez y Osca, 2001) han conceptualizado el conflicto familia-trabajo como un tipo particular de conflicto inter rol, en el que las presiones del rol laboral son incompatibles con las presiones del rol familiar o viceversa, por lo que se espera que el desempeño este interferido.
Liderazgo	El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño.	Barrow (1977, citado por Chelladurai, 1984) define al liderazgo como un “proceso comportamental que intenta influenciar a los individuos y los grupos con la finalidad de que se consigan unos objetivos determinados”.

<p>Relaciones en el trabajo</p>	<p>El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.</p>	<p>Las relaciones laborales hacen alusión a la interacción entre los trabajadores individuales y representados por sindicatos y la empresa. Para que se produzca una buena interrelación es necesario que se dé un trato justo y lógico a los empleados de la empresa, para que estos se involucren en los objetivos de la organización (Gómez, Balkin & Cardy, 1998).</p>
<p>Violencia</p>	<p>Violencia laboral, de conformidad con lo siguiente: Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual; Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y Malos</p>	<p>Bowie (2002) incorpora actos de violencia física y psicológica, además incluye el daño a las propiedades de la persona agredida, y presenta como parte agresora a la organización laboral. Otra definición integra sucesos agresivos vinculados al trabajo: "cualquier acción, incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable, con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco del trabajo o debido directamente al mismo" (Khalef 2003, 14). En México, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) define como violencia laboral y docente la que "se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la</p>

	<p>tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).</p>	<p>relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión, o abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, impide su desarrollo y atenta contra la igualdad" (2011).</p>
<p>Reconocimiento del desempeño</p>	<p>La evaluación y el reconocimiento del desempeño.</p>	<p>Para Ford (2005), reconocer laboralmente es realizar un reconocimiento a los empleados en el momento necesario cuando realizan su trabajo con entrega y lealtad total. Nelson y Spitzer (2005) afirman que el reconocimiento laboral es dar el valor a alguien que ha realizado algunos hechos positivos en la organización. Es la conclusión de un importante acontecimiento realizado para la empresa, que puede ser desenlazado en una celebración. También afirman</p>

		<p>que llega a ser más importante que 3 cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que sea la profesión o puesto, el reconocimiento que se les otorga, porque contribuyeron a producir o crear algo de real importancia. Para González García (2006), el reconocimiento laboral consiste en distinguir a un empleado por un trabajo bien realizado o porque haya presentado una mejora en su rendimiento. El jefe o supervisor se debe dar cuenta de las cosas que hacen bien sus empleados y exponerles su elogio y agradecimiento.</p>
<p>Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad</p>	<p>El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender: La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores; La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores; La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.</p>	<p>Maslow (1954) describió la pertenencia como una necesidad básica humana. Anant (1966) define la pertenencia como el sentido de implicación personal en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es una parte indispensable e integral de ese sistema. En base a esta definición, Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema y Collier (1992) identifican como elementos esenciales para desarrollar un sentido de pertenencia la experiencia de sentirse valorado, necesitado y aceptado por otras personas, grupos o ambientes; y la percepción por parte de la persona de que sus características son similares o</p>

		<p>complementan a las de las personas que pertenecen al sistema, es decir, la experiencia de ajustarse o de ser congruente con otras personas, grupos o ambientes a través de características compartidas o complementarias. Cameron (2004) considera al sentido de pertenencia, o lo que él denomina “vínculos interpersonales”, como una faceta más de la identidad social y, en relación al ámbito organizacional, como una faceta de la identificación organizacional (Harris & Cameron, 2005).</p>
--	--	---

Nota: Se muestran las definiciones de los Factores de Riesgo Psicosocial de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana 035 (2018) y las definiciones de acuerdo a otros autores.

Los factores de riesgo psicosociales son de suma importancia en los centros de trabajo ya que éstos pueden detonar negativamente en la misma afectando directamente a los trabajadores y provocándoles riesgos psicosociales que pueden ser dañinos a su salud y a la productividad de la empresa. Es fundamental que los centros de trabajo cuenten con protocolos o manuales para erradicar o disminuir cualquier riesgo psicosocial y promover un ambiente laboral sano y amigable.

Riesgos psicosociales

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 medioambiente 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, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas médicos altamente prevalentes, como las enfermedades cardiovasculares. La combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones y que derivan en alta tensión (job strain), doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, que constituye la principal causa de muerte en varios países de Europa y América. En su conjunto, entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular son atribuibles a condiciones adversas de tipo psicosocial de origen laboral (Kivimäki, 2012).

Los riesgos psicosociales laborales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno, 2011, p. 7). El riesgo psicosocial, que no es un simple conflicto de los que se suelen presentar en cualquier relación, surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización (Gómez, Hernández y Méndez, 2014).

Los riesgos psicosociales son aquellos factores que forman parte del trabajo y afectan de forma negativa tanto al trabajador, como a su trabajo y a la organización. Corresponden a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y tipo de organización, como el contenido del trabajo y ejecución de la tarea, que constituyen riesgos para el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador (Ministerio de Salud - MINSAL, 2013).

Los riesgos psicosociales no solo impactan la salud mental sino también además incrementarían los problemas de salud física (Agila, Colunga, González & Delgado, 2014 y

Ahumada & Noriega, 2010). La evidencia indica que falta de apoyo social y la mala calidad de liderazgo se relacionan con mayor riesgo a presentar problemas de salud mental, peor salud auto percibida y niveles elevados de estrés (Johnson & Johansson, 1991; Karasek & Theorell, 1990 y Rocha, 2014).

En la siguiente tabla se observan cifras importantes acerca de los accidentes y las enfermedades en el trabajo. Se debe considerar que algunos de los accidentes y enfermedades pueden derivarse de los factores de riesgo psicosocial.

Tabla 3.

Estadísticas de Riesgos de trabajo

Riesgos de Trabajo terminados registrados en el IMSS por año de ocurrencia y sexo, según tipo de riesgo								
Tipo de Riesgo	2021			2020				
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Accidentes de Trabajo	55,552	29,596	85,148	176,813	83,519	260,332	261,937	133,438
Accidentes en Trayecto	15,609	15,821	31,430	46,101	42,825	88,926	68,740	72,144
Enfermedades de Trabajo	2,786	3,110	5,896	49,265	73,963	123,228	7,399	4,510
Total	73,947	48,527	122,474	272,179	200,307	472,486	338,076	210,092

Nota: Adaptado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con información de la Coordinación de Salud en el Trabajo, IMSS,2021.

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, s.f.) algunos de los principales riesgos psicosociales son:

- Estrés laboral
- Burnout
- Acoso laboral
- Inseguridad contractual
- Conflicto trabajo-familia

A continuación, se presentan las definiciones escritas por diversos autores:

Estrés laboral

De acuerdo con la Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) los antecedentes históricos del estrés vienen desde 1926, cuando Hans Selye, un joven austriaco de 20 años, estudiante de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, se fijó que todos los enfermos a quienes estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales independientes de su enfermedad. Síntomas como el cansancio, la pérdida del apetito, baja de peso y la astenia fueron estudiados con más atención por Selye hasta denominar a este conjunto de síntomas como el “Síndrome de estar enfermo”. Posteriormente, al salir médico y especializarse en química orgánica, realizó un posdoctorado en Montreal, Canadá, donde llevó a cabo varios experimentos basados en el ejercicio extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticotrófica), adrenalina y noradrenalina, causando alteraciones orgánicas a las que luego llamó “estrés biológico”. Selye descubrió con el tiempo de que no solamente los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que el hombre tiene que adaptarse. Por lo que se comenzó a considerar al estrés como un fenómeno por sobre todo psicológico, aunque sea activado muchas veces por causas orgánicas.

El término estrés, en sí, fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el siglo XX por el fisiólogo y médico Hans Selye, quien es conocido como “el padre del estrés”. Selye empezó a utilizar el término para hacer referencia a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo y el deterioro generado en su vida (Ivancevich y Matteson, 1989).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés laboral se define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Para la OMS, un trabajador estresado suele ser más enfermizo, poco motivado, menos productivo y el centro de trabajo en el que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. Un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce

sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él, dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS,1986).

El estrés en niveles bajos resulta saludable para el organismo, pero demasiado estrés afecta la salud física, mental y social, se requiere de estrés en la vida diaria para el óptimo funcionamiento, resulta esencial en los niveles adecuados (Selye, 1956; en Patlán, 2019). En 1956, Hans Selye definió el Síndrome General de Adaptación, indicando que independientemente del estímulo nocivo percibido, el individuo responde de manera estereotipada. Se caracteriza de tres fases principales ocurridas en un orden específico (Jordán, 2018):

- **Fase de Alarma (Shock).** Es la fase inicial, en esta fase el organismo no se encuentra familiarizado con el estímulo, se presenta una reacción de alarma, conocida como reacción “lucha-huida”. El estrés se presenta como una respuesta no específica, independiente de la naturaleza de sus desencadenantes. En esta fase se pueden producir emociones positivas y negativas. Se presentan dos etapas dentro de esta fase inicial: la etapa de choques, la etapa inicial e inmediata y la etapa contra-choque, en la cual se presenta una defensa contra el choque, se caracteriza porque se inicia una etapa de recuperación de la homeostasis en el organismo (Jordán, 2018).
- **Fase de Resistencia.** Se presenta esta fase únicamente si la situación estresante se prolonga en el tiempo. El organismo hará lo posible por resistir los factores externos que provocan estrés, pasará a un estado de resistencia activa para evitar el agotamiento, se involucran factores biológicos y/o psicosociales. Si el organismo se enfrenta a los estresores, ya sean de naturaleza física, química, biológica o social por un tiempo prolongado, debido a que el organismo no puede mantener el mismo nivel de respuesta todo el tiempo, procede a su mecanismo de adaptación o resistencia a los estresores. En esta fase únicamente se producen emociones negativas, el organismo se va desgastando hasta llegar a la fase final de agotamiento (Jordán, 2018).
- **Fase de Agotamiento.** Es la fase final, caracterizada por el agotamiento físico y mental, en la cual el cuerpo ya no puede continuar resistiendo los factores

estresantes, si se presenta de manera constante y prolongada tiene consecuencias negativas para la salud del organismo (Jordán, 2018).

Existen muchas razones por las cuales se presenta el estrés laboral en las organizaciones, Martínez (2004) considera las siguientes:

- Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo.
- La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés.
- La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.
- Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.
- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

Hellriegel y Slocum (2009), definen lo que son los estresores: Los estresores son exigencias físicas o psicológicas impuestas por el entorno y que llevan a una condición de estrés, son los factores desencadenantes del estrés. Estos elementos pueden adoptar diversas formas, pero todos ellos tienen una característica en común: producen estrés o pueden producirlo si la persona considera que presentan exigencias superiores a su capacidad para responder a ellas.

De acuerdo con el IMSS (s.f.), los síntomas que presenta una persona con estrés laboral son los siguientes:

- **Emocionales:** Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.
- **Conductuales** Disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.
- **Cognitivos** Dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.
- **Fisiológicos** Músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.

De acuerdo en este apartado, el estrés laboral tiene consecuencias muy negativas en el trabajador como son: Reducción de productividad, descenso en la calidad de vida, problemas de salud física y/o mental (enfermedades), trastornos de depresión y ansiedad, problemas familiares, riesgos de alcoholismo y otras adicciones (IMSS, s.f.).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, s.f.) aporta algunas estrategias para afrontar el estrés laboral: #

- Lleva a cabo técnicas de relajación: meditación, música relajante, ejercicios de estiramientos.
- Practica algún deporte, ya que es un gran aliado para la liberación de endorfinas y nos ayuda a descansar mejor por las noches.
- Estilo de vida saludable: cuida tu alimentación, duerme las horas necesarias, evita el tabaco y el alcohol, tómate un descanso.
- Mejora tus habilidades de comunicación, sé amable, expón la situación y procura no enfadarte.

- Aumenta tu asertividad, la actitud es muy importante, no tienes nada que perder y sí mucho que ganar.
- Busca ayuda profesional en caso necesario.

Síndrome de Burnout o estrés crónico

Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP).

Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajo actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Para Edelwich y Brodsky (s.f.), el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda: la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; luego aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; la tercera etapa es la de frustración; y por último la cuarta etapa es la apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. La apatía implica sentimientos de distanciamiento y desimplicación laboral, y conductas de evitación e inhibición de la actividad profesional.

Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en tres fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo.

- La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.

- La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

Leiter (1990,1991) menciona algunas demandas estresantes del puesto como son: trabajo nocturno, turnos rodados, exposición a riesgos y peligros, etc. La sobrecarga laboral percibida es un importante desencadenante del síndrome, especialmente que supone el incremento de los sentimientos de agotamiento emocional. Los contenidos del puesto (variables como la oportunidad del sujeto para emplear las habilidades adquiridas, variedad de tareas, retroinformación) pueden llegar a ser una significativa fuente del síndrome de Burnout.

Guillén (1999) menciona que las consecuencias del Burnout se pueden expresar en varios grupos:

1. Físicos y emocionales: Entre otros podemos citar problemas de salud física (cefaleas, taquicardias y palpitaciones, dolor precordial, alteraciones gastrointestinales, hipertensión, crisis asmáticas, alergias, fatiga, dolores musculares), así como problemas psíquicos (ansiedad, depresión, insomnio) y emocionales referidos a sentimientos de inadecuación, irritación e infelicidad.
2. Interpersonales: Deterioro de la vida familiar y social, y dificultades en las relaciones interpersonales.
3. Actitudinales: expresión y manifestación de actitudes negativas hacia los demás, hacia la organización y hacia sí mismo. Con sensaciones de insatisfacción laboral y reducidos niveles de compromiso e implicación.
4. Conductuales: Con comportamientos inadecuados relacionados con el trabajo y con la organización, con manifestaciones como agresividad, inhibición, cambios del estado de humor, etc. Así como conductas negativas con la organización, como absentismo, lentitud en el desempeño, disminución de la calidad y cantidad en el rendimiento laboral.

Acoso psicológico o Mobbing

Cuando Pondal (2010) habla de mobbing o acoso psicológico hace referencia a la violencia generada por una persona o un grupo de personas que se dirige al desequilibrio o destrucción de la psiquis de una u otras. También se lo denomina acoso moral, terror psicológico, o psico terror laboral. Parece reservarse el termino mobbing al ámbito del trabajo, entonces hablamos de acoso laboral.

Según la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (s.f.) a nivel mundial se ha notado un incremento en los índices de violencia en los lugares de trabajo, lo cual ha incidido en una reducción de la productividad debido al incremento del ausentismo, de la rotación de personal, del número de incapacidades y del presentismo laboral, además del impacto en la salud de las y los trabajadores. En el caso de México, 80 por ciento de trabajadores mexicanos han padecido algún tipo de violencia psicológica (maltrato, humillación, insultos o gritos).

La violencia laboral presenta muchas facetas y se da en varias direcciones: descendente (del jefe/e), ascendente (del subordinado/o) y horizontal (de compañeras/os o colegas de trabajo) y su efecto en la salud es indiscutible, tanto para el sistema social e institucional, como para las y los trabajadores y sus familias (Grazia, Fattorini, Gilioli, Rengo y Gonik, 2004).

En el protocolo para la prevención, atención y erradicación de la violencia laboral que publicó la STPS en marzo del 2020, la violencia laboral es definida como: conductas negativas continuas, dirigidas contra una o varias personas y que tienen 3 características esenciales:

- Son acciones u omisiones sistemáticas y persistentes.
- Está en juego un ejercicio desigual de poder formal o informal.
- Tiene efectos devastadores a nivel físico y psicológico en las personas que la padecen, además de que causan daños sociales y económicos para las instituciones.

Para Pondal (2010), el mobbing es definido como aquellas conductas que, reiteradas en un cierto periodo de tiempo, de uno u otro modo tienden a la destrucción anímica y psicológica del acosado.

Según Flores, Almegua y Mendoza (2007) existen dos participantes: el acosador y la víctima:

- El acosador: El que provoca el mobbing puede ser una persona o un grupo de personas. ¿Qué trata de obtener el acosador por medio de la práctica del mobbing? ¿Qué es lo que lo motiva? Puede ser que intente conseguir un objetivo organizacional y pretenda ajustar la conducta laboral del acosado a la cultura y a las normas de la organización, o bien que intente satisfacer necesidades inherentes a su personalidad.
- La víctima: No se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso u hostigamiento en su lugar de trabajo. Esto significa que cualquier persona, en cualquier momento, puede ser víctima. Los especialistas señalan que en la mayoría de los casos el mobbing afecta a trabajadores brillantes, bien valorados, cumplidos y participativos, personas activas y con gran carisma a las que se intenta presentar como poco inteligentes, holgazanas y conflictivas.

Flores, Almegua y Mendoza (2007) hacen mención de las fases de la violencia general en la víctima las cuales se mencionan a continuación:

1. Evento detonante
2. Fase de desconcierto La persona que recibe el hostigamiento o acoso no entiende lo que ocurre o no les encuentra una explicación a sucesos como: asignación de más trabajo del que puede realizar, negación de permisos, entre otros.
3. Autorecriminación La persona acosada percibe que nadie le hace caso o que sus argumentos se deforman para dejarla en una mala posición; ante ello se produce una pérdida de confianza y disminución de la autoestima. Decae el interés por el trabajo, se incumple con obligaciones y se estalla emocionalmente.
4. Rebeldía Consiste en un estado de rebelión que puede llegar incluso a la agresividad. En ocasiones, en esta fase la persona puede realizar intentos de sobreponerse y demostrar su valor a sí misma y hacia los demás.
5. Depresión Cuando los intentos de la persona por sobreponerse a la situación adversa fracasan, se cae en el estado de depresión. Tomando en cuenta que las personas acosadas tienen un gran interés por mantenerse en sus trabajos,

sufren cuando no pueden desarrollar sus labores o cuando no se valora su trabajo.

Consecuencias sobre la víctima

Leymann (s.f.) establece que las condiciones de trabajo que resultan agobiantes, tales como la monotonía, el exceso de actividades, el exceso de tiempo dedicado a las labores o el cansancio físico, causan estrés, cuya consecuencia es que la persona afectada experimenta inestabilidad emocional y una serie de altas y bajas laborales. El mobbing se entiende como un síndrome social desencadenado por estresores sociales, extremo y deliberado, que produce una cascada de efectos negativos. Los estresores sociales extremos son el sustrato que permite que se genere el mobbing, que destruye gradualmente la confianza y la autoestima de la víctima. Algún tiempo después de iniciado el acoso en su contra, la víctima manifestará algunos síntomas físicos como ahogo, palpitaciones, cansancio, pánico, inseguridad, desconfianza, dejadez, pérdida de memoria o hipervigilancia.

Las consecuencias sobre la salud de las víctimas son devastadoras, pudiendo sufrir, entre otros efectos, ansiedad generalizada, inquietud, fatiga, dificultades para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, trastornos de sueño, depresión, sensación de impotencia, apatía, melancolía, estrés postraumático o desmotivación laboral (López et al, 2008; González y Delgado, 2008).

Los efectos del acoso laboral sobre la salud del trabajador pueden llegar hasta tal punto que pueden acabar en un desenlace tan drástico como puede ser el suicidio del trabajador (Medina, 2009).

El acoso laboral no solo produce efectos sobre los trabajadores, sino que a su vez afecta al funcionamiento de la organización empresarial. Estos efectos negativos redundan en un menor rendimiento del trabajo, al mismo tiempo, se produce un aumento del absentismo. También tienen lugar un mayor número de accidentes de trabajo y se producen bajas de los trabajadores provocando unos mayores costes a las empresas (Agencia Europea de Seguridad en el Trabajo, 2014).

Además, el acoso laboral también influye en el clima laboral, afectando a temas como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales con una importante repercusión en la productividad empresarial (Instituto Nacional de la

Seguridad Social, 1998). Asimismo, estas consecuencias no acaban en la empresa, sino que también afectan a la sociedad, ya que se produce un incremento de los gastos sanitarios, al mismo tiempo que se desemboca en una pérdida de principios y valores que lleva a un comportamiento de desatención hacia la víctima (Bartolomé, 2012).

De acuerdo al protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual de la STPS (s.f.), no existen situaciones concretas que determinen la vulnerabilidad de las personas a ser víctimas de hostigamiento y acoso, es posible identificar una serie de características personales e institucionales que pueden contribuir a la manifestación de estas conductas en los espacios laborales, y que deben ser consideradas para planear las estrategias organizacionales para la prevención y erradicación de la violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.

Inseguridad contractual

Rodgers (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes (Witte, 1999; Goudswaard y Andries, 2002).

Lamentablemente, un alto porcentaje de trabajos actuales se caracterizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los tipos de trabajo que son atípicos o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de los mismos (Nienhueser, 2005). El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el centro de trabajo, el contrato, se han convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del mañana es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo. Este tipo de preocupación tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores.

La inseguridad laboral ha sido definida como “la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo” (Greenhalgh y Rosenblatt, 1984).

La mayoría de los autores han definido a la inseguridad contractual desde una mirada general: como aquella percepción de amenaza de la pérdida del empleo. Sin embargo otros, han realizado una conceptualización más amplia, que abarca además de lo mencionado

recientemente, pérdidas de ciertos aspectos del trabajo como no percibir aumento de sueldo o imposibilidades de promoción (Valencia y Avendaño, 2014).

Moncada, Llorens y Kristensen (2014) sostienen que: “existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral”.

Para Bernardo Moreno Jiménez (2011) la inseguridad contractual se refiere como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Según la referencia del autor este tipo de riesgo se relaciona directamente con los índices de alta rotación de personal que existe en las organizaciones, en entornos económicos inestables o en entornos donde la demanda laboral de la población sea muy alta.

Conflicto Trabajo - Familia

El equilibrio entre la vida laboral y familiar es un fenómeno amplio y complejo, que se puede definir como la “medida en la que una persona está igualmente comprometida y satisfecha con su función laboral y el rol familiar”. El equilibrio trabajo-vida consta de tres componentes (Greenhaus, Collins y Shaw 2003):

- Equilibrio en el tiempo, se refiere a la misma cantidad de tiempo que se le da tanto a los roles laborales como familiares
- Equilibrio de implicación se refiere a niveles iguales de participación psicológica tanto en el trabajo como en los roles familiares
- Equilibrio de satisfacción se refiere a niveles iguales de satisfacción tanto en el trabajo como en los roles familiares.

El conflicto trabajo-familia ocurre cuando las demandas o expectativas asociadas con un dominio son incompatibles con las demandas o expectativas asociadas con el otro (Carlson, Kacmar y Williams 2000; Greenhaus y Beutell 1985). Este desequilibrio puede tomar dos formas:

- Conflicto trabajo-familia: las actividades relacionadas con el trabajo dificultan el desempeño de las responsabilidades familiares
- Conflicto familia-trabajo: las responsabilidades familiares dificultan el desempeño correcto de tu trabajo.

El conflicto entre el trabajo y la familia puede verse como un factor de estrés para las personas. La investigación ha puesto de manifiesto que este conflicto tiene una serie de consecuencias negativas para el individuo: peor salud mental y física, menos satisfacción con la vida, mayores niveles de estrés, niveles más altos de agotamiento emocional, menos ejercicio físico, mayor probabilidad de consumo de drogas y alcohol, aumento de los niveles de ansiedad y depresión, fatiga y carga mental, entre otras (Frone, Russell y Cooper 1992).

Entre ambos conflictos se da una influencia recíproca (Ford, Heinen y Langkamer 2007; Luk y Shaffer 2005). El conflicto trabajo-familia también puede conducir a menores niveles de satisfacción laboral (Boyar y Mosley 2007; Graves, Ohlott y Ruderman 2007), menor logro personal, mayor agotamiento emocional y despersonalización (Kossek y Ozeki 1998; Rupert, Stevanovic y Hunley 2009) y tiene una fuerte relación con el agotamiento (Canivet et al. 2010).

Frone, Russell y Barnes 1996) realizaron un estudio que examinó la relación entre el trabajo y los conflictos familiares, y entre la familia y los conflictos laborales sobre los resultados de salud. Los resultados indicaron que ambos están asociados con depresión, mala salud física y consumo excesivo de alcohol.

El conflicto entre el trabajo y la familia no solo causa problemas a las personas, sino que también es perjudicial para las organizaciones. Se ha asociado con mayor rotación de personal y absentismo, menor rendimiento y mayor nivel de estrés laboral, intención de abandonar la organización, disminución del rendimiento, la productividad y el compromiso laboral, burnout o desgaste profesional, y comportamiento organizacional negativo (Spector, et al. 2005).

Capítulo 3 NOM-035-STPS-2018

El objetivo de este capítulo es dar a conocer tanto los antecedentes previos a la publicación de la Norma 035, como el por qué es tan importante esta Norma en México y qué beneficios traerá al aplicar dicha Norma en los centros de trabajo de la República Mexicana.

A lo largo del trabajo se ha mencionado la importancia que tiene la salud mental y física de los colaboradores en los centros de trabajo, en este capítulo se especificarán las obligaciones que tiene el patrón y el trabajador para cumplir con la Norma 035.

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, que tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana; así como aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación.

Las NOM deben ser revisadas cada 5 años a partir de su entrada en vigor. El CCNNPCE deberá de analizar y, en su caso, realizar un estudio de cada NOM, cuando su periodo venza en el transcurso del año inmediato anterior y, como conclusión de dicha revisión y/o estudio podrá decidir la modificación, cancelación o ratificación de las mismas (Secretaría de Salud, Gobierno de México, 2015).

A continuación, se presentan algunos convenios por parte de la Organización Internacional del Trabajo sobre la seguridad y salud en el trabajo:

Tabla 4.

Principales convenios de la OIT en materia de Seguridad y Salud en el trabajo

Principales Convenios y Recomendaciones de la OIT en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo			
Convenio	Contenido	Recomendación	Fecha de ratificación y estatus
Disposiciones generales			
Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981	Prevé la adopción de una política nacional coherente sobre seguridad y salud en el trabajo, y acciones de los gobiernos y dentro de las empresas, para promover la seguridad y la salud en el trabajo, y mejorar las condiciones de trabajo	Recomendación 164 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981	01 febrero 1984 En vigor
Convenio 161 sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985	Prevé el establecimiento de servicios de salud en el ámbito de la empresa, a quienes se asignan funciones esencialmente preventivas y son responsables de aconsejar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca del mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro y saludable	Recomendación 171 sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985	17 febrero 1987 En vigor
Convenio 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006	Promueve una cultura de prevención en materia de seguridad y salud para lograr progresivamente un medio de trabajo seguro y saludable. Exige que los Estados ratificantes desarrollen políticas, sistemas y programas nacionales de seguridad y salud en el trabajo	Recomendación 197 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006	No ratificado
Protección en ciertas ramas de actividad			
Convenio 120 sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964	Busca preservar la salud y el bienestar de los empleados en establecimientos comerciales, instituciones y servicios administrativos, sobre todo para trabajos de oficina y otros servicios relacionados, a través de medidas de higiene elementales, respondiendo a los requisitos de bienestar en el lugar de trabajo	Recomendación 120 sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964	18 junio 1968 En vigor
Convenio 167 sobre seguridad y salud en la construcción, 1988	Dispone medidas técnicas detalladas de prevención y protección. Estas medidas se relacionan con la seguridad en los lugares de trabajo, con las máquinas y los equipos utilizados, con el trabajo en las alturas y con el trabajo realizado en aire comprimido	Recomendación 175 sobre seguridad y salud en la construcción, 1988	05 octubre 1990 En vigor
Convenio 176 sobre seguridad y salud en las minas, 1995	Regula los diversos aspectos de la seguridad y la salud del trabajo en las minas, incluyendo la inspección, las herramientas y el equipo especial de protección de los trabajadores. También prescribe los requisitos relativos al rescate en las minas	Recomendación 183 sobre seguridad y salud en las minas, 1995	No ratificado
Convenio 184 sobre la seguridad y la salud en la agricultura, 2001	Busca prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, y que guarden relación con la actividad laboral u ocurran durante el trabajo agrícola o forestal	Recomendación 192 sobre la seguridad y la salud en la agricultura, 2001	No ratificado
Prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales			
Convenio 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1964	Establece las contingencias cubiertas en la prestación monetaria, cuando se deban a un accidente del trabajo o a una enfermedad profesional	Recomendación 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 1964	No ratificado

Nota: Información de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la STPS (2017).

Conforme a lo previsto por el artículo 46, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, para su aprobación, y que el citado Comité lo consideró procedente y acordó que se publicara como Proyecto en el Diario Oficial de la Federación

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de sus atribuciones de normalización, elaboró el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, por medio del que se establecen disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

En este sentido, considerando que uno de los principales objetivos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es la prevención de riesgos de trabajo, y en consecuencia la protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, es imprescindible atender la problemática derivada de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, ya que según expertos en la materia y publicaciones especializadas señalan el estrecho vínculo entre la prevalencia de este tipo de factores de riesgo y el deterioro de la salud, y en razón de que el primer paso en la solución de este tipo de problemas es la prevención, la Secretaría desarrolló este Proyecto de Norma.

Ese Proyecto establecía medidas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, promoción del entorno organizacional favorable, y la atención de las prácticas opuestas al entorno organizacional y de actos de violencia laboral, de modo que se propicien condiciones tales como: mejora de las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo, el respeto a la duración de las jornadas de trabajo; la prevención de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, impulsar que los trabajadores desarrollen competencias o habilidades y, en consecuencia, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad.

El Proyecto previó que se realizaran la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, para tal efecto incorpora dos instrumentos que

tienen como objetivo ser los mecanismos que ayuden a los patrones en la toma de decisiones con mayor precisión, en cuanto a las medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, en beneficio de la salud de los trabajadores, en razón de que a través de éstos es posible identificar problemas y orientar la toma de soluciones. Se trata de herramientas orientadas a la identificación, que permiten precisar acciones para prevenir los efectos y consecuencias que conllevan los factores de riesgo psicosocial.

Es conveniente señalar que los cuestionarios que incorpora el Proyecto no eran obligatorios (al igual que se conserva en la NOM actual), se trata de una opción que tienen los patrones, por lo que, los centros de trabajo pueden utilizar cualquier instrumento. Sin embargo, el Proyecto señala los requisitos mínimos que deberán cumplir los cuestionarios que se utilicen para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.

Este proyecto, una vez revisado y modificado, fue publicado en el año 2018. A partir de su publicación las empresas contaron con un plazo para cumplir con lo establecido en dicha Norma o serán acreedores a sanciones por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

La Norma Oficial Mexicana 035 fue publicada el 23 de octubre del 2018 por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), con el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Esto quiere decir que todos los centros de trabajo con más de 2 colaboradores en la República Mexicana, tienen como obligación cumplir con todos los lineamientos que pide la STPS.

La NOM-035-STPS-2018 contempla 5 guías de referencia de las cuales 3 son los cuestionarios aplicables que ayudan a identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, así como a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y en el caso de la guía de referencia III se añade la evaluación del entorno organizacional.

A continuación, se hará mención de las guías de referencia que contiene la Norma 035:

Guía de Referencia I Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Guía de Referencia II Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

Guía de Referencia IV Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V Datos del trabajador

Para efecto de esta Norma:

- Los centros de trabajo que tengan de 2 a 15 colaboradores deben de cumplir con la aplicación de la guía de referencia I: Identificación de eventos traumáticos severos, capacitación para la prevención de los Factores de riesgo psicosociales (dirigido para directivos, gerentes y supervisores) política, buzón de denuncias, difusión, canalización de empleados identificados con eventos traumáticos severos y seguimiento.
- Los centros de trabajo que tengan de 16 a 50 colaboradores deben de cumplir con la guía de referencia I eventos traumáticos severos, guía de referencia II Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, capacitación para la prevención de los Factores de riesgo psicosociales (dirigido para directivos, gerentes y supervisores) política, buzón de denuncias, difusión, canalización de empleados identificados con eventos traumáticos severos y con riesgo psicosocial, interpretación de resultados y acciones a implementar.
- Los centros de trabajo que tengan de 51 a más colaboradores deben de cumplir con la guía de referencia I eventos traumáticos severos, y con la guía de referencia III Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo, capacitación para la prevención de los Factores de riesgo psicosociales (dirigido para directivos, gerentes y supervisores) política, buzón de denuncias, difusión, canalización de empleados identificados con eventos traumáticos severos y con riesgo psicosocial, interpretación de resultados y acciones a implementar.

La investigación realizada se enfocó en la guía de referencia III Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional ya que uno de los principales objetivos es identificar los factores de riesgos psicosociales más presentes en los colaboradores de los 4 centros de trabajo.

Las guías de referencia se tienen que aplicar en todo el territorio nacional dependiendo el número de empleados por cada centro de trabajo, la Norma nos dice que el campo de aplicación es el siguiente:

Existe un apartado en la NOM-035 donde se explica que la guía de referencia III se puede aplicar a solo una muestra representativa de cada centro de trabajo, utilizando esta fórmula:

Ecuación 1

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

En donde:

N es el número total de trabajadores del centro de trabajo.

n es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.

0.9604 y *0.0025* permanecen constantes.

Por otra parte, para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, la STPS establece que los patrones y los trabajadores deberán cumplir con ciertas obligaciones que a continuación se hacen mención:

Obligaciones del patrón

1. Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:
 - a. La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
 - b. La prevención de la violencia laboral, y
 - c. La promoción de un entorno organizacional favorable.
2. Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial
3. Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional
4. Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral
5. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la

institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa.

6. Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial
7. Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:
 - a. La política de prevención de riesgos psicosociales;
 - b. Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
 - c. Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;
 - d. Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
 - e. Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y
 - f. Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
8. Llevar los registros sobre:
 - a. Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
 - b. Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
 - c. Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

Obligaciones de los trabajadores

- I. Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- II. Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- III. Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.
- IV. Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, a que se refiere la NOM-019-STPS-2011, o las que la sustituyan.
- V. Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).
- VI. Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
- VII. Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

La NOM-035-STPS-2018 especifica que el patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma, las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad.

Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen, el cual habrá de contener: Datos del centro de trabajo verificado, datos de la unidad de verificación, datos del dictamen. Por último, la vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión (STPS, 2018).

Categorías y dominios

Para comprender cómo está constituida la Norma Oficial Mexicana 035 definiendo los conceptos que la integran.

La Guía de referencia III se conforma de preguntas específicas por medio de las cuales es posible determinar un diagnóstico de cada una de las empresas. Para el correcto análisis de los resultados las preguntas están divididas en 5 categorías y éstas a su vez subdivididas en 10 dominios como se muestran en la tabla siguiente:

Figura 3.

Categorías y dominios de la Norma Oficial Mexicana 035

Categoría	Dominio
1. Ambiente de trabajo	1. Condiciones en el ambiente de trabajo
2. Factores propios de la actividad	2. Carga de trabajo - Falta de control sobre el trabajo
3. Organización del tiempo de Trabajo	3. Jornada de trabajo -Interferencia en la relación trabajo-familia
4. Liderazgo y relaciones en el trabajo	4. Liderazgo -Relaciones en el trabajo -Violencia
5. Entorno organizacional	5.Reconocimiento del desempeño -Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

Nota: Se dividieron visualmente las categorías con sus respectivos dominios para un mejor entendimiento para el lector.

Para una comprensión detallada a continuación se definirán cada uno de los dominios de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana 035.

Dominios

Según la Norma Oficial Mexicana 035, la definición de los dominios es la siguiente:

Condiciones en el ambiente de trabajo: Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.

Carga de trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.

Falta de control del trabajo: Control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con conocimientos y experiencia necesaria para tal efecto.

Jornada de trabajo: Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana.

Interferencia en la relación trabajo- familia: Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.

Liderazgo: El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño.

Relaciones en el trabajo: El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

Violencia: Violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

1. **Acoso, acoso psicológico:** Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al

aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

2. **Hostigamiento:** El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
3. **Malos tratos:** Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

Reconocimiento del desempeño: La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad: La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

- a. El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
- b. La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- c. La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
- d. La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
- e. La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares

A lo largo del capítulo se mencionaron los antecedentes y obligaciones que tienen los trabajadores y el patrón en los centros de trabajo, para cerrar el capítulo se hará mención de la importancia de cumplir con la NOM-035. Más que cumplir con ella es sacarle provecho a los datos estadísticos que arroja cada centro de trabajo al implementar las guías de referencia o los instrumentos que cada centro de trabajo decida utilizar, ya que con la información recabada pueden hacer uso importante de ella, como capacitaciones enfocadas en las categorías o dominios en donde salieron con un riesgo “muy alto”, atención psicológica a quien lo requiera, pláticas informativas, ejercicios para un mejor trabajo en equipo o cambios internos en la cultura organizacional.

La Norma Oficial Mexicana 035 se ha enfocado en la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Cumplir con ella promoverá un ambiente laboral sano, preverá riesgos psicosociales y los centros de trabajo tendrán la oportunidad de enfocarse en lo que están fallando para poder obtener mayor productividad en sus trabajadores.

Capítulo 4 Metodología

Variables

- a. Variable dependiente: Niveles de riesgo
- b. Variables independientes: Factores de Riesgo Psicosocial

Definición conceptual

Niveles de riesgo: Magnitud de un riesgo o de una combinación de varios. Se expresa en términos de combinación de la probabilidad y las consecuencias de los mismos.#

Factores de riesgo psicosocial: 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.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

Definición operacional

Niveles de riesgo: Clasificación del riesgo de acuerdo con la puntuación obtenida en la Norma Oficial Mexicana 035 del año 2018, pudiendo ser: Muy alto, alto, medio, bajo, nulo o despreciable.

Factores de riesgo psicosocial: Categorías y dominios señalados en la NOM-035, estos son:

- Las condiciones en el ambiente de trabajo.
- Las cargas de trabajo.

- La falta de control sobre el trabajo.
- Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
- Interferencia en la relación trabajo-familia.
- Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo
- La violencia laboral
- El entorno organizacional

Muestra

378 colaboradores laboralmente activos pertenecientes a centros de trabajo de la República Mexicana, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma: 225 hombres y 153 mujeres.

Tipo de muestreo

No probabilístico, por conveniencia. Las muestras se seleccionaron porque mostraron disponibilidad para la presente investigación. Igualmente, no se consideró seleccionar una muestra estadísticamente representativa de toda la población por las dificultades que esto último conlleva.

Marco contextual

Se realizó un estudio descriptivo bajo la NOM-035-STPS-2018 en cuatro centros de trabajo privados de diferentes giros como de servicios y telecomunicaciones las cuales tienen más de 51 trabajadores y se encuentran ubicados en México:

- a. Centro de trabajo 1: 53 colaboradores ubicada en la Ciudad de México dedicada a dar servicio de automatización.
- b. Centro de trabajo 2: 144 colaboradores ubicada al sur de la Ciudad de México dedicada a brindar servicios médicos.
- c. Centro de trabajo 3: 99 colaboradores ubicada en Morelos dedicada a la venta de productos.
- d. Centro de trabajo 4: 82 colaboradores ubicados en el Estado de México dedicada a la venta de productos.

Tipo y diseño de investigación

Cuantitativa, descriptiva, no experimental, transversal.

Instrumentos de medición

El instrumento empleado para la obtención de los datos sociodemográficos fue la guía de referencia I que está incluida en los anexos de la NOM-035-STPS-2018.

El instrumento utilizado para la medición de los factores psicosociales fue:

- Guía de referencia III Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo. (STPS)

Cabe señalar que este instrumento fue empleado debido a que, como lo señala la propia NOM, la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional de la Norma 035, se podrá realizar aplicando el cuestionario 3 o guía de referencia III que podemos observar en el anexo 4. Éste consta de 72 preguntas, las cuales las primeras 5 preguntas se refieren a las condiciones ambientales del centro de trabajo del trabajador, 3 preguntas hablan sobre la cantidad y ritmo de trabajo que tiene, 4 preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo, 4 preguntas están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene el trabajador, 6 preguntas están relacionadas con su jornada de trabajo, 6 preguntas se refieren a las decisiones que puede tomar en su trabajo, 2 preguntas hablan sobre cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo, 6 preguntas están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo, 5 preguntas se refieren a él o los jefes con quien tiene contacto, 5 preguntas hablan sobre las relaciones con sus compañeros, 9 preguntas 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, 7 preguntas hablan sobre actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico), las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios, si su respuesta fue "SÍ", el trabajador tiene que responder las preguntas 65,66,67 y 68. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección

siguiente que se refieren a que si el trabajador es jefe de otras personas, si su respuesta fue "SÍ", tiene que responder las preguntas 69,70,71 y 72 que están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana 035, la calificación de cada cuestionario se calcula de acuerdo con las indicaciones de la tabla 2 en el anexo 5.

Proceso de recolección de datos (procedimiento).

Se recabó información de 4 centros de trabajo de diferentes giros con más de 51 colaboradores pidiéndoles permiso a los altos mandos de Recursos Humanos de cada centro de trabajo vía telefónica y dando un seguimiento por correo electrónico para aplicar la guía de referencia III a sus colaboradores, una vez aprobada la propuesta se llevó a cabo una difusión interna en cada centro de trabajo para que los colaboradores tuvieran conocimiento sobre el objetivo de la NOM-035-STPS-2018 y los factores de riesgo psicosocial, buscando que sus respuestas fueran honestas. En el mismo documento se especificó una liga de acceso con un número de folio por centro de trabajo donde solo tenían que copiarla y pegarla, se mencionó también el tiempo de duración aproximada del llenado de la guía de referencia III y las indicaciones para comenzar y finalizar el cuestionario. También se especificó que sus respuestas debían ser honestas y considerar solo considerar los últimos 2 meses al día de realizar el cuestionario. Al final de las instrucciones se les explicó que podían ingresar a la liga desde su computadora o smartphone a la hora que se acordó con el personal encargado de cada centro de trabajo. Una vez teniendo realizado y difundido esto se dio inicio al proceso de aplicación.

La recolección de datos se hizo por medio de una plataforma automatizada que fue creada de manera específica para obtener las puntuaciones y datos que señala la propia NOM. Una vez que fueron contestadas todas las preguntas por todo el personal de cada centro de trabajo, la plataforma utilizada proporcionó los resultados de la guía de referencia III (Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo), de acuerdo a ellos, se pudo identificar cuáles son las categorías y dominios que muestran niveles de riesgo que requieren de atención de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana 035.

De acuerdo con las instrucciones de la NOM-035, a partir del resultado de la calificación de cada cuestionario, se determinó y analizó el nivel de riesgo. La NOM 035 igualmente les exige que determinen las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de la elaboración de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la tabla del anexo 3.

Una vez obtenidos los datos tanto de las variables sociodemográficas como de la guía de referencia III, estos fueron analizados de manera estadística por medio del software SPSS, versión 18.

Capítulo 5 Resultados

Los resultados que se muestran a continuación corresponden a cada uno de los centros de trabajo. De manera inicial se muestran las variables sociodemográficas y posteriormente los resultados de los factores psicosociales. Todos los datos se reportan de conformidad con la estructura que solicita la NOM-035.

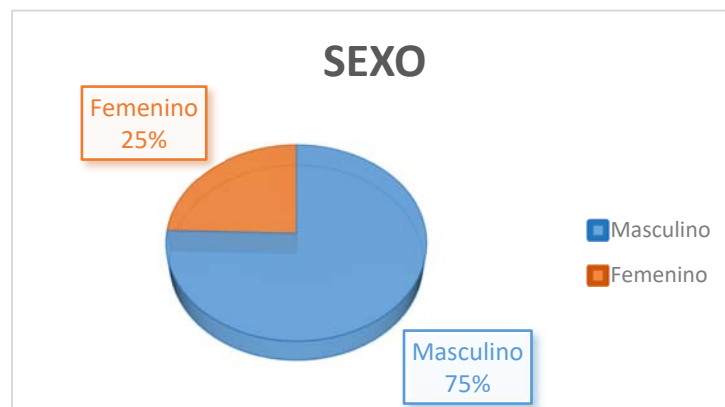
Centro de trabajo 1

Resultados sociodemográficos

El primer centro del trabajo se encuentra en la zona norte de la Ciudad de México, brinda servicios de automatización y cuenta con 53 empleados.

Figura 4.

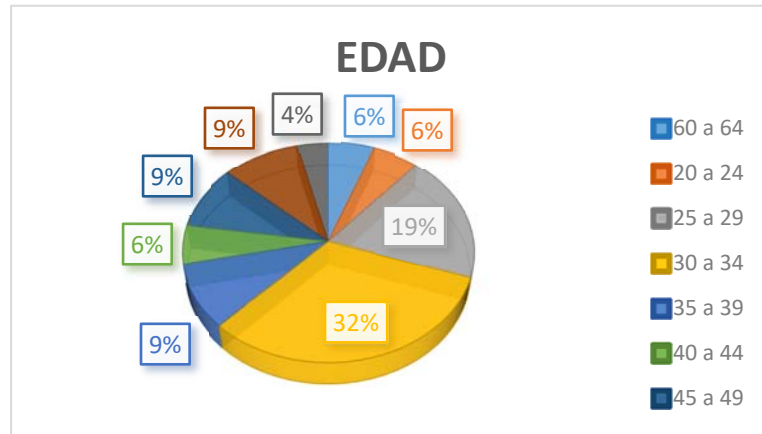
Sexo



Nota: Se observa que el 25% de la empresa son mujeres y un 75% son hombres, dando un total de 53 colaboradores.

Figura 5.

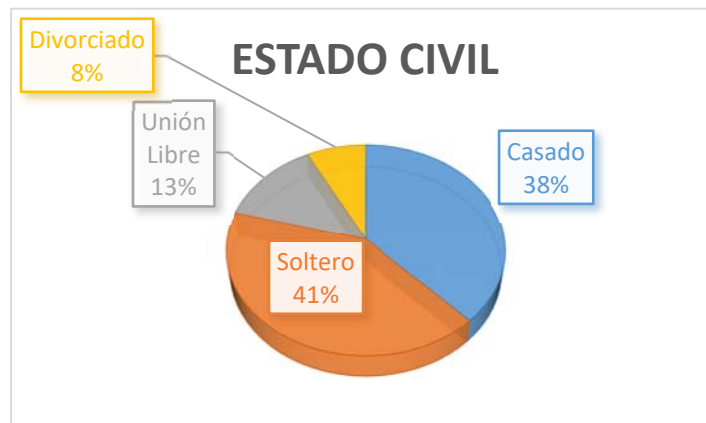
Edad



Nota: Se observa que el 32% de los colaboradores del centro de trabajo tienen una edad entre 30 a 34 años mientras que solo el 4% tienen una edad entre 55 a 59 años.

Figura 6.

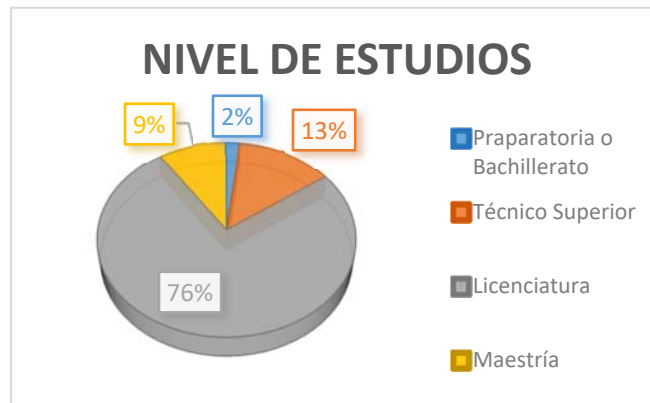
Estado civil



Nota: Se observa que el 41% de los colaboradores son solteros, el 38% son casados, el 13% se encuentran en unión libre y el 8% son divorciados.

Figura 7.

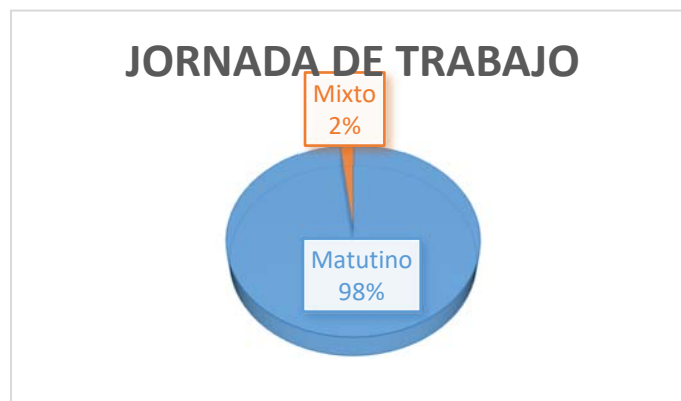
Nivel de estudios



Nota: Se observa que el 76% de los colaboradores cursaron una licenciatura, el 13% son técnico superior, el 9% cursaron una maestría y el 2% cuentan con la preparatoria.

Figura 8.

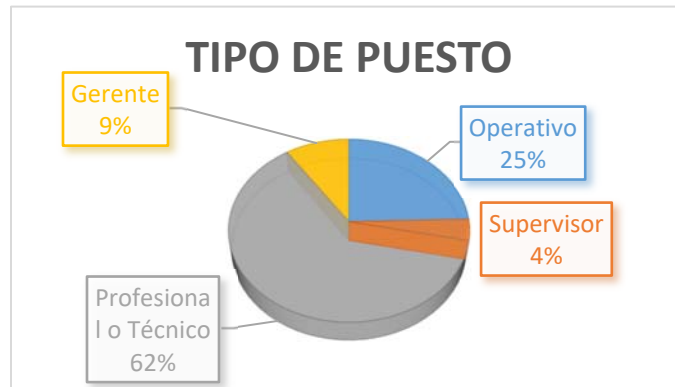
Jornada de trabajo



Nota: Se observa que el 98% de los colaboradores trabajan en el horario matutino mientras que el 2% trabajan de forma mixta.

Figura 9.

Tipo de puesto



Nota: Se observa que el 62% del personal tienen un puesto profesional o técnico, el 25% un puesto operativo, el 9% son gerentes y solo el 4% son supervisores.

Resultados de los factores de riesgo y el entorno organizacional

A continuación, se muestran los resultados por categoría y dominio al igual que la frecuencia de cada categoría en los colaboradores del centro de trabajo. Cabe mencionar que el nivel 1 corresponde a un nivel de riesgo nulo o despreciable, nivel 2 bajo, nivel 3 medio, nivel alto y nivel 5 por alto,

Tabla 5.

Resultados por categoría del centro de trabajo 1

Centro de trabajo 1					
CATEGORIA					
NIVEL	AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	ENTORNO ORGANIZACIONAL
1	30	0	6	24	22
2	12	3	15	11	15
3	7	11	18	8	8
4	2	24	7	7	8
5	2	15	7	3	0
Total	53	53	53	53	53

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 1 los factores propios de actividad obtuvieron mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y el ambiente de trabajo obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

Tabla 6.

Resultados por dominio

Centro de trabajo 1										
DOMINIO										
NIVEL	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
1	30	3	3	7	3	7	31	44	22	28
2	12	13	6	5	0	2	12	5	15	14
3	7	10	6	25	20	9	7	2	11	9
4	2	8	6	14	16	7	3	1	5	2
5	2	19	32	2	14	28	0	1	0	0
Total	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 1 la falta de control sobre el trabajo obtuvo mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y la violencia obtuvo frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

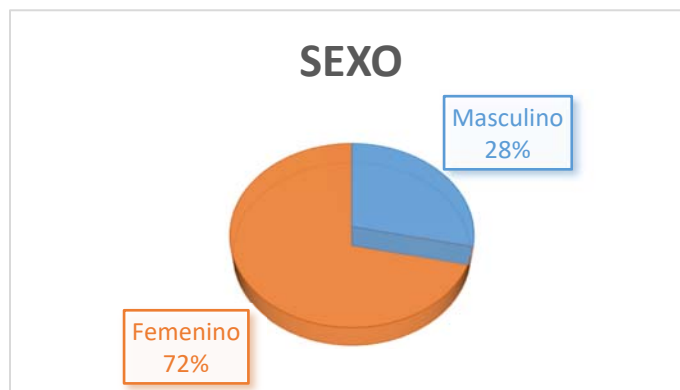
Centro de trabajo 2

Resultados sociodemográficos

El segundo centro de trabajo se ubica en el sur de la Ciudad de México, brinda servicios médicos y cuenta con 144 empleados.

Figura 10.

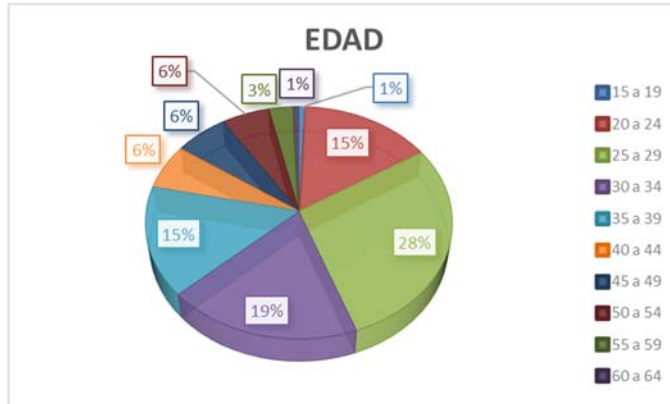
Sexo



Nota: Se observa que el sexo femenino predomina más que el masculino con un 72%.

Figura 11.

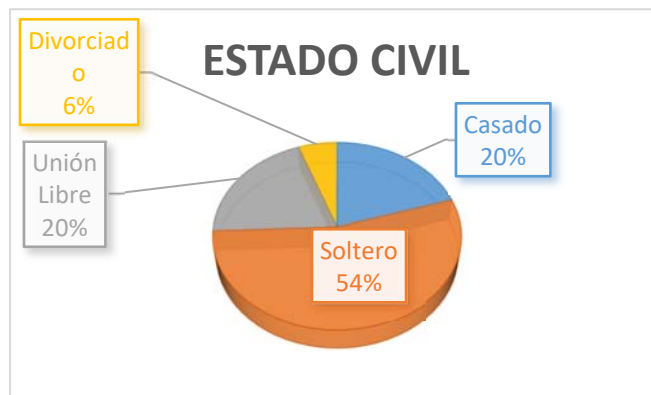
Edad



Nota: Se observa que el 28% de los colaboradores tienen una edad entre 25 a 29 años mientras que el 1% tienen una edad entre 15 a 19 y 60 a 64 años.

Figura 12.

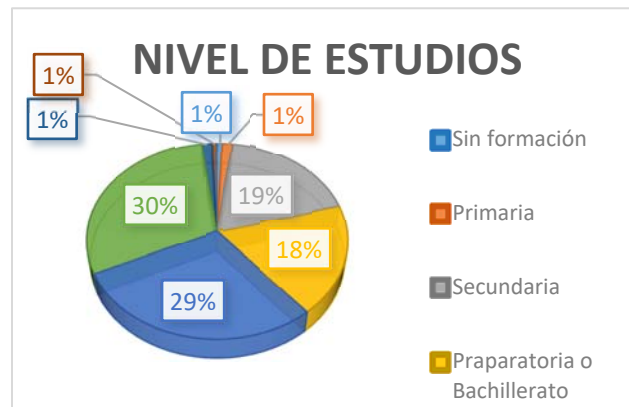
Estado Civil



Nota: Se observa que el 54% de los colaboradores son solteros, el 20% están casados, el 20% se encuentran en unión libre y solo el 6% son divorciados.

Figura 13.

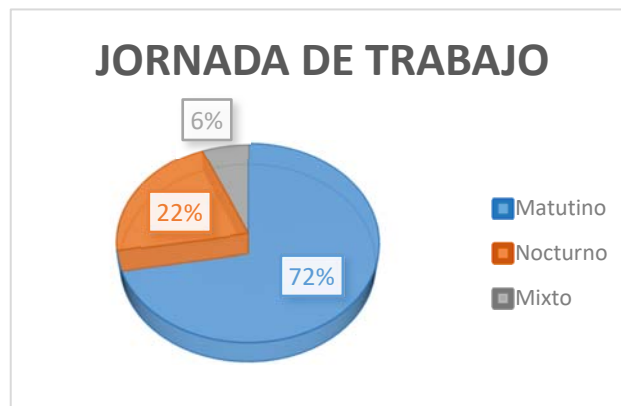
Nivel de estudios



Nota: Se observa que el 30% de los colaboradores tienen una licenciatura mientras que solo el 1% curso un doctorado y una maestría.

Figura 14.

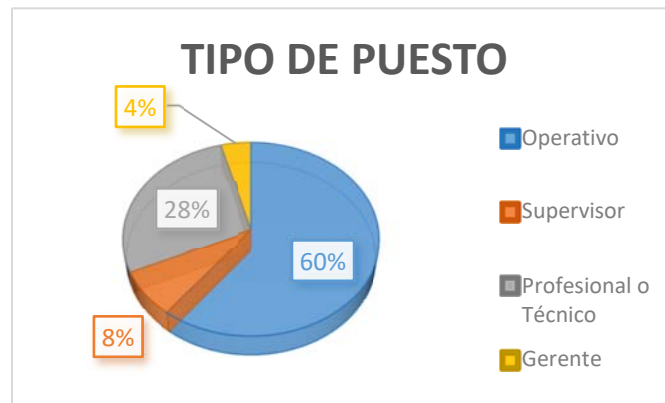
Jornada de Trabajo



Nota: Se observa que el 72% de los colaboradores trabajan en un horario matutino, el 22% en horario nocturno y el 6% en horario mixto.

Figura 15.

Tipo de puesto



Nota: Se observa que el 60% de los colaboradores tienen un puesto operativo mientras que el 4% tienen un puesto en gerencia.

Resultados de los factores de riesgo y el entorno organizacional

En las siguientes tablas se observa el nivel de puntuación de acuerdo con la NOM-035, en términos del nivel de riesgo, siendo 1 Nulo o despreciable, 2 Bajo, 3 Medio, 4 Alto, 5 Muy Alto. Igualmente se incluye la frecuencia que se obtuvo en cada categoría y dominio.

Tabla 7.

Resultados por categoría

Centro de trabajo 2					
CATEGORIA					
NIVEL	AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	ENTORNO ORGANIZACIONAL
1	33	43	32	18	105
2	35	24	36	19	19
3	26	44	26	55	7
4	23	18	23	40	8
5	27	15	27	12	5
Total	144	144	144	144	144

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 2 el ambiente de trabajo y la organización del tiempo de trabajo obtuvieron mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y el entorno organizacional obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

Tabla 8.

Resultados por dominio

Centro de trabajo 2										
DOMINIO										
NIVEL	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
1	0	68	74	4	6	23	40	79	75	66
2	1	29	29	10	6	22	19	29	29	55
3	15	28	19	3	11	39	24	23	22	12
4	35	9	14	18	35	34	9	7	14	10
5	93	10	8	109	86	26	52	6	4	1
Total	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 2 la jornada de trabajo obtuvo mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y la violencia obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

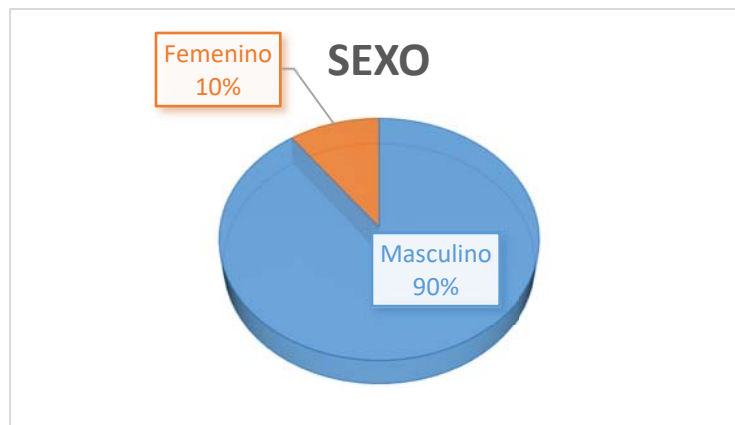
Centro de trabajo 3

Resultados sociodemográficos

El tercer centro de trabajo se ubica en Morelos, dedicada a la venta de productos y cuenta con 99 colaboradores.

Figura 16.

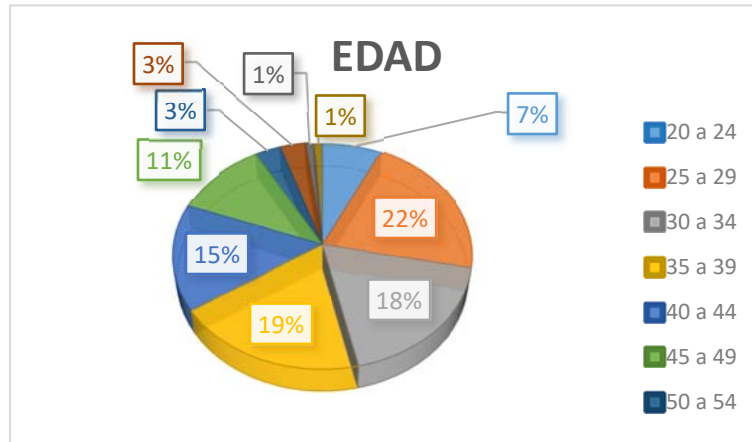
Sexo



Nota: Se observa que el 90% de los colaboradores son hombres y solo el 10% son mujeres.

Figura 17.

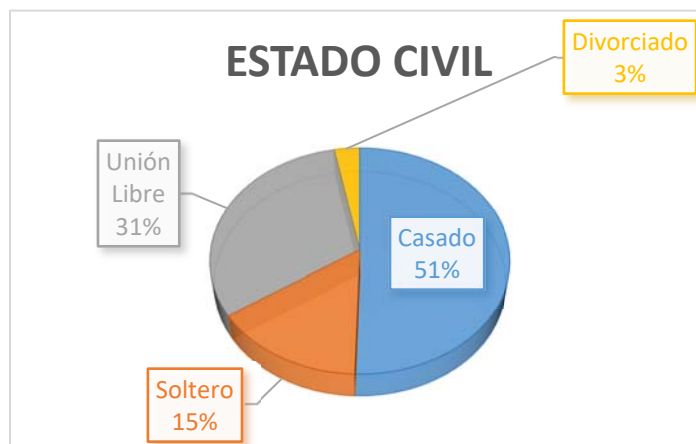
Edad



Nota: Se observa que el 22% tiene una edad entre 25 a 29 años mientras que solo el 1% tiene una edad 60 a 69 años.

Figura 18.

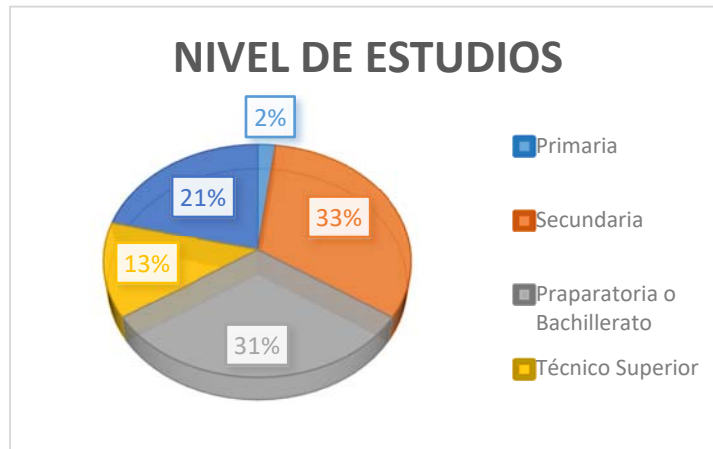
Estado Civil



Nota: Se observa que el 51% de los colaboradores están casados, el 31% se encuentran en unión libre, el 15% son solteros y solo el 3% están divorciados.

Figura 19.

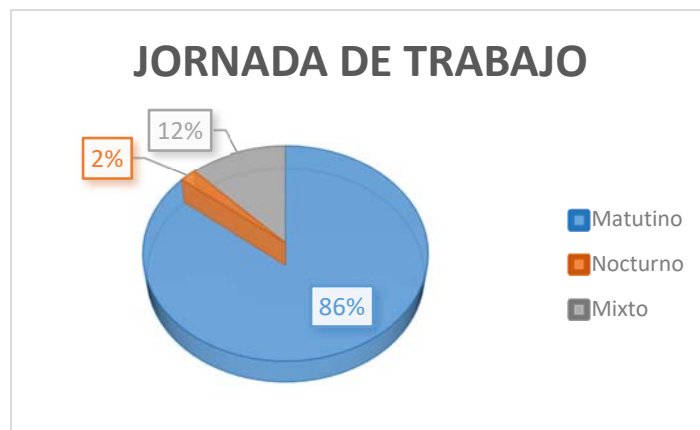
Nivel de estudios



Nota: Se observa que solo el 33% cuentan con secundaria mientras que solo el 21% cursaron una licenciatura.

Figura 20.

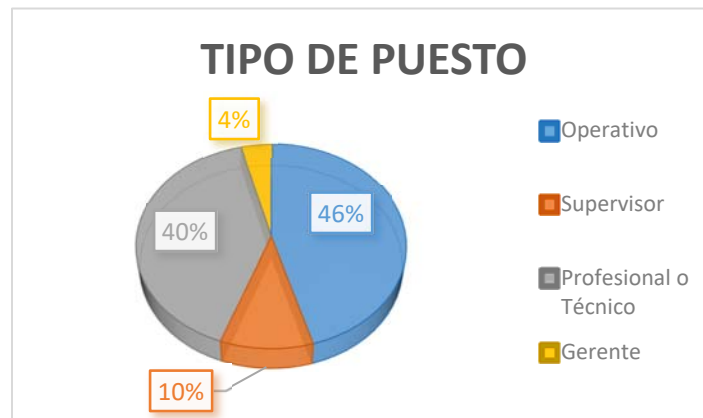
Jornada de trabajo



Nota: Se observa que el 86% de los colaboradores trabajan en horario matutino, el 12% en horario mixto y el 2% en turno nocturno.

Figura 21.

Tipo de puesto



Nota: Se observa que el 46% de los colaboradores tienen un puesto operativo mientras que solo el 4% son gerentes.

Resultados de los factores de riesgo y el entorno organizacional

Tabla 9.

Resultados por categoría

Centro de trabajo 3					
CATEGORIA					
NIVEL	AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	ENTORNO ORGANIZACIONAL
1	11	25	11	14	68
2	8	19	8	10	15
3	30	22	30	42	6
4	24	20	22	24	3
5	26	13	28	9	7
Total	99	99	99	99	99

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 3 la organización del tiempo de trabajo obtuvo mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y el entorno organizacional obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

Tabla 10.

Resultados por dominio

Centro de trabajo 3										
DOMINIO										
NIVEL	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
1	2	50	60	4	13	11	31	63	50	71
2	2	12	16	6	4	10	10	15	18	22
3	19	15	11	17	17	27	6	12	21	4
4	32	10	10	15	16	13	6	5	8	2
5	44	12	2	57	49	38	46	4	2	0
Total	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 3 la jornada de trabajo obtuvo mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y la violencia obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

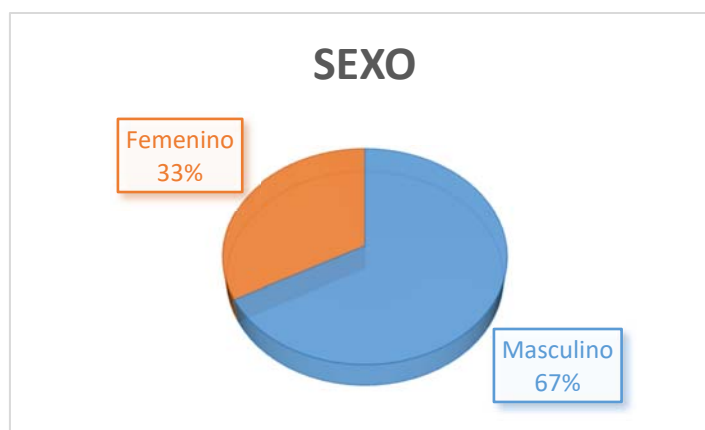
Centro de trabajo 4

Resultados sociodemográficos

El tercer centro de trabajo se ubica en el Estado de México, se dedica a la venta de productos y cuenta con 82 colaboradores.

Figura 22.

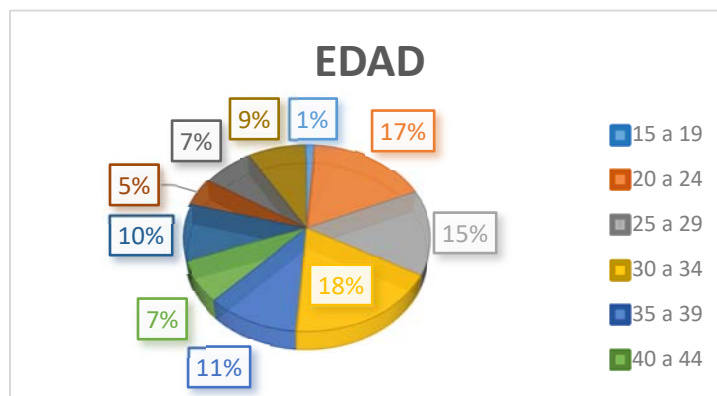
Sexo



Nota: Se observa que el 67% de los empleados son hombres mientras que solo el 33% son mujeres.

Figura 23.

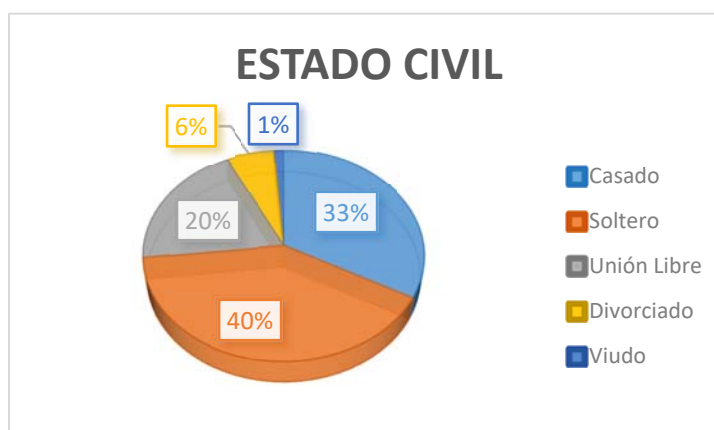
Edad



Nota: Se observa que el 18% de los empleados tienen una edad entre 30 a 34 años mientras que solo el 1% tiene una edad entre 15 a 19 años.

Figura 24.

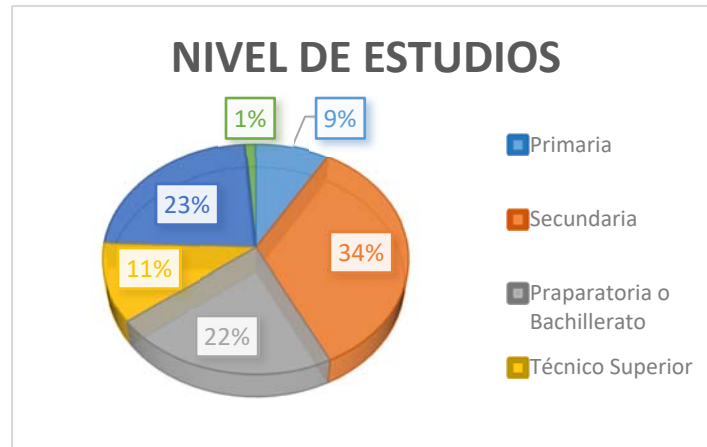
Estado Civil



Nota: Se observa que el 40% de los empleados son solteros, el 33% están casados, el 20% se encuentran en unión libre, el 6% son divorciados y solo el 1% es viudo.

Figura 25.

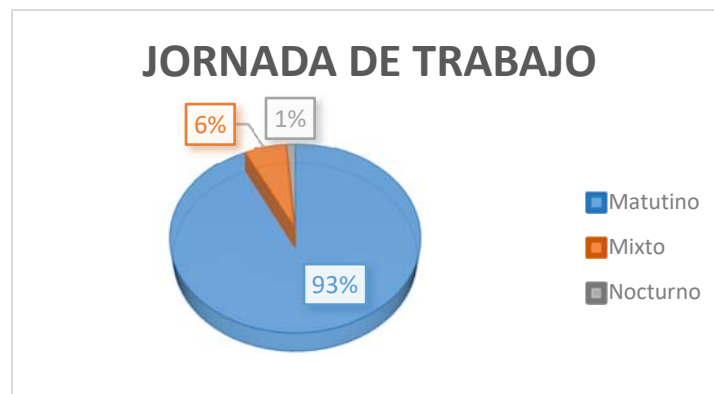
Nivel de estudios



Nota: Se observa que el 34% de los colaboradores cursaron la secundaria, el 23% tiene una licenciatura, el 22% cursó la preparatoria, mientras que solo el 1% cursó una maestría.

Figura 26.

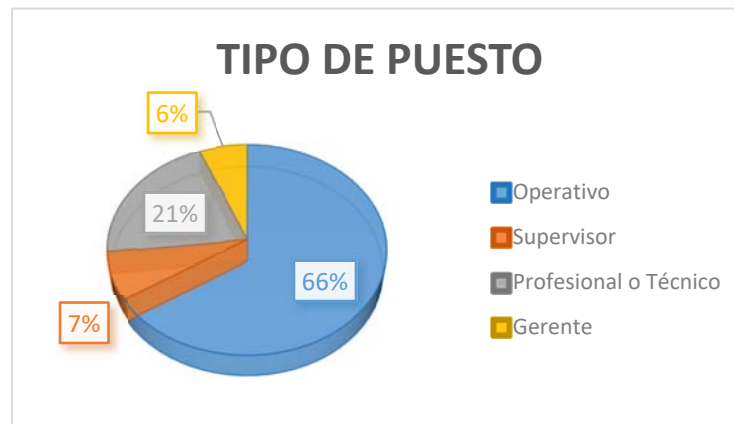
Jornada de trabajo



Nota: Se observa que el 93% de los colaboradores trabajan en el turno matutino, el 6% en turno mixto y solo el 1% en el turno nocturno.

Figura 27.

Tipo de puesto



Nota: Se observa que el 66% tienen un puesto operativo mientras que solo el 6% tiene un puesto en gerencia.

Resultados de los factores de riesgo y el entorno organizacional

Tabla 11.

Resultados por categoría

Centro de trabajo 4					
CATEGORIA					
NIVEL	AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	ENTORNO ORGANIZACIONAL
1	14	49	13	27	56
2	13	15	14	24	11
3	12	16	12	22	2
4	15	0	15	8	6
5	28	2	28	1	7
Total	82	82	82	82	82

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 4 el ambiente de trabajo y la organización del tiempo de trabajo obtuvieron mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y el entorno organizacional obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

Tabla 12.*Resultados por dominio*

Centro de trabajo 4										
DOMINIO										
NIVEL	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
1	0	29	43	3	3	27	19	38	35	45
2	2	18	12	12	5	12	3	19	23	24
3	6	12	17	11	6	24	8	7	14	8
4	28	9	7	15	10	13	12	7	8	5
5	46	14	3	41	58	6	40	11	2	0
Total	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82

Nota: Se observa que en el centro de trabajo 4 la interferencia trabajo - familia obtuvo mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

Resultados de los factores de riesgo psicosocial integrados

Para fines de comparación y cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, a continuación, se presentan los resultados por categoría y dominio del total de empleados de los 4 centros de trabajo.

Tabla 13.*Resultados de las categorías de los 4 centros de trabajo*

CATEGORIA					
NIVEL	AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	ENTORNO ORGANIZACIONAL
1	88	117	62	83	251
2	68	61	73	64	60
3	75	93	86	127	23
4	64	62	67	79	25
5	83	45	90	25	19
Total	378	378	378	378	378

Nota: Se observa que en los 4 centros de trabajo el ambiente de trabajo y la organización del tiempo de trabajo obtuvieron mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y el entorno organizacional obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

Tabla 14.

Resultados de los dominios de los 4 centros de trabajo

DOMINIO										
NIVEL	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
1	32	150	180	18	25	68	121	224	182	210
2	17	72	63	33	15	46	44	68	85	115
3	47	65	53	56	54	99	45	44	68	33
4	97	36	37	62	77	67	30	20	35	19
5	185	55	45	209	207	98	138	22	8	1
Total	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378

Nota: Las opiniones totales brindadas por cada empleado y obtenidas por cada centro de trabajo se sumaron. A partir de ello se observa que en los 4 centros de trabajo la jornada de trabajo obtuvo mayor frecuencia a un nivel de riesgo muy alto y la violencia, insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad obtuvo menor frecuencia y en un nivel nulo o despreciable.

En la siguiente tabla se muestran los resultados por categoría que más frecuencia tienen en un nivel muy alto.

Tabla 15.

Categorías y dominios con mayor frecuencia

CATEGORIA Y DOMINIOS					
NIVEL	AMBIENTE DE TRABAJO	ORGANIZACION DEL TIEMPO DE TRABAJO	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO - FAMILIA
5	83	90	185	209	207

Nota: Se muestran las dos categorías y 3 dominios con mayor frecuencia a un nivel muy alto en los 4 centros de trabajo.

Tabla 16.

Categorías y dominios con menor frecuencia

CATEGORIA Y DOMINIOS					
NIVEL	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	ENTORNO ORGANIZACIONAL	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	VIOLENCIA	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
1	117	251	182	224	210

Nota: Se muestran las dos categorías y 3 dominios con menor frecuencia a un nivel nulo o despreciable en los 4 centro de trabajo.

Análisis de la correlación entre los factores de riesgo psicosocial.

Una vez identificadas las frecuencias, a continuación, se muestran las correlaciones de las variables que integran la guía de referencia III.

Tabla 17. Correlación de Spearman de categorías y dominios

		Correlación														
		AMBIENTE DE TRABAJO	CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	LIDERAZGO	RELACIONES EN EL TRABAJO	VIOLENCIA	ENTORNO ORGANIZACIONAL	RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD
AMBIENTE DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1.000	,523	,187	,257	,148	,814	,351	,280	,274	,227	,378	,334	,237	,273	,196
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,523	1.000	,086	,188	,022	,319	,686	,488	,330	,155	,486	,404	,164	,314	,143
	Sig. (bilateral)	,000		,097	,000	,667	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,001	,000	,005
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,187	,086	1.000	,496	,476	,280	,205	,086	,504	,727	,150	,182	,371	,318	,146
	Sig. (bilateral)	,000	,097		,000	,000	,000	,000	,094	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,004
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
CARGA DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,257	,188	,496	1.000	,618	,327	,146	,317	,092	,409	,483	,524	,590	,554	,113
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,004	,000	,075	,000	,000	,000	,000	,000	,028
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	,148	,022	,476	,618	1.000	,247	-,032	,233	,084	,362	,213	,170	,468	,675	,395
	Sig. (bilateral)	,004	,667	,000	,000		,000	,538	,000	,104	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	Coefficiente de correlación	,814	,319	,280	,327	,247	1.000	,323	,328	,292	,380	,374	,311	,388	,369	,252
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
JORNADA DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	,351	,686	,205	,146	-,032	,323	1.000	,183	,446	,236	,299	,316	,159	,215	,061
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,004	,538	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,233
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
INTERFERENCIA TRABAJO FAMILIA	Coefficiente de correlación	,280	,488	,086	,317	,233	,328	,183	1.000	,132	,223	,589	,329	,261	,445	,218
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,094	,000	,000	,000	,000		,010	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	,274	,330	,504	,092	,084	,292	,446	,132	1.000	,419	,195	,259	,235	,224	,130
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,075	,104	,000	,000	,010		,000	,000	,000	,000	,000	,012
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	,227	,155	,727	,409	,362	,380	,236	,223	,419	1.000	,308	,264	,442	,404	,216
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
RELACIONES EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	,378	,486	,150	,483	,213	,374	,299	,589	,195	,308	1.000	,464	,321	,550	,168
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
VIOLENCIA	Coefficiente de correlación	,334	,404	,182	,524	,170	,311	,316	,329	,259	,264	,464	1.000	,439	,363	,176
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,001
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
ENTORNO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,237	,164	,371	,590	,468	,388	,159	,261	,235	,442	,321	,439	1.000	,556	,283
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,273	,314	,318	,554	,675	,369	,215	,445	,224	,404	,550	,363	,556	1.000	,293
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378
INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA	Coefficiente de correlación	,196	,143	,146	,113	,395	,252	,061	,218	,130	,216	,168	,176	,283	,293	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	,005	,004	,028	,000	,000	,233	,000	,012	,000	,001	,001	,000	,000	
	N	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378	378

Nota: Correlación de Spearman de los 4 Centros de trabajo.

Las categorías y dominios que tienen un nivel de significancia menor o igual a .005 tienen una relación estadísticamente significativa. Aunque se puede observar que existe una cantidad relevante de correlaciones estadísticamente significativas, los niveles de intensidad que presentan son variados. Por considerarlo como lo más relevante, para la presente investigación solo se destacaron las que tienen un nivel de intensidad de correlación alta. A continuación, se hacen mención:

- Ambiente de trabajo / organización del tiempo de trabajo con .814**
- Condiciones en el ambiente de trabajo / jornada de trabajo con .686**
- Liderazgo / factores propios de la actividad con .727**

Es igualmente observable que algunas dimensiones carecen de correlaciones estadísticamente significativas, o bien presentan un nivel de intensidad de la correlación bajo, entre ellas:

- Condiciones en el ambiente de trabajo / falta de control sobre el trabajo
- Insuficiente sentido de permanencia / jornada de trabajo
- Insuficiente sentido de permanencia / relaciones en el trabajo
- Insuficiente sentido de permanencia / carga de trabajo
- Jornada de trabajo / Interferencia trabajo - familia

Cabe mencionar que los resultados y las correlaciones obtenidas aplican únicamente para la muestra participante y no pueden generalizarse al total de los centros de trabajo que existen en México ni en una determinada región.

Conclusiones

La salud mental en México se ha ido deteriorando en forma acelerada, por lo cual es importante identificar los múltiples motivos que generan esta situación específica e implementar acciones de mejora que impacten en un futuro próximo en la salud mental de los colaboradores mexicanos. Se ha encontrado en diversas investigaciones que un motivo importante para este deterioro se gesta en el interior de las empresas y hasta estos momentos no se habían llevado a cabo acciones legislativas para controlarlo o evitarlo.

Obtener un diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales en la empresa, permitirá tomar acciones preventivas en tiempo y forma para evitar enfermedades físicas, emocionales, mentales y/o psiquiátricas de los trabajadores, por otro lado, permitirá erradicar las malas prácticas encontradas en las empresas, potencializando al personal, aumentando la productividad y promoviendo el crecimiento de la empresa.

El primer objetivo de la presente investigación fue identificar si existen factores de riesgo psicosociales en los colaboradores de los 4 centros de trabajo que se analizaron en la República Mexicana, las cuales si resultaron con presencia de factores de riesgo psicosocial. El objetivo número 2 de la presenta investigación fue el identificar los factores de riesgos psicosociales más presentes y menos presentes en los 4 centros de trabajo de la República Mexicana de acuerdo a la calificación que estipula la Secretaría de Trabajo (STPS) como “muy alto y alto” y “bajo y nulo”, encontrándose como resultado en el primer centro de trabajo muy alto y alto factores propios de la actividad, nulo ambiente de trabajo y bajo organización del tiempo de trabajo y entorno organizacional. El centro de trabajo 2 obtuvo una puntuación muy alta en ambiente de trabajo y organización del tiempo de trabajo, una puntuación alta en liderazgo y relaciones en el trabajo, puntuación nula en entorno organizacional y baja en organización del tiempo de trabajo. En el centro de trabajo 3 se obtuvo una puntuación muy alta en organización del tiempo de trabajo, alta en ambiente de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo, una puntuación nula en entorno organizacional y baja en factores propios de la actividad, por último, en el centro de trabajo 4 se obtuvo una puntuación muy alta y alta en ambiente de trabajo y organización del tiempo de trabajo, una puntuación nula en entorno organizacional y baja en liderazgo y relaciones en el trabajo.

Otro de los objetivos fue identificar los factores de riesgo psicosociales más presentes en los centros de trabajo. Para tal efecto se tomó la calificación que estipula la Secretaría de Trabajo como “muy alta”, dando respuesta a este objetivo se ha encontrado que la jornada de Trabajo (209 colaboradores) obtuvo la puntuación más alta, en segundo lugar, interferencia trabajo-familia (207 colaboradores), en tercer lugar, condiciones en el ambiente de trabajo (185 colaboradores) y en el cuarto lugar relaciones en el trabajo (138 colaboradores).

Al realizar la presente investigación se encontró que uno de los dominios con mayor frecuencia fue la Jornada de trabajo, en todo el proceso de comunicación con los centros de trabajo, los colaboradores comentaron que aun terminando la jornada laboral llegaban a sus casas a seguir trabajando, seguían las llamadas por parte de la empresa y a muchos les exigían el seguir laborando más tiempo de lo que es su jornada laboral, algunos estaban de acuerdo con lo que sucedía ya que “tenían bien puesta la camiseta” según sus comentarios y otros estaban enojados porque eso no debería de pasar. Los altos mandos de cada centro de trabajo deben de tener la obligación de cuidar todo este tipo de situaciones para poder prever cualquier tipo de riesgo psicosocial y de igual forma que el trabajo no afecte las relaciones con la familia.

Se hizo una correlación de Spearman de los factores de riesgos psicosocial que menciona la Norma Oficial Mexicana 035 la cual, si tuvo una cantidad relevante de correlaciones estadísticamente significativas e igualmente fue observable que algunas dimensiones carecen de correlaciones estadísticamente significativas, o bien presentan un nivel de intensidad de la correlación bajo.

De acuerdo a la presente investigación, se considera importante que el personal de Recursos Humanos tome la iniciativa en tomar acciones control para el beneficio de la salud de los colaboradores, el bienestar emocional y el trabajo en equipo. Algunas empresas realizan salidas a parques con el fin de conocer a los colaboradores y formar relaciones amistosas para una sana convivencia. También las constantes capacitaciones acerca del buen liderazgo, trabajo en equipo, alto a la violencia, entre otras, son importantes para un clima organizacional favorable.

La presente investigación tuvo como objetivo apoyar a los centros de trabajo de la República Mexicana que se encuentre aplicando la NOM-035 pero también a los estudiantes,

profesores o consultores externos que hayan estudiado cualquiera de las siguientes carreras: Psicología, Administración, Contabilidad, Recursos Humanos y Derecho, ya que todos son una pieza clave para la implementación de dicha Norma.

Un hallazgo a señalar es que la guía de referencia III, tiene puntos que deberían analizarse para una mejora muy específica en las empresas. Los resultados que arroja no son tan específicos para poder solucionar los problemas que se presentan en los centros de trabajo, de acuerdo a los resultados arrojados en la presente investigación, se aconseja agregar preguntas a los cuestionarios donde también puedan medir el riesgo psicosocial que presenta cada empleado, por ejemplo: estrés laboral, acoso laboral, burnout, entre otros para poder trabajar con cada uno de ellos de forma específica.

Otro hallazgo a señalar es que es importante que los factores de riesgos psicosociales se prevean desde los altos mandos de la empresa, en el primer capítulo se mostró la importancia del clima y cultura organizacional en los centros de trabajo, éstas cumplen un papel importante para lograr una sana convivencia libre de riesgos psicosociales, bienestar emocional y laboral, por lo cual, es importante tomar en cuenta, cumplir y hacer lo posible para lograr un clima y cultura organizacional favorable en cada centro de trabajo.

Los datos estadísticos en esta investigación son de gran valor y sirven de guía, dando una aportación vital, de lo cual pueden ser beneficiadas las empresas mexicanas que tengan más de 2 colaboradores y con ello, tomar acciones preventivas para potencializar al personal y a la misma empresa.

Anexos

Anexo 1 Guía de referencia III

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					

III.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a una muestra representativa de éstos.

Anexo 2 Calificación de las guías de referencia

a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 2 siguiente:

Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
Cargas de alta responsabilidad		10, 11	
Cargas contradictorias o inconsistentes		12, 13	
Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22	
	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19	
	Limitada o inexistente capacitación	26, 27	
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16

	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	

c) Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario C_{final}	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$

Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Anexo 3 Criterio para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

Referencias

- Valadez O., Trujillo F. y Torres R. (2010, enero). Variables del clima organizacional que preceden a la aparición del fenómeno mobbing, en una Organización Mexicana. *Investigación Administrativa*. <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045211001.pdf>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba. (2007, julio). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Mansilla, I. (2004 marzo). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. <https://www.redalyc.org/pdf/2650/265019661001.pdf>
- Gómez, F. y Llanos. (2014, mayo). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21331836004.pdf>
- Martínez P. (2010, septiembre). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Charria O, Sarsosa P, y Arenas O. (2011, diciembre). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Guillen, C., Guil B. y Mestre M. (2000). *Estrés laboral. En Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Trujillo F., Valderrabano A., Hernández M., (2007, enero). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802905.pdf>
- Stavroula, L. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud.

- Baez T. y Galdames G. (2005). Conflicto de Rol Familia–Trabajo desde la Perspectiva de los Tipos de Jornada de Trabajo. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. <https://www.redalyc.org/pdf/264/26414109.pdf>
- Cooper Tori., y Noguera S. (2009). *Protocolo de intervención para casos de hostigamiento y acoso sexual*. Instituto Nacional de las Mujeres.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Escuela de Negocios de Edimburgo.
- Sánchez C., Trillo H., Mora M., Ayuso M. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317125003.pdf>
- Moreno J. y Baez L. (noviembre 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de trabajo e inmigración.
- OIT/OMS (1984) *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo.
- Beltrán C, Moreno M, Ávalos A. (2011) *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Apreciaciones teóricas y metodológicas*. Pienso en Latinoamérica.
- Camacho, R. y Mayorga D. (2017, julio) Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos. Derechos y Valores*. https://www.redalyc.org/pdf/876/Resumenes/Resumen_87652654011_1.pdf
- Forastieri, V. (2017). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Boletín Internacional de Investigación Sindical.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*.
- Aranda B., Moreno, M., Salazar E., Torres L., Aldrete R. y Pérez R. Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. *Investigación en Salud*. <https://www.redalyc.org/pdf/142/14260106.pdf>
- Tomás, M., Taboada, M. y Toledo, M. (2004). Las condiciones y medio ambiente de trabajo en empresas estatales y sus efectos sobre la salud de la población. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*. <https://www.redalyc.org/pdf/185/18502223.pdf>

- Barrado, V., Prieto B. (2016, noviembre). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- R. Wayne Mondy. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
- Porras V. (2009, noviembre). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la Psicología. *Tesis Psicológica*. <https://www.redalyc.org/pdf/1390/139013586004.pdf>
- TeránV., Lorenzo I. (2011, enero) Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406007.pdf>
- Olaz, A. (2013, enero). El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta*. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Juárez S. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- García, M. (2009, diciembre). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias, M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME *Psicothema*. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72780208.pdf>
- Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). Estrés organizacional. *Trillas*.
- Guerrero, J. y Puerto B. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401614.pdf>
- Vilorio M. y Paredes S. (2002, abril). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes. *Educere*. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601704.pdf>
- Valencia, L. y Avendaño, C. (2014). Inseguridad Laboral percibida y malestar psicológico: evaluación de dos modelos predictivos en trabajadores suministrados de

la Ciudad de Concepción, Chile. *Revista Ciencia & trabajo*.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art09.pdf>

- Olea, A. (1984). Jornada de trabajo. En *Derecho del Trabajo*. Madrid: *Revista de Política Social*.
- Correa, M. y Gema, M. (2020) *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*. Universidad Carlos III de Madrid.
- Secretaría de Trabajo y previsión Social. (2021, junio). *Riesgos de trabajo registrados en el IMSS*. <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/riesgos.htm>

- Luna C., Anaya V., Ramírez L. (2019, 22 de agosto) Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología (Campinas)*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3953/395364257006/html/index.html#B20>
- Organización Mundial de la Salud. (2019, mayo). *Salud mental en el lugar de trabajo*.
- Secretaría del Trabajo y previsión Social. (2018). *guía informativa, nom-035-stps-2018*. Secretaría del Trabajo y previsión Social.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Apolonio Á. (2019, mayo). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-identificación. análisis y prevención*. Dirección General de seguridad y Salud en el Trabajo.
<https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2019/06/NOM-035-STPS-2018-PRESENTACION-CONFERENCIA-STPS-PPT.pdf>
- INEGI. (2020). *Estadísticas a propósito del día mundial para la prevención del suicidio datos nacionales*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/suicidios2020_Nal.pdf
- Secretaría del Trabajo Y Previsión Social. (s.f.) *Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana*. Secretaría del Trabajo Y Previsión Social
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINA_L.pdf

- Sauri R., Ramírez A., Díaz A. y Valdez M. (2007). *Ley General de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia*. CNDH. https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_GAMVLV.pdf
- Organización Internacional del trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Acabemos con esta carga*. Organización Internacional del trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_475728/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *OIT urge a una acción mundial para combatir las enfermedades profesionales*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_211645/lang--es/index.htm
- López, M. (2021). Propuesta de intervención en los elementos de la cultura organizacional como medio para prevenir el acoso laboral en empresas privadas. [Título Profesional, Facultad de Psicología]. TESIUMAN digital. <http://132.248.9.195/ptd2021/junio/0812696/Index.html>
- García, J. C. (2020) Efecto del clima organizacional en el estrés laboral, síntomas y trastornos psicosomáticos y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos. [Título Profesional, Facultad de Psicología]. TESIUMAN digital. <http://132.248.9.195/ptd2020/octubre/0804245/Index.html>
- Esmeralda, K. (2019) Evaluación de factores psicosociales en el personal de consulta externa y emergencias de la unidad metropolitana de salud norte de Quito en el año 2019. [Título Profesional, Facultad de Ciencias del Trabajo y Comportamiento Humano] <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3420/1/tesis%204.pdf>
- Mendoza, G. Aguilar, D. Magaña, J. (2017). *Seguridad y Salud en el Trabajo en México: Avances, retos y desafíos*. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/279153/Libro-Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_Mexico-Avances_retos_y_desafios_Digital_.pdf
- Delgado, A. y Laguna, S. (2019). Relación entre cultura organizacional, clima organizacional y motivación de logro en una muestra de trabajadores mexicanos.

[Título Profesional, Universidad Nacional Autónoma de México.]

<http://132.248.9.195/ptd2019/enero/0784614/Index.html>

- Secretaría de Gobernación. (2016). *PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención*. Diario Oficial de la Federación http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016
- Medina, E. (2017). Repercusiones del Estrés Laboral en el Trabajo. [Título Profesional, Universidad Nacional Autónoma de México]. <http://132.248.9.195/ptd2005/51921/0344238/Index.html>
- Morales, F. (2021, 17 de septiembre) Largas jornadas y sobrecargas de trabajo provocan 750,000 muertes cada año. *El economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Largas-jornadas-y-sobrecargas-de-trabajo-provocan-750000-muertes-cada-ano-20210916-0043.html>