



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Psicología
Organizacional

Propuesta teórica desde la psicología para atender la Norma Mexicana Oficial 035 (NOM-035-STPS-2018) sobre Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención

Reporte de Investigación Teórica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Karina Itzel Aguado Oropeza

Director: Mtra. Mirna Elizabeth Quezada

Vocal: Mtro. J. Jesús Becerra Ramírez



Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, Diciembre de 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, quien siempre ha sido mi inspiración para dar lo mejor de mí y ha confiado en que mis esfuerzos darían resultados y llegaría hasta aquí. Le agradezco a ella y a su esposo, Mariano, por apoyarme para que me enfocara en terminar mis estudios, a pesar de las dificultades.

De igual manera, quiero dedicar este trabajo a la Mtra. Mirna Elizabeth Quezada, a quien le agradezco enormemente el haber sido mi guía durante el proceso de construcción de este trabajo, compartiendo sus conocimientos y observaciones, demostrando siempre su apoyo.

También quiero dedicarlo a aquellos profesores que, durante la licenciatura, no solo compartieron sus conocimientos conmigo y mis compañeros, sino que además me enseñaron a ser mejor persona.

Además, quiero dedicar este trabajo a las amistades que me brindaron su apoyo sincero cuando necesitaba ánimos y creyeron en mí en cada paso. Finalmente, lo dedico a mis gatitos, los cuales han sido una cálida compañía para mí y una de mis más grandes motivaciones para seguir hasta el final y dar mi mejor esfuerzo.

Índice

1. PROBLEMÁTICA	7
2. JUSTIFICACIÓN	10
3. OBJETIVOS	11
4. MÉTODO.....	12
5. MARCO TEÓRICO	13
I. Papel del psicólogo en las organizaciones y su rol en la salud laboral	13
II. Estrés laboral	17
a. Conceptualización	17
b. Modelos y enfoques de estrés laboral y desgaste profesional	19
c. Factores desencadenantes del estrés laboral	21
III. Factores psicosociales, factores de riesgo psicosociales y riesgos psicosociales	23
IV. Problemas de salud por estrés	31
V. Antecedentes legislativos sobre salud laboral en México	33
a. Normas de Seguridad.....	34
b. Normas de Salud	41
c. Normas de Organización.....	45
d. NOM-035-STPS-2018	48
VI. Identificación y análisis del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial.....	54
VII. Prevención y medidas de control de los factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable: Aproximación teórica	61
VIII. Prevención y medidas de control del estrés, los factores de riesgo psicosociales, la violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable: Revisión empírica	69
6. RESULTADOS	75
GUÍA DE PAUTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTIPULADO EN LA NOM-035-STPS-2018 POR PARTE DE LAS ORGANIZACIONES	83
I. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE	84
II. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, VIOLENCIA Y PROMOCIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE	89
III. MODELOS DE MEJORA CONTINUA	96
7. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
8. REFERENCIAS	100

RESUMEN

El estrés laboral es un problema que afecta a los empleados a nivel mundial, pues la exposición constante y prolongada a estresores en el lugar de trabajo tiene efectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores, afectando su vida laboral y personal. Los factores de riesgo psicosocial están fuertemente relacionados con lo anterior, ya que reflejan la presencia de condiciones de trabajo nocivas y un entorno laboral poco favorable. Aunque nuestro país llegó a ocupar el primer lugar a nivel mundial con problemas de estrés y desgaste laboral, no existían normas de enfoque psicosocial específicamente hasta octubre de 2019, cuando entró en vigor la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM-035-STPS-2018). A pesar de que esta norma establece puntos a cumplir para procurar el bienestar de los empleados en las organizaciones, no brinda pautas más específicas sobre cómo evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, por lo que con este trabajo se pretende brindar estas pautas desde un enfoque psicológico en forma de manual, partiendo de la literatura revisada, misma que sugiere estrategias enfocadas tanto a aspectos organizacionales de los empleados, como a aspectos específicamente psicológicos de los mismos para lograr mejores resultados, resaltando aquellas de carácter cognitivo conductual, y según la cuál se debe actuar oportunamente y no hasta que haya signos de daño.

Palabras clave: estrés laboral, desgaste profesional, factores de riesgo psicosocial, entorno laboral, violencia laboral, terapia cognitivo-conductual.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral y el desgaste profesional son problemáticas que afectan tanto a países en desarrollo como a aquellos desarrollados, causando enfermedades a nivel físico como lo son las afecciones a nivel cardiovascular, las patologías de tipo musculoesqueléticas y las afecciones gastrointestinales. Además, pueden causar daños a nivel emocional y mental, siendo los más comunes ansiedad y depresión. México estuvo en el primer lugar a nivel mundial que presenta estos problemas en 2015, lo que ya indicaba que hacía falta poner más atención al problema. Ya se contaba con normas sobre salud y seguridad laboral en nuestro país, aunque ninguna estaba enfocada a procurar la salud mental de los empleados en las organizaciones. Fue hasta octubre del año 2019 que entró en vigor la NOM-035-STPS-2018, misma que pide a las empresas identificar, analizar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, los cuales representan un conjunto de situaciones y características nocivas tanto en las condiciones de trabajo como en el ambiente laboral.

Aunque en la norma se mencionan acciones relevantes como capacitar, fomentar la comunicación en el lugar de trabajo, distribuir cargas de trabajo, promover la participación de los empleados y reconocer su desempeño, entre otras, no profundiza en formas para evaluar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial desde un enfoque psicológico. Lo anterior ha motivado a la realización del presente trabajo, el cual ofrece pautas a las empresas para que tengan bases con las cuales llevar a cabo el cumplimiento de lo establecido en la norma, profundizando más en las acciones y aspectos a considerar a nivel organizacional, complementar lo mencionado en la norma, además de procurar la salud mental de sus empleados al resaltar la utilidad de los métodos que la psicología ofrece para lograrlo desde el enfoque cognitivo conductual.

Para ello, se hizo revisión de la literatura, primero para resaltar las funciones y la importancia del psicólogo en las organizaciones y ofrecer diferentes conceptos sobre estrés y estrés laboral, así como los factores que lo desencadenan y sus consecuencias en la salud de los individuos. Posteriormente se presentan los conceptos relacionados con los factores de riesgo psicosocial, factores psicosociales y riesgos psicosociales, incluyendo cuáles son, con qué aspectos de la organización se relacionan y de que manera afectan a la salud de los empleados. Además, se incluyen aquellas leyes con las cuales ya contaba México respecto a la salud y la seguridad en el trabajo, describiendo sus respectivos objetivos y algunos de los puntos que piden para su cumplimiento, para después presentar de manera general las obligaciones del patrón y los puntos a tomar en cuenta para identificar,

analizar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y la promoción de un ambiente laboral favorable según lo establecido en la NOM 035. Para comprender mejor de qué manera la psicología puede aportar estrategias más específicas o complementarias a las que incluye la norma, se revisaron documentos de carácter teórico y empírico, en los cuáles se encontró que hay diversos aspectos a tomar en cuenta para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en las empresas en conjunto con lo incluido en la norma y que, desde la psicología del trabajador, no solo brindan información valiosa para la intervención a nivel individuo de ser necesaria, sino también para la prevención y el control de estos dentro de la organización.

Además, se encontró que existe una serie de acciones y estrategias a realizar para la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial, el estrés laboral, la violencia en el trabajo y para la existencia de un ambiente laboral favorable a nivel organizacional, que complementan los métodos establecidos en la norma, añadiendo también aspectos y técnicas desde la psicología y el enfoque cognitivo conductual. Se pudieron encontrar tanto técnicas generales como muy específicas para dotar a los empleados de recursos de afrontamiento para prevención y control de lo anteriormente mencionado y para tener una mejor comunicación en el lugar de trabajo.

Más adelante, se hizo la comparación entre lo que se pide en la NOM 035 a las empresas y lo encontrado en la literatura, para, de esa manera, seleccionar aquellos aspectos a tomar en cuenta y técnicas a emplear que resultaran más útiles para el cumplimiento de la norma. Posteriormente se presenta el manual o guía producto de ese análisis de la información, el cuál brinda al lector bases que le permitan tener más claro en lo que deben enfocarse para llevar a cabo la evaluación, prevención y control de los temas en cuestión. Finalmente, se mencionan las dificultades que se presentaron para la realización del presente trabajo, así como las sugerencias que se le dan a otros psicólogos interesados en retomarlo.

1. PROBLEMÁTICA

En el ámbito laboral existen procesos complejos y cambios que provocan presión en las organizaciones, tales como la reducción de costos y el aumento de productividad, aunado a esto también existe presión en aspectos sociales para los trabajadores, pues las condiciones de trabajo limitan al individuo, dificultando su desarrollo e integración. En algunos casos incluso se ven afectados por la reducción de personal, teniendo como consecuencia mayores demandas y un desgaste emocional en aumento, además de que las tareas ambiguas y la falta de retroalimentación sobre su desempeño causan un efecto negativo en ellos. (Rodríguez Carvajal, 2011)

En contraste con lo anterior, en la actualidad se le exige a los trabajadores un grado de autonomía mayor, así como flexibilidad, tener iniciativa y capacidad de adaptación a diversas situaciones que pueden surgir dentro del entorno laboral. La contradicción de lo que se demanda con lo que se brinda al individuo inevitablemente causa un estrés constante (Rodríguez González, Roque Doval y Molerio Pérez, 2002).

El estrés laboral es un problema global que afecta a todas las profesiones sin importar si pertenecen a países en vías de desarrollo o a países desarrollados, ya que las condiciones de cambio social y económico se dan constantemente en ambos, convirtiendo el espacio de trabajo en una fuente de factores de riesgo psicosocial (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2017)

Cuando un individuo se ve expuesto a constante estrés laboral debido a factores del ambiente y también factores internos, esto le causará problemas de salud mental y física con el tiempo. Si el problema se extiende y varios trabajadores sufren de esto, se verá reflejado en un clima laboral poco favorable y ellos tendrán un nivel de satisfacción laboral bajo. Esto nos lleva a que el estrés laboral también afecta a las organizaciones a nivel global, pues la falta de satisfacción laboral lleva a una disminución en la productividad y como consecuencia hay pérdidas económicas para la empresa. (Gómez Sanabria, Gala León, Guillén Gestoso & Lupiani Giménez, 2003).

Según datos de la Organización mundial de la Salud (OIT, 2013), existen vínculos entre el estrés y patologías de tipo musculoesqueléticas, cardíacas y digestivas, entre otras. Además informa que el estrés prolongado puede causar daños mayores a nivel cardiovascular, mientras que Mendoza, Aguilar y Magaña (2017) mencionan que de las principales causas de mortalidad por causa del trabajo a nivel mundial

en 2001, solo el 0.4% fueron por desórdenes mentales, pero tomando en cuenta lo previamente mencionado sobre cómo se vincula el estrés con ciertas enfermedades a nivel físico, resulta relevante resaltar que el 23% se dio por enfermedades del aparato circulatorio y el 0.6% por enfermedades del sistema digestivo. Los mismos autores explican que dentro de los factores principales para el desarrollo de enfermedades circulatorias se encuentra el trabajar por turnos largos, trabajo nocturno, además de la presión laboral que causan las altas exigencias hacia los trabajadores. Mendoza, Aguilar y Magaña (2017) presentan datos de que en 2016 en México se registraron 12,622 casos de enfermedades por trabajo, de los cuales 1,115 se dieron en el Estado de México.

La Organización Internacional del trabajo informa que en el año 2011 Japón registró indemnizaciones en 325 casos de enfermedad laboral, más específicamente por trastornos mentales. También menciona que existen vínculos entre el estrés y patologías musculo esqueléticas, cardíacas y digestivas, y que además, si se prolonga este estado de estrés, la persona puede sufrir un daño mayor como problemas cardiovasculares. En cuanto a salud mental destaca que la crisis económica que sufren muchos países los han llevado a padecer ansiedad, depresión, entre otros trastornos mentales e incluso el suicidio. Desafortunadamente, más de la mitad de los países no brindan estadísticas adecuadas y más específicas sobre las enfermedades profesionales que sufren sus trabajadores en las que se profundice en las causas de estos padecimientos (OIT, 2013).

La OIT (2016) también comparte una recopilación de datos sobre estudios que se han hecho en diferentes países sobre la forma en que las condiciones de trabajo afectan la calidad de vida de los trabajadores. Comenzando por Europa, describen que cerca de 40 millones de personas en la Unión Europea sufrían estrés laboral (EWCS, 2007) y en contraste con esto, solo cerca de la mitad de las organizaciones y establecimientos que participaron en la Primera Encuesta Europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (2009) reportaron haber explicado a sus empleados los riesgos psicosociales y el riesgo que estos representan para su salud, mientras que solo un tercio de ellos reconoció que aplicaba alguna forma de atención para el estrés laboral. Además, el 25% de los trabajadores europeos experimentaron estrés laboral gran parte de su jornada laboral y el 80% de los directivos se mostraron preocupados por el estrés laboral, aunque menos de la tercera parte de los encuestados aplican alguna forma de intervención para los riesgos psicosociales (Informe sobre Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención, 2014).

En las Américas aproximadamente 16% de de los encuestados (ECCT, 2012) aceptó haber experimentado estrés o tensión constantes en Centroamérica. En Argentina 26,7% de los empleados reportaron sentir carga mental excesiva relacionada a su trabajo (1ª Encuesta Nacional a Trabajadores sobre empleo, trabajo, condiciones y medio ambiente laboral, 2009). También presenta datos de Norteamérica, pues en Canadá el 57% de los trabajadores entrevistados presentaron altos niveles de estrés, además de que el 36% sufría de depresión grave. Además, se detectó una disminución en el número de empleados que aseguraban tener alta satisfacción de vida, yendo de 45% en 1991 a 23% en 2011 (Tercer Estudio Nacional sobre el Equilibrio entre el Trabajo y la Vida Familiar, 2011). Aunque el 27,9 % de trabajadores y 13,8% de empleadores en Chile reportaban presencia de estrés y depresión en sus empresas, solo 8,9% de los empleadores y 7% de los empleados reconocieron haber aplicado medidas preventivas (VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2011).

Además, la OMS registró que el estrés laboral fue la causa del 23% de los 75 mil infartos al año de los que se tuvo registro en México, además hasta el 2015 se registró que el 75% de los mexicanos laborando padecían estrés laboral o el síndrome de burnout, posicionándose así México como el primer lugar a nivel mundial con ese problema en 2015, dejando atrás a China con un 73% y a Estados Unidos con un 59%. (El Universal, 2015).

Finalmente, la OIT (2016) señala que en la región de Asia y el Pacífico en 2014 casi la mitad de los australianos encuestados expresaron que las exigencias laborales son el primer obstáculo para mantener un estilo de vida saludable (Encuesta sobre el Estrés y el bienestar, 2014), mientras que el 32,4% de los empleados encuestados en Japón reportaron sufrir problemas de ansiedad graves relacionados a la preocupación y el estrés (Encuesta sobre la Prevención de Accidentes Laborales, 2011). Mientras tanto, en la República de Corea, se registró que el 18,4% de los hombres y 15,1% de las mujeres que laboran se vieron afectados por el estrés laboral, resaltando como principales causas las altas exigencias de trabajo y los horarios de la jornada laboral (Encuesta Coreana sobre las Condiciones de Trabajo, 2006).

Como se puede observar, el estrés laboral y los factores psicosociales pueden afectar a los trabajadores, no solo por la globalización y los cambios constantes que esta conlleva en las organizaciones, sino también por la falta de intervención e información que las empresas dan a los empleados sobre estos temas, a pesar de que sean problemáticas que se han abordado desde hace ya varios años.

En nuestro país no existía una norma oficial que se ocupara específicamente de los riesgos psicosociales que pueden causar estrés laboral, pero en 2018 se estableció que a partir de octubre del año 2019, según la Norma Oficial Mexicana 035, los superiores de las organizaciones deberán procurar el bienestar de sus empleados con relación al estrés, la ansiedad y los factores de riesgo psicosocial implicados en la realización de las tareas dentro de su puesto, convirtiéndose la evaluación constante y la modificación de ciertas condiciones de trabajo en algo obligatorio para las empresas (NOM 035, 2018). Sin embargo, ya que es la primera vez que se implementa una norma oficial específicamente enfocada al estrés laboral y los factores de psicosociales de riesgo, gran parte de las organizaciones mexicanas no cuentan con pautas claras de cómo deben aplicar esta norma, por lo que les resultaría de utilidad contar con alguna guía o manual para tener una idea de cómo pueden cumplir con lo que se les pide.

2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el estrés laboral es una de las principales causas de ausentismo, además de que tiene una influencia negativa en la toma de decisiones y juicios, causando también falta de motivación en los empleados, problemas a nivel psicosomático para los individuos y afectando a economía de la empresa (Martínez, López, Cruz y Llanillo, 2016).

Llevar un control inadecuado del estrés laboral debido a problemas recurrentes representa un gasto para la organización, pues requiere inversión económica y de medios personales. El identificar a los empleados que ya están afectados por estrés laboral en la organización, así como los principales estresores implicados, permite la elaboración de una propuesta para su solución, procurando que estos no se vuelvan a repetir. De igual manera es fundamental implementar medidas preventivas que aborden los problemas tratados para que en el futuro se mantenga salud física y mental en los trabajadores, un buen nivel de productividad y por lo tanto se eviten pérdidas económicas para la organización. (Gómez Sanabria et al., 2003).

Se han realizado estudios sobre la relación entre el estrés y su impacto en las personas laboralmente activas, mismas que han arrojado datos relevantes, tales como la identificación de elementos que tienen un efecto negativo en la productividad e imagen de las organizaciones, así como su competitividad, entre las cuales están falta de motivación en los empleados, condiciones psicosociales desfavorables en el ambiente laboral, estrés laboral, absentismo, presentismo, bajo nivel de satisfacción laboral, rotación de personal, intención de renuncia y poco

compromiso por parte de los empleados, así como los problemas de salud que presentan estos (OIT, 2016).

Por todo lo anterior resulta necesario que las organizaciones tengan un panorama de la situación que se vive dentro de las mismas con respecto al estrés laboral, que analicen dicha información y tomen las medidas pertinentes para la intervención de las problemáticas actuales, además de contar con recursos preventivos para evitar que dichas problemáticas sigan exponiendo y afectando la salud mental de los empleados. Todo esto permitirá que la empresa ahorre costos, procure la salud física y mental de sus empleados y se ajuste a las nuevas normativas mencionadas.

3. OBJETIVOS

Objetivo general

Construir una propuesta que sea útil tanto para evaluación, como para prevención y control de los riesgos y afecciones del estrés laboral en forma de un manual, mediante la revisión de la literatura existente relacionada a los temas de estrés laboral y factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de brindar pautas que resulten útiles para que las organizaciones mexicanas puedan llevar a cabo los procesos correspondientes que se mencionan y que la NOM-035-STPS-2018 exige.

Objetivos específicos

- Revisar la literatura mediante la búsqueda de documentos relacionados al estrés laboral, los factores psicosociales de riesgo y la legislación en México para construir un marco de referencia teórico sobre el tema.
- Analizar contribuciones que se han hecho sobre evaluación, prevención e intervención de los problemas de estrés laboral mediante la búsqueda de investigaciones aplicadas, para tener un marco de referencia empírico.
- Construir un manual que explique, con base en lo revisado, de qué manera las organizaciones pueden atender los aspectos mencionados en la NOM-035-STPS-2018 para procurar el bienestar mental de los empleados.

4. MÉTODO

El presente trabajo se llevará a cabo por medio de la búsqueda de documentos que traten los temas de análisis, prevención y control del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial, así como del entorno organizacional, haciendo revisión narrativa de documentos tanto teóricos como empíricos. De igual manera se se llevará a cabo la revisión de la legislación que ya existía previa a la NOM-035-STPS-2018 con respecto a la salud en el trabajo en México, para identificar cuáles son aquellos aspectos nuevos que, a diferencia del pasado, se le están exigiendo a las empresas mexicanas ahora. Al tener un panorama de la problemática se tendrán también bases para proponer las pautas del manual, objetivo principal de este trabajo.

Se hizo revisión de documentos que estén publicados principalmente en idioma español e investigaciones empíricas aplicadas en países de habla hispana en sitios electrónicos que publiquen artículos de investigación de revistas científicas, tales como SciELO, Dialnet, Redalyc y Google Académico, además de revisar información en sitios oficiales concretos como la página de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y sitios gubernamentales como la página de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS).

Se buscarán textos que contengan información teórica y empírica sobre formas de evaluar, analizar, prevenir y controlar situaciones de estrés laboral y violencia en el trabajo, así como formas de lograr un entorno organizacional favorable. También se buscarán textos sobre intervenciones para tratar el síndrome de burnout y el estrés laboral, realizando todo lo anterior mediante el uso de palabras clave relacionadas al estrés laboral, el desgaste profesional, la violencia en el trabajo, el entorno organizacional favorable y los factores de riesgo psicosocial.

5. MARCO TEÓRICO

I. Papel del psicólogo en las organizaciones y su rol en la salud laboral

En las organizaciones existe lo que se conoce Área de Recursos Humanos, misma que es de carácter multidisciplinario, pues sus tareas comprenden desde psicología industrial hasta ingeniería de sistemas, incluyendo así profesionales que puedan aplicar e interpretar pruebas psicológicas, que sepan de nutrición, medicina, servicio social, personas que sepan sobre mercado, leyes laborales, diseño de puestos, entre muchas otras cosas. Así pues, se puede definir al Área de Recursos Humanos como un medio para alcanzar cierto nivel de eficacia en una organización de manera que las personas que ayudan a lograrlo también alcancen metas individuales. (Chiavenato, 2007).

Chiavenato (2007) describe que las técnicas que el ARH lleva acabo pueden ser directa a las personas o indirecta como se muestra a continuación:

- Aplicación directa a las personas:
 - Reclutamiento
 - Entrevista
 - Selección
 - Inducción
 - Evaluación de desempeño
 - Capacitación
 - Desarrollo del personal

- Aplicación indirecta a las personas:
 - Puestos ocupados
 - Análisis y descripción de puestos
 - Evaluación de puestos
 - Higiene y seguridad

 - Planes genéricos
 - Planeación de RH
 - Banco de datos
 - Plan de prestaciones sociales

- Plan de vida y carrera
- Administración de sueldos y salarios

Chiavenato además describe los procesos básicos para la administración de recursos humanos:

- Integración
 - Investigación del mercado de RH
 - Reclutamiento de personas
 - Selección de personas
- Organización
 - Socialización de las personas
 - Diseño de puestos
 - Descripción y análisis de puestos
 - Evaluación del desempeño
- Retención
 - Remuneración y retribuciones
 - Prestaciones y servicios sociales
 - Higiene y seguridad en el trabajo
 - Relaciones sindicales
- Desarrollo
 - Capacitación
 - Desarrollo organizacional
- Auditoría
 - Banco de datos/Sistemas de información
 - Controles-Constancia-Productividad-equilibrio social

De igual manera, el autor explica que cada organización tiene políticas que irán de acuerdo con su filosofía y sus necesidades, pudiéndose clasificar sus objetivos de la siguiente manera:

- Políticas de integración de recursos humanos: Dónde reclutar, cómo, en qué condiciones. Criterios de selección y cómo socializar a nuevos participantes rápida y eficazmente.
- Políticas de organización de recursos humanos: Cómo determinar requisitos del personal, criterios de planeación, colocación y movimiento de recursos humanos, criterios de evaluación de calidad y adecuación de recursos humanos.
- Políticas de retención de los recursos humanos: Criterios de remuneración directa e indirecta para los participantes, programas de prestaciones sociales, valuación del puesto, mantener fuerza de trabajo motivada, participativa y productiva. Criterios relativos a condiciones ambientales de higiene y seguridad, relaciones cordiales con sindicatos.
- Políticas de desarrollo de recursos humanos: Criterios de diagnóstico, programación, formación y renovación de la fuerza de trabajo. Criterios de desarrollo tomando en cuenta el potencial humano, creación y desarrollo de condiciones que garanticen salud y excelencia a la organización mediante la modificación de conducta de los participantes.
- Políticas de auditoría de recursos humanos: Cómo mantener un banco de datos adecuado para permitir análisis cualitativo y cuantitativo de la fuerza de trabajo. Criterios para auditoría permanente respecto a la aplicación y adecuación de políticas.

El papel del psicólogo dentro de las organizaciones es muy importante, pues tiene diversas funciones dentro de ésta. De acuerdo con Peña, Caroño y Zuleyma (2006, citado en Orozco Rincón, López Ruiz, Zuleta, López, Giraldo, Gómez y Molina, 2013) estas son:

- Reclutamiento y selección de personal
- Análisis y descripción de puestos y sus respectivas tareas
- Capacitación de los empleados
- Evaluación de desempeño y diseño de mejoras
- Evaluación del clima laboral mediante entrevistas, cuestionarios, observación, entre otras estrategias, para así procurar la calidad de vida laboral de los empleados
- Evaluación y diseño de espacios que cumplan con las normas de ergonomía
- Diagnosticar y resolver conflictos relacionados a la interacción humana

- Asegurar el bienestar de los empleados mediante un clima y una cultura organizacionales óptimos
- Diseño de planes para que los empleados tengan un crecimiento y desarrollo dentro de la organización

Como podemos ver, el ARH lleva a cabo numerosos y diversos procesos dentro de una organización, requiriendo de la participación de diferentes profesionales que provienen de distintas áreas. Podría decirse entonces que, mientras algunos profesionales que trabajan en el ARH se encargan de aspectos como finanzas, derechos o mercadología, otros profesionales se encargan de aspectos más relacionados al bienestar de quienes hacen funcionar la organización, los trabajadores. Entre esos profesionales se encuentra el psicólogo, quien participa en varias de las tareas ya mencionadas anteriormente.

Se puede decir entonces que su trabajo es procurar la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de los empleados para así garantizar que estos tengan una mejor calidad de vida laboral, lográndolo mediante el equilibrio entre individuo, grupo y sociedad (Riboldi, 2013). De igual manera se encarga de evaluar y analizar el clima laboral, las perspectivas de los individuos y su nivel de motivación, pues esto repercute directamente en su rendimiento y productividad (Orozco Rincón et al., 2013).

Tomando en cuenta lo importante que es la presencia del psicólogo en las organizaciones para evaluar y mejorar las condiciones en las que los trabajadores de desenvuelven, a continuación se tratará el tema de estrés laboral.

II. Estrés laboral

a. Conceptualización

El estrés fue definido por Selye (1956) como una respuesta del cuerpo a demandas del ambiente, misma que genera el síndrome de adaptación general, el cual se compone de tres fases. Durante la primera, llamada reacción de alarma, el cuerpo intenta enfrentar el estrés con los recursos que cuenta, llevando a cabo procesos biológicos como secretar hormonas, durante la segunda etapa llamada de resistencia, el cuerpo ahora se concentra en la fuente original del estrés, disminuyendo a su vez la resistencia hacia otros estresores y la tercera etapa, conocida como la de agotamiento, el cuerpo reduce la acción de sus recursos y si el estrés no cesa puede causar un daño importante al individuo como enfermedades crónicas y en algunos casos la muerte (como se cita en Hernández-Mendoza, Cerezo-Reséndiz, López-Sandoval, 2007).

Lazarus y Folkman (1986) defendían la definición del estrés que se refiere a este como la relación dada entre el individuo y el entorno, tomando en cuenta las características específicas del sujeto y la naturaleza del medio, por lo que una situación. Una de las aportaciones sobre los elementos que forman parte del proceso del estrés es la de Lazarus y Folkman (Dahab, Rivadeneira y Minci, 2010):

- Estímulos: Acontecimientos externos, eventos cotidianos, físicos, psicológicos y sociales
- Respuestas: Reacciones subjetivas, cognitivas, comportamentales que pueden o no ser adecuadas
- Mediadores: Evaluación del estímulo como amenazante y recursos de afrontamiento insuficientes
- Moduladores: Factores de diversa índole que pueden aumentar o reducir el proceso del estrés, sin embargo no lo detienen ni lo provocan.

Por su parte Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013) definen el estrés laboral como una forma específica de estrés que se da en el lugar de trabajo, pudiendo ser causada tanto por factores específicos como generales y causando en el sujeto consecuencias tanto a nivel profesional como a nivel personal.

La OIT (2016) define el estrés como la respuesta física y emocional que presenta un individuo como consecuencia de un desequilibrio entre las exigencias que percibe del entorno y las capacidades y recursos con los que cuenta para enfrentarse a dichas demandas. Además, especifica que el estrés laboral depende de varios factores, como lo son la organización del trabajo, el diseño de éste y las relaciones en el lugar de trabajo. Resalta que el estrés laboral se presenta cuando al empleado se le pide más de lo que puede realizar basándose en sus conocimientos y habilidades.

Como se puede ver en la tabla 1, se cuenta con distintas definiciones sobre estrés y estrés laboral, entre las cuales la característica en común que predomina es la respuesta del individuo hacia las demandas del medio, ya sea por las condiciones del mismo, las características del individuo o ambos, pudiendo ser negativa y dañina.

Tabla 1. *Definiciones de estrés y estrés laboral de acuerdo a distintos autores y modelos*

Autor	Definición
Selye (1956)	Respuesta del cuerpo como adaptación a las demandas del ambiente
Lazarus y Folkman (1986)	Relación que existe entre individuo y entorno, considerando las características específicas del individuo y la naturaleza del medio
OIT (2016)	Respuesta física y emocional del individuo como consecuencia de un desequilibrio entre las exigencias percibidas del entorno y los recursos con los que cuenta para enfrentarse a ellas
OIT (2016)	Forma de estrés en el lugar de trabajo que se da cuando las demandas al empleado son más de lo que puede realizar con base en sus conocimientos y habilidades
Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013)	Forma de estrés específica en el lugar de trabajo que puede ser causada por factores específicos o generales, causando consecuencias a nivel profesional y personal
Edwards (1993)	Resultado de la percepción del estado actual del individuo en comparación con el estado que desea el mismo

Siegrist (1996)	Resultado de la falta de reconocimiento y compensación percibida por el individuo en comparación con lo que aporta a la organización
-----------------	--

A continuación se revisarán los modelos y enfoques del estrés y el estrés laboral.

b. Modelos y enfoques de estrés laboral y desgaste profesional

Desde un punto de vista epistemológico, los modelos son formas de describir situaciones, fenómenos y procesos, entre otras cosas. Estas representaciones generalmente se dan en función de supuestos teóricos y se construyen de manera racional dependiendo de su campo de estudio (Sierra Bravo, 1984, citado en Carvajal, 2002). Así pues, Fonseca (2008) describe tres principales enfoques desde los cuales se puede comprender el estrés laboral:

- Enfoque fisiológico: Desde esta perspectiva, el estrés se estudia observando los cambios fisiológicos que se dan en el organismo, ignorando la influencia que el medio podría tener como una serie de elementos estresores. También deja de lado lo que el individuo puede interpretar de las situaciones y su capacidad y forma de hacer frente al estrés.
- Enfoque social: Desde este concepto, los estresores que el medio puede generar son relevantes e importantes, así como los estímulos que este provoca en el individuo, por lo que se enfoca en transformar la influencia negativa que efectúa.
- Enfoque psicológico: Este se basa en interpretar cómo el individuo actúa ante las situaciones de estrés y su capacidad para hacer frente a estas, por lo tanto busca explicar de qué manera las características particulares de cada individuo le hacen más vulnerable o más resistente a soportar o superar el estrés.

Existen también modelos que explican los componentes del proceso del estrés laboral, Rodríguez y Rivas (2011) describen algunos de ellos:

- Modelo de ajuste Persona-Ambiente de Harrison (1987): resulta fundamental llevar a cabo un análisis que permita observar los niveles de ajuste entre individuo y ambiente, entre la percepción del ambiente y sus características objetivables y la autovaloración del sujeto.

- Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman (1978), mismo que sugiere que tan solo con dos condiciones es posible desarrollar estrés laboral, estas serían: elementos estresores y respuesta de estrés por parte del empleado. Las facetas implicadas en el proceso son la faceta personal, que toma en cuenta rasgos de personalidad y sociodemográficos, la faceta de consecuencias organizativas, relacionada a la eficacia de la organización como tal, y la faceta de duración, misma que se centra en el tiempo en el que se lleva a cabo el proceso de estrés laboral. En la versión extendida del modelo, los autores reconocen las características personales como un elemento moderador sobre los estresores, añadiendo también el afrontamiento y la adaptación como elementos para intervenir los estresores y las respuestas de estrés.
- Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards (1993): Este sugiere que el estrés en las organizaciones no se dan por causas separadas relacionadas con el ambiente o el individuo, sino que se dan por la relación entre ellos, pues existe una distancia entre la percepción del estado actual de la persona y el estado que se desea, siendo que el individuo lo nota y lo considera importante, tomando en cuenta las metas, objetivos y condiciones laborales que la persona desea alcanzar.
- Teoría de la Activación Cognitiva del Estrés de Meurs (2011): Se basa en la existencia de cuatro niveles de estrés
 - Estrés como estímulo (estresores): se enfoca a la forma en que el individuo percibe los estímulos y los evalúa como amenazas
 - Experiencia del estrés: Se refiere a la percepción emocional, cognitiva y subjetiva de sentirse estresado
 - La respuesta al estrés
 - Feedback de la respuesta al estrés: El individuo percibe los cambios producidos por la respuesta al estrés
- Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti (2001): se basa en que cuando el individuo vive situaciones donde las demandas laborales son altas y sus recursos son limitados se generará desgaste energético, desmotivación y desgaste profesional, sin importar el tipo de profesión.

- Modelo de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996): Según este modelo, el estrés se genera cuando el individuo siente que no está ganando suficiente reconocimiento o recompensas comparado con lo que aporta a la organización, causando desgaste profesional e incluso afectando la salud.
- Modelo teórico cognitivo-motivacional-relacional de Lazarus (1991): Se basa en la idea de que incluso si se modifican las condiciones organizacionales o laborales no habrá un resultado satisfactorio si no se consideran las creencias, los objetivos y metas del individuo, así como sus recursos, pues la interacción persona y ambiente siempre generará una respuesta emocional en el trabajador al crear significados relacionales.

Peiró y Salvador (1993) aportaron el Modelo integrador del estrés, mismo que sugiere que el estrés se da cuando la percepción de las demandas del medio difiere de los recursos disponibles para realizar dichas tareas, siendo que los recursos pueden resultar insuficientes, las demandas excesivas o ambos a la vez. Lo anterior repercute a nivel fisiológico, cognitivo y conductual en los individuos, involucrando variables ambientales y personales (Gómez Sanabria, Gala León, Guilén Gestoso y Lupiani Giménez, 2003).

Ahora que hemos visto los distintos modelos de estrés laboral que hay, pasaremos a revisar los factores que pueden desencadenarlo.

c. Factores desencadenantes del estrés laboral

Como podemos ver, los factores que actúan como estresores pueden ser de distintos tipos, internos y externos, por lo que resulta relevante revisar cuáles son las situaciones o condiciones que tienen más probabilidad de actuar como factores desencadenantes del estrés en las organizaciones.

Martínez Selva (2004, citado en Coduti et al. 2013) divide las fuentes más típicas de estrés de la siguiente manera:

- Condiciones físicas de trabajo, tales como el ruido, la temperatura, la pureza del aire y el espacio disponible, entre otras.
- La distribución temporal de las tareas, refiriéndose a turnos y el nivel de exigencia para completar ciertas tareas en un tiempo limitado.
- Carga de trabajo, más específicamente sobrecarga del mismo.

- Ambigüedad del rol, siendo que esta se genera cuando el empleado no sabe con claridad cómo debe realizar sus tareas o incluso cuando las expectativas del puesto que tiene el sujeto y la realidad sobre este no corresponden.
- Relaciones en el trabajo, mismas que se pueden ver afectadas por falta de comunicación o falta de reconocimiento de los esfuerzos que requiere la tarea de cada puesto, sumando a esto la posibilidad de que existan conflictos debido a las diferencias individuales y falta de un repertorio para tener buenas relaciones interpersonales.

Del Hoyo Delgado por su parte (2001) divide los estresores laborales en:

- Estresores del ambiente físico: iluminación, ruido, temperatura y contaminación
- Estresores de la tarea: carga mental de trabajo, control sobre la tarea
- Estresores de la organización: Ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, desarrollo y promoción de la carrera profesional.

Muchos de estos factores desencadenantes y estresores son también factores psicosociales y de riesgo dentro de las organizaciones, por lo que a continuación se profundizará más en ellos.

III. Factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales

El reconocimiento de la importancia de los factores psicosociales en la salud laboral ha ido en aumento con los años y aunque se puede referir a ellos como factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o riesgos psicosociales, estos términos tienen diferencias conceptuales (Moreno y Báez, 2010), mismas que se revisarán a continuación.

a) *Factores psicosociales*

La organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) define los factores psicosociales en el trabajo como las interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, aunque también implican las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, misma que puede influir en su trabajo. En otras palabras, el ambiente en el que se da el trabajo, las tareas y los factores organizacionales son importantes cuando se habla de condiciones de trabajo, pues los empleados reaccionarán de acuerdo a éstos y a sus habilidades, expectativas, necesidades, cultura y vida privada.

Si la interacción entre las condiciones de trabajo y el trabajador es negativa, esto puede causar afecciones emocionales, conductuales y biológicas en el individuo, lo cual resulta un riesgo en cuanto a la salud mental y física. Cuando existe un desequilibrio entre oportunidades y exigencias que se le presentan a un empleado en contraste con sus necesidades, aspiraciones y aptitudes el individuo emitirá reacciones cognoscitivas, emocionales, conductuales y fisiológicas negativas. Esto también dependerá de las habilidades de confrontación del individuo, por lo que algunas personas podrán mantenerse sanas a pesar de exponerse a dichas situaciones, mientras que otros enfermarán (OIT, 1984)

Además, la OIT destaca los siguientes factores psicosociales potencialmente negativos que se relacionan con la salud:

- Mala utilización de habilidades
- Sobrecarga de trabajo
- Falta de control
- Conflicto de autoridad
- Desigualdad de salario
- Falta de seguridad

- Problemas en relaciones laborales
- Trabajo por turnos
- Riesgo físico

Entre las consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo de carácter negativo, la OIT menciona las siguientes de manera general en todos los niveles:

- Afecciones al sistema nervioso central
- Problemas cardiovasculares
- Problemas gástricos como úlceras
- Hipertensión
- Daños a nivel muscular, en tendones o en articulaciones
- Consumo de sustancias
- Problemas psicosomáticos
- Patologías psicológicas
- Rendimiento bajo en el trabajo
- Absentismo y movilidad laboral
- Accidentes de trabajo

Como describen Moreno Jiménez y Báez León (2010), cuando las condiciones relacionadas a estos factores son adecuadas, el empleado puede realizar su trabajo de forma más fácil, así como desarrollar competencias y tener un alto nivel de satisfacción laboral. También resalta que los factores psicosociales están presentes en toda organización y pueden ser positivos o negativos dependiendo de la cultura y el clima organizacional, entre otros factores.

b) Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son definidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2014) en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo como aquellos factores que pueden causar trastornos psicosomáticos tales como ansiedad, alteraciones del sueño, estrés problemas de adaptación, entre otros, como consecuencia de características relacionadas al lugar de trabajo tales como la naturaleza del puesto, el tipo de jornada laboral y el estar expuesto a situaciones traumáticas severas en el trabajo.

Por su parte Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno, y Jiménez (2006) definen los factores de riesgo psicosociales como las condiciones presentes en el lugar de trabajo que se relacionan directamente con la organización y el contenido del trabajo, teniendo consecuencias en la salud del empleado a nivel físico, psicológico

y social y por lo tanto, en la forma en que se desarrolla el trabajo. Resaltan que cada individuo tendrá distintas reacciones a estos factores, misma que se verá determinada por características específicas de cada empleado, por lo que la magnitud de las consecuencias sobre estos serán variables. Entre las posibles consecuencias que los factores de riesgo psicosocial tienen sobre los empleados y la organización, mencionan las siguientes:

- Cambios de comportamiento
- Alteraciones cognitivas como falta de concentración, mala memoria, dificultad para mantener la atención
- Daños a nivel físico y mental
- Falta o ausencia de motivación
- Baja autoestima
- Fatiga
- Depresión
- Ausentismo
- Aumento de accidentes
- Pérdidas económicas
- Disminución de la productividad

Además, los mismos autores describen los factores de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

- Carga mental de trabajo: presiones de tiempo, esfuerzo de atención, fatiga percibida, nivel de complejidad, dificultad del empleado para la realización de las tareas
- Autonomía temporal: nivel de influencia que se le da al empleado para gestionar sus tiempos y descansos
- Contenido del trabajo: se refiere a las tareas que lleva a cabo el empleado, pero los autores también mencionan que estas tareas activan diferentes capacidades como respuesta a necesidades y expectativas propias del empleado. Menciona además que está estrechamente involucrado con el desarrollo del empleado a nivel psicológico
- Supervisión-participación: grado de autonomía que la dirección da al empleado para poder tomar decisiones con respecto al desarrollo de su trabajo

- Definición de rol: posibles problemas que pudieran darse por la forma en que se asignan los roles laborales
- Interés por el trabajador: a nivel personal y a largo plazo
- Relaciones personales: comunicación entre los empleados en el lugar de trabajo
- Turnos rotativos: el trabajar de noche, se alteran mecanismos naturales del organismo, provocando problemas en la salud

Según Moreno Jiménez y Báez León (2010), cuando los factores psicosociales y organizacionales causan respuestas de inadaptación, tensión o estrés, pasan a ser factores de riesgo psicosocial, teniendo un efecto potencialmente negativo sobre la salud de los trabajadores y al igual que los factores psicosociales, hay diversos factores psicosociales de riesgo. De acuerdo con Cox y Griffiths (1996, citado en Moreno y Báez, 2010), se pueden categorizar de la siguiente manera:

- Contenido del trabajo: Monotonía en el trabajo, ciclos cortos, trabajo fragmentado, falta de claridad, bajo uso de habilidades, incertidumbre
- Sobrecarga y ritmo: Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, presión de tiempo alta, urgencia en la entrega de trabajos
- Horarios: Cambio de turnos, trabajo nocturno, demasiadas horas de trabajo, horas de trabajo imprevisibles, jornadas extendidas
- Control: Falta de participación en la toma de decisiones, bajo nivel de control sobre la carga de trabajo, etc.
- Ambiente y equipos: Malas condiciones de trabajo, equipo inadecuado para laborar, falta de mantenimiento en equipos, falta de espacio personal, poca luz, demasiado ruido
- Cultura organizacional y funciones: Mala comunicación, poco apoyo, ambigüedad en la definición de las tareas
- Relaciones interpersonales: Aislamiento social o físico, no relacionarse con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social

- Rol en la organización: Ambigüedad de rol, responsabilidad sobre otros, conflicto de rol
- Desarrollo de carreras: Incertidumbre sobre la carrera profesional, baja o demasiada promoción, poca remuneración, inseguridad contractual
- Relación trabajo-familia: demandas conflictivas entre trabajo y familia, falta de apoyo familiar

Moreno Jiménez y Báez León (2010) enlistan las características propias de los factores de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

- Se extienden en el espacio y el tiempo

A comparación de otros tipos de riesgos, no se pueden delimitar espacial y temporalmente.

- Dificultad de objetivación

La comunicación, la supervisión, el rol o la cohesión grupal no tienen unidades para medirlas.

- Afectan a los otros riesgos

Pueden causar un aumento en los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía. Además, provocan conductas precipitadas y desadaptadas que causan accidentes y errores, haciendo más vulnerable al individuo.

- Están moderados por otros factores

Factores como la carga de trabajo, el conflicto de rol o la incertidumbre laboral.

- Dificultad de intervención al estar ligados con el diseño y la concepción global de la organización

c) *Riesgos psicosociales*

Neffa (2015) describe que los riesgos psicosociales en el trabajo están relacionados con la organización de la empresa, las relaciones sociales y laborales de los empleados con sus compañeros, así como con la empresa en sí misma, con los usuarios o clientes de la misma y las personas ajenas al lugar de trabajo pero que tienen algún grado de relación con este.

Por su parte, el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) menciona que los riesgos psicosociales se relacionan directamente con:

- Características de la tarea
 - Carga de trabajo
 - Tareas monótonas
 - Trabajo de alto rendimiento
- Estructura de la organización
 - Grado de satisfacción
- Características del trabajo
 - Bajas oportunidades de crecimiento laboral
 - Desigualdad de retribución
 - Precariedad laboral
- Características de la empresa
 - Tamaño, ubicación, actividad e imagen social de la empresa
- Organización del tiempo
 - Turnos rotatorios, jornadas extendidas y trabajo nocturno

Además, resalta que los daños que pueden provocar son:

- Fatiga
- Bajo rendimiento
- Insatisfacción
- Mayor riesgo de accidentes
- Estrés
- Dañan las relaciones sociales y familiares
- Mobbing
- Burnout
- Baja autoestima
- Desequilibrio entre vida personal y laboral

Moreno Jiménez y Báez León (2010) explican que son situaciones o estados que surgen como consecuencia de la organización del trabajo y son altamente riesgosos para la salud del trabajador. El hecho de que son situaciones y no condiciones es lo que los diferencia de los factores psicosociales. Además, enlista las características propias de los riesgos psicosociales de la siguiente manera:

- Afectan los derechos fundamentales del trabajador

Son elementos básicos de la integridad del trabajador, por lo que sus derechos se ven afectados directamente como sucede en las situaciones de violencia y acoso laboral.

- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador

Los factores psicosociales de riesgo tienen efectos mediados y parciales en el individuo, mientras que los riesgos psicosociales tienen efectos directos y globales aunque existan mediadores.

- Afectan la salud mental de los trabajadores

Tienen un efecto en los procesos de adaptación, estabilidad y equilibrio mental del individuo, pudiendo afectar a nivel cognitivo, emocional y conductual, causando trastornos mentales importantes.

Los autores también describen aquellos que se reconocen como los principales riesgos psicosociales por la forma en que pueden afectar la salud y calidad de vida del trabajador, se incluye información de Moreno Jiménez y Báez León (2010) y de otros autores con sus respectivas citas:

- Estrés

Posiblemente el primer riesgo psicosocial a nivel global por actuar como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Como se mencionó anteriormente, este se da principalmente cuando las demandas del ambiente superan los recursos y capacidades del trabajador. Las dificultades que se pueden presentar en el ámbito laboral pueden causar estrés y el deterioro de la salud física y mental del trabajador (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

- Violencia, acoso laboral y acoso sexual

Posiblemente el segundo riesgo psicosocial, fácil de darse en un entorno competitivo y acelerado como lo son las organizaciones hoy en día, pudiendo producir efectos negativos en la salud a nivel físico y mental (Moreno Jiménez y Báez León, 2010). Es importante resaltar que no solo existe violencia física, pues

como la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998) resalta, existe también la violencia psicológica en diversas formas, tales como amedrentamiento, una conducta ofensiva de parte de un miembro del personal que humilla a otro trabajador o grupo de trabajadores con la finalidad de debilitar su condición.

Otras formas que menciona es la intimidación y el hostigamiento colectivo. Cabe mencionar que la violencia puede provenir de alguien ajeno a lugar de trabajo con intenciones de hacer daño, del cliente que recibe el servicio del trabajador o de alguien que pertenece al entorno laboral (California Occupational Safety and Health Administration, 1995).

La OIT (2019) define la violencia y acoso laboral como el conjunto de prácticas o amenazas que se manifiesta una o repetidas veces y que causen daño físico, psicológico, sexual o económico en el lugar de trabajo.

- Inseguridad contractual

Incertidumbre sobre si se tendrá o no el puesto de trabajo en el futuro, causando ansiedad y afectando física y mentalmente (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

- El síndrome de burnout, mismo que se abordará más adelante

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2016) por su parte, indica que las causas más comunes del estrés laboral son los riesgos psicosociales que tienen relación con el diseño, la organización y las condiciones laborales, además de las condiciones externas que pueden afectar la salud y la satisfacción laboral, a su vez afectando el desempeño de los trabajadores. Resalta que aunque el efecto de estos riesgos varía de un individuo a otro, es un hecho que provocan consecuencias a nivel mental y físico, destacando afecciones cardiovasculares, musculoesqueléticas e incluso reproductivas. También destaca problemas como el abuso de sustancia y los trastornos de sueño.

Como podemos ver, los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales pueden afectar de manera importante la salud física y mental de los trabajadores dentro de una organización, lo que nos lleva a revisar algunos de los daños a la salud que se pueden ver reflejados en los individuos en ambos aspectos.

IV. Problemas de salud por estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) describe algunos de los efectos del estrés laboral en los trabajadores:

- Angustia e irritabilidad
- Dificultad para relajarse o concentrarse
- Disminución de la sensación de compromiso
- Cansancio, depresión, insomnio
- Cardiopatías
- Trastornos digestivos
- Aumento de la tensión arterial
- Dolor de cabeza
- Trastornos musculoesqueléticos

La OIT (2003) realizó un estudio en el que se calcularon porcentajes de los principales factores que causan o tienen relación con los 2 millones de muertes que se registran anualmente. Retomando la información anterior, resulta relevante mencionar que en dicho estudio, las enfermedades circulatorias fueron una de las causas más importantes, representando un 23% del total.

También señala que, aunque en algunas industrias se toman medidas por las cuales se dan menos lesiones físicas, los problemas por estrés y sobrecarga de trabajo persisten e incluso aumentan, señalando el estrés laboral como una causa principal en los accidentes y enfermedades físicos, aumentando también el riesgo de consumo de sustancias y violencia en el trabajo.

La OIT (2016) por su parte menciona que los trastornos musculoesqueléticos son una de las afecciones a las que más se les pone atención en la práctica de la seguridad y salud en el trabajo, pues tienen un alto nivel de prevalencia y genera costes. Estos son la causa más común de dolor agudo a largo plazo y también pueden llegar a dañar al individuo al punto de causarle algún nivel de discapacidad física. Es un problema que afecta a cientos de millones de personas a nivel mundial y con el tiempo se ha ido reconociendo más la relación que tienen los factores psicosociales y el estrés laboral con estos trastornos en distintos ámbitos de trabajo esto gracias a estudios realizados que confirman la relación existente entre ellos.

Entre los factores que afectan a la salud de los trabajadores y que les causan trastornos musculoesqueléticos, la OIT (2016) menciona altos niveles de estrés laboral, sobrecarga de trabajo, exigencias, escaso apoyo social, escaso control,

monotonía y baja satisfacción laboral, sumándose a esto la falta de comunicación en el área de trabajo, el desequilibrio entre recompensas y esfuerzo, la violencia y el acoso laborales.

Por otra parte, la OIT (2016) también menciona que la enfermedad cardiovascular es la primera causa de muerte por problemas de salud en el mundo, señalando que en 2012 hubo 17,5 millones de personas (31% de todas las muertes) que murieron a causa de esto. Se cuenta con estudios a gran escala que demuestran la relación de las enfermedades cardiovasculares con el estrés laboral, siendo que los trabajadores que sufren de estrés laboral tienen un 50% más de riesgo relacionado a estas enfermedades que aquellos que no se ven sometidos a esta situación.

Los principales riesgos psicosociales relacionados con las enfermedades cardiovasculares son: altas exigencias laborales, escaso control, escaso apoyo social, falta de equilibrio entre recompensas y esfuerzo, inseguridad laboral y la insatisfacción en el trabajo, además de jornadas laborales extensas y el trabajo por turnos.

En cuanto a afecciones a nivel mental, la depresión es uno de los padecimientos que causa muertes prematuras y discapacidad tanto en hombres como mujeres en el ámbito laboral a nivel global, siendo que a nivel mundial se estima que afecta a 350 millones de personas. Una persona que se ve expuesta al estrés puede desarrollar ansiedad, lo cual le generará pensamientos obsesivos, preocupaciones excesivas y problemas psicosomáticos, pudiendo llevar a la persona a caer en la depresión. Existen estudios que confirman que los empleados que padecen estrés laboral son más propensos a tener depresión y de igual manera los que demuestran que los factores psicosociales y de estrés laboral están presentes previo al desarrollo de depresión (OIT, 2016)

Por todo lo anterior, resulta importante conocer las formas en que se puede evaluar el estrés laboral, mismas que serán presentadas a continuación

V. Antecedentes legislativos sobre salud laboral en México

Según la STPS, la seguridad y la salud en el trabajo es regulada por reglas establecidas en la Ley Federal del Trabajo, la Constitución Política, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros documentos. También menciona que en la Ley Suprema se establece que los patrones tienen la obligación de revisar estas reglas de acuerdo con la naturaleza de su establecimiento para ponerlas en práctica, principalmente para prevenir accidentes y enfermedad por trabajo, garantizando una buena calidad de vida para sus empleados. De igual manera es su responsabilidad aplicar acciones correctivas en caso de ser necesario y consultando a los expertos que requiera cada problema.

Las normas oficiales mexicanas difundidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) son los documentos por medio de los cuales se ha establecido cuáles son las condiciones con las que debe contar una organización como mínimo para prevenir riesgos de trabajo, atendiendo factores de riesgo para los empleados, incluyendo 41 normas divididas en 5 categorías: normas de seguridad, normas de salud, normas de organización, normas (de industrias) específicas y normas de producto.

Aunque los puntos establecidos en la NOM-035-STPS-2018 ya se habían establecido como proyecto en años anteriores, entró en vigor hasta octubre del año 2019, siendo la única norma que exige que las organizaciones cuiden la salud mental de sus trabajadores.

Como se mencionó anteriormente, ya antes se han establecido normas para la seguridad y la salud en el trabajo, aunque van más enfocadas a asuntos fisiológicos y ergonómicos, y aunque en el artículo 43 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) se mencionan los factores de riesgo psicosocial, fue hasta 2016 cuando se planteó el PROYECTO-NOM-035-STPS-2016 para atender dichos puntos y dejarlos a consulta pública. También en este documento se menciona en el artículo 55 la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.

A continuación se presentan tres de las cinco categorías sobre normas oficiales mexicanas de salud en el trabajo y se describirá de manera general su objetivo. En aquellas normas poco claras se mencionarán algunos de los aspectos exigidos a los patrones para su cumplimiento. Según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2012) en su diario oficial, estas son:

a. Normas de Seguridad

- NOM-001-STPS-2008 Edificios, locales e instalaciones (DOF, 2008)

Su objetivo principal es el establecimiento de las medidas de seguridad en edificios e instalaciones de trabajo para que funcionen y se conserven de manera adecuada, previniendo así riesgos para los empleados. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar verificaciones oculares posteriores a acontecimientos que pudieran generar riesgo, tomar medidas requeridas y registrarlo en bitácoras
 - Contar con sanitarios limpios y seguros para los empleados, así como lugares destinados específicamente al consumo de alimentos si es el caso. Si es requerido, contar con regaderas y vestidores y llevar un adecuado manejo del tipo y cantidad de servicios a utilizar
 - Proporcionar información a los empleados para el correcto uso y conservación de las instalaciones
 - Escaleras, rampas, plataformas y puentes deben cumplir con características específicas y en buenas condiciones para evitar accidentes
 - Techos, paredes y pisos deben estar hechos de materiales adecuados y estar situados de manera que se evite daño en la visión de los empleados, resbalones, caídas o riesgo de lesión por cargas
- NOM-002-STPS-2010 Prevención y protección contra incendios (DOF, 2010)

Su objetivo principal es establecer reglas de prevención y protección contra incendios en centros de trabajo. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Tener una clasificación de riesgo de incendio por área e instrucciones de seguridad para cada una
- Contar con un croquis del centro de trabajo, ya sea completo o por áreas, mantenerlo actualizado y en entradas principales o puntos de

estancia comunes, a la vista de los trabajadores. Debe contener ubicación de medios para detectar incendios, rutas de evacuación, ubicación del equipo de protección personal o para la brigada de incendios y la ubicación de material para primeros auxilios

- Contar con brigadas contra incendio en los espacios clasificados con alto riesgo de incendio y con un programa teórico y práctico de capacitación para prevención de incendios y atención de emergencias anualmente
 - Contar con objetos para el auxilio de incendios tales como extintores móviles y verificar condiciones de las mangueras o palancas de estos y del resto del material
 - Contar con señalización necesaria, especialmente en zonas donde no se deba fumar o generar chispas con cerillos, aparatos de radiocomunicación y otros que puedan producir ignición
 - Contar con salidas de emergencia que se puedan abrir desde el interior de manera manual y sean resistentes al fuego
- NOM-004-STPS-1999 Sistemas y dispositivos de seguridad en maquinaria (DOF, 1999)

El objetivo principal de esta norma es establecer condiciones de seguridad y sistemas de protección incluyendo dispositivos para prevenir y proteger a los empleados contra los riesgos implicados en el manejo y mantenimiento de la maquinaria. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar un estudio para analizar riesgos potenciales que genere el equipo o la maquinaria en uso, registrando estos en un inventario, incluyendo partes en movimiento, generación de calor y electricidad estática, superficies cortantes, calentamiento de materia prima y manejo y condiciones de herramienta
- Para aquellos riesgos que se detecten se deberá determinar tipo, gravedad y probabilidad de ocurrencia del daño
- Capacitar a los trabajadores para que operen de manera adecuada y segura la maquinaria y el equipo

- Asegurarse de que se le de mantenimiento a la maquinaria y equipo, registrando las acciones preventivas y correctivas que se hagan
 - Capacitar a los empleados para dar mantenimiento
 - Asegurar la presencia de protectores y dispositivos de seguridad
- NOM-005-STPS-1998 Manejo, transporte y almacenamiento de sustancias peligrosas (DOF, 1999)

Su objetivo principal es establecer condiciones de seguridad e higiene adecuados para manejar, transportar y almacenar sustancias químicas peligrosas con la finalidad de proteger la salud de los empleados y evitar daños al lugar de trabajo. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar un estudio sobre los cambios en los procesos que impliquen manejo de químicos peligrosos y mantenerlo actualizado para definir riesgos potenciales. Con base en este se deben tener suficientes regaderas, lavaojos, neutralizadores e inhibidores en las zonas de riesgo identificadas en caso de emergencia
- También con base en lo anterior se deben definir medicamentos y material de curación necesario, así como los procedimientos oportunos para atender emergencias
- Capacitar a los empleados y elaborar manuales de procedimientos para manejar, transportar y almacenar sustancias químicas peligrosas de forma segura y mantenerlos actualizados
- Proporcionar equipo de protección personal de acuerdo con las necesidades que arrojó el estudio previamente mencionado
- Tener instalaciones, equipo y materiales adecuados para contener sustancias químicas peligrosas e impedir derrames
- Comunicar a los empleados los riesgos a los que se exponen

- Realizar exámenes médicos para empleados de nuevo ingreso, de igual manera periódicamente y en caso especiales para trabajadores que se exponen a sustancias químicas peligrosas
- NOM-006-STPS-2014 Manejo y almacenamiento de materiales (DOF, 2014)

Su objetivo principal es establecer condiciones de seguridad y salud en el centro de trabajo respecto a la prevención de riesgos a los empleados y daños al espacio por actividades que implican manejar y almacenar materiales mediante el uso de maquinaria y de manera manual. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Contar con un programa de revisión y mantenimiento de la maquinaria empleada para almacenar materiales
- Tener procedimientos para instalar, operar y dar mantenimiento a la maquinaria, así como para manejar y almacenar los materiales manualmente
- Proporcionar el equipo de protección personal a los empleados
- Tener un manual de primeros auxilios para atender emergencias
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos a los que se exponen
- Capacitar a los empleados para el manejo y almacenamiento de materiales
- Supervisar los procedimientos y llevar registro del mantenimiento dado a la maquinaria empleada
- NOM-009-STPS-2011 Trabajos en altura (DOF, 2011)

Su objetivo principal es establecer los requerimientos mínimos de seguridad para prevenir accidentes laborales para empleados que realizan trabajos en altura. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar análisis de condiciones preexistentes en áreas de trabajo en altura

- Dar capacitación a los empleados además de contar con instructivos y manuales para instalar, operar y dar mantenimiento a los equipos utilizados
 - Registrar revisiones de mantenimiento preventivo y correctivo
 - Proporcionar a los empleados sistema de protección personal para evitar o interrumpir caídas
 - Tener un plan de emergencia, contar con botiquín médico y realizar estudios médicos a los empleados
- NOM-020-STPS-2011 Recipientes sujetos a presión y calderas (DOF, 2011)

Su objetivo principal es establecer requisitos de seguridad para funcionamiento de recipientes sujetos a presión, criogénicos y generadores de vapor con la finalidad de prevenir accidentes. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Clasificar equipos instalados en categorías y actualizar el listado cuando sea necesario
 - Llevar a cabo revisión y mantenimiento de equipos, reparar los que lo requieran
 - Contar con un plan para atender emergencias
- NOM-022-STPS-2008-2015 Electricidad estática (DOF, 2016)

Su objetivo principal es establecer las condiciones de seguridad que deben tener los centros de trabajo relacionados a riesgos por electricidad estática. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Establecer condiciones de seguridad para el control, la generación y la acumulación de cargas eléctricas estáticas, con la finalidad de prevenir efectos por descargas atmosféricas

- Instalar sistemas de puesta a tierra, equipos y dispositivos necesarios, tales como eliminadores de alta tensión, barras estáticas, materiales conductivos en bandas transportadoras, etc.
 - Instalar pararrayos en áreas de almacén o manejo de sustancias inflamables o explosivas
 - Capacitar a los empleados que manejan elementos susceptibles a ser cargados electrostáticamente para que puedan prevenir y controlar la generación y acumulación de electricidad estática, así como verificar condiciones de seguridad y funcionamiento adecuado de sistemas
 - Informar a los empleados los riesgos a los que se expone y cómo evitarlos
- NOM-027-STPS-2008 Soldadura y corte (DOF, 2008)

Su objetivo principal es Establecer condiciones de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo por actividades de soldadura y corte. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar un análisis de riesgos potenciales por actividades de soldadura y corte
- Informar a los empleados los riesgos a los que se exponen
- Contar con procedimientos de seguridad y capacitar a los empleados al menos una vez al año
- Definir controles para las actividades mencionadas que se realicen en espacios confinados, recipientes o subterráneos
- Tener un plan de rescate en caso de ser necesario y contar con los materiales para ello, de igual manera contar con botiquín
- Realizar exámenes médicos a los empleados
- Dar mantenimiento a los equipos y capacitar a los empleados para ello

- NOM-029-STPS-2011 Mantenimiento de instalaciones eléctricas (DOF, 2011)

Su objetivo principal es establecer condiciones de seguridad para actividades de mantenimiento de instalación eléctricas para evitar accidentes y riesgos en el centro de trabajo. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Prohibir que menores de 16 años y mujeres gestantes realicen las actividades en cuestión
- Contar con planes de trabajo y capacitación para los empleados que realizan las actividades en cuestión
- Tener un diagrama actualizado de la instalación eléctrica del centro de trabajo
- Tener procedimientos de seguridad establecidos para el mantenimiento de instalaciones eléctricas, así como proporcionar las herramientas y el equipo de trabajo
- Estas actividades solo se deberán realizar por personal capacitado
- Contar con procedimientos de revisión, conservación y almacenamiento del equipo y herramientas utilizados
- Contar con planes para atender emergencias, además de tener botiquines disponibles

- NOM-033-STPS-2015 Trabajos en espacios confinados (DOF, 2015)

Su objetivo principal es establecer condiciones de seguridad para proteger la vida y bienestar físico de los empleados que trabajan en espacios confinados. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Identificar espacios confinados, clasificarlos y analizar los riesgos previos al acceso de los empleados
- Tener procedimientos de seguridad para las actividades en cuestión, el uso de equipos y monitoreo para detectar atmósferas riesgosas

- Proveer iluminación y equipo de protección personal a los empleados
 - Contar con plan de atención de emergencias y rescate
 - Capacitar a los empleados adecuadamente
- NOM-034-STPS- 2016 Acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad (DOF, 2016)

Su objetivo principal es establecer condiciones seguras para procurar la integridad física de los empleados con discapacidad en los centros de trabajo, además del desarrollo de sus actividades. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Determinar la compatibilidad entre los puestos de trabajo con las discapacidades de los trabajadores mediante un análisis
- Contar con instalaciones aptas para el acceso de los empleados con discapacidad. Si no es así, realizar las adecuaciones según sea el caso
- Registrar acciones preventivas y correctivas a aplicar con respecto a la discapacidad de cada trabajador, su área y puesto, riesgos específicos para cada caso y medidas de control técnicas
- Contar con señalizaciones para el desplazamiento de los empleados y medidas a tomar en caso de emergencias
- Capacitar a los empleados con alguna discapacidad para su apto desarrollo en su puesto de trabajo, además de informarle sobre los riesgos a los que se expone

b. Normas de Salud

- NOM-010-STPS-1999 Contaminantes por sustancias químicas (DOF, 1999)

Su objetivo principal es establecer medidas adecuadas para procurar la salud de los trabajadores que se exponen a sustancias químicas contaminantes del medio

ambiente laboral, así como poner límites del máximo permisible para exposición a las mismas. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Informar a los trabajadores sobre los riesgos potenciales a los que se exponen, así como a la comisión de seguridad e higiene
 - Llevar a cabo un estudio sobre los contaminantes del medio ambiente laboral mediante el cual se reconozcan, se evalúen y se controlen para prevenir daño a la salud de los empleados
 - Capacitar a los empleados cuyo puesto los expone a dichos contaminantes, tomando medidas preventivas y de control por parte del patrón
 - Llevar un control de revisión de la salud de los empleados
- NOM-011-STPS-2001 Ruido (DOF, 2001)

Su objetivo principal es establecer condiciones de higiene y seguridad para procurar el bienestar de los empleados en lugares donde se genera ruido al grado que pueda alterar su salud. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Evaluar las áreas en las que exista ruido igual o mayor a 105 dB y haya gente trabajando ahí. Por ningún motivo deben de estar en esos espacios sin utilizar protección personal
- Verificar que los trabajadores no se expongan a niveles de ruido que sobrepasen los límites establecidos
- Dar equipo de protección personal a todos los empleados expuestos al ruido igual o mayor a 85 dB
- Realizar un programa de conservación de audición y actualizarlo constantemente
- Realizar exámenes de salud a los empleados periódicamente e informarles de sus resultados, además de informarles de los riesgos a los que se exponen en su puesto de trabajo

- NOM-012-STPS-2012 Radiaciones ionizantes (DOF, 2012)

Su objetivo principal es establecer pautas de seguridad para prevenir riesgos a los empleados que se exponen a fuentes de radiación ionizante. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar un análisis de riesgos a los que se exponen los empleados, además de desarrollar un programa de seguridad y protección radiológica
- Tener un directorio de los órganos reguladores para el anejo y control de radiaciones y contar con un plan de emergencia radiológica
- Delimitar zonas de riesgo, señalizar para prohibir o indicar precaución dependiendo de la zona
- Tener disponible equipo de medición para radiación y un programa de calibración y mantenimiento del equipo de medición
- Llevar un registro del equivalente de dosis anual de cada trabajador e informárselos, así como los riesgos a los que se exponen
- Capacitar al personal y contar con espacios destinados a la colocación de equipo de protección personal
- Evitar que aquellos con prescripción médica específica se expongan a la radiación

- NOM-013-STPS-1993 Radiaciones no ionizantes (DOF, 1993)

Su objetivo principal es establecer medidas de prevención para centros de trabajo donde se generan radiaciones no ionizantes. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Instrumentar dispositivos de seguridad para prevención y protección de los trabajadores
- Proporcionar ropa, calzado, antiestático y herramientas adecuadas a los trabajadores expuestos a riesgos particulares para evitar el riesgo por generación de electricidad estática

- Adoptar medidas preventivas e informar a los empleados de los riesgos a los que se exponen
- NOM-014-STPS-2000 Presiones ambientales anormales (DOF, 2000)

Su objetivo principal es establecer condiciones seguras para procurar la integridad física y seguridad de los empleados cuyas actividades implican buceo y exposición a presiones ambientales bajas. Entre las principales obligaciones del patrón para cumplir esta norma están:

- Realizar una planeación de actividades que tome en cuenta las condiciones de riesgo de acuerdo a las características naturales del espacio de trabajo, el tipo de trabajo, presión y tiempo de exposición, sistemas de control, equipo de protección personal, equipos y herramientas
- Capacitar al personal y dar seguimiento a su salud, informándole de los posibles síntomas y signos de enfermedad relacionada a su trabajo, además de las medidas que debe tomar para prevenirla
- Dar al personal el equipo de protección necesario y llevar registro sobre accidentes o enfermedades que produzcan incapacidad mayor a 24 horas
- NOM-015-STPS-2001 Condiciones térmicas elevadas o abatidas (DOF, 2001)

Su objetivo principal es establecer condiciones seguras y tiempos máximos permisibles de exposición a condiciones térmicas extremas que pudieran afectar la salud de los empleados.

- NOM-024-STPS-2001 Vibraciones (DOF, 2001)

Su objetivo principal es establecer los límites máximos de exposición a vibraciones y las condiciones de seguridad que se deben cumplir para procurar la salud de los trabajadores expuestos a estas actividades

- NOM-025-STPS-2008 Iluminación (DOF, 2008)

Su objetivo principal es establecer las condiciones de iluminación que se requieren en los centros de trabajo para evitar daños en la salud de los empleados de acuerdo a sus actividades.

c. Normas de Organización

- NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal (DOF, 2008)

Su objetivo principal es establecer requisitos necesarios para que el patrón seleccione, obtenga y proporcione equipo de protección personal a sus empleados dependiendo de las condiciones ambientales a las que se exponen de acuerdo a sus tareas y que pudieran representar un riesgo para su salud e integridad física.

- NOM-018-STPS-2000 Identificación de peligros y riesgos por sustancias químicas (DOF, 2000)

Su objetivo principal es establecer aquellos requisitos mínimos que debe tener un sistema para identificar y comunicar peligros y riesgos a sus empleados, relacionados con sustancias químicas peligrosas y que pueden afectar al salud de los mismos dependiendo de la concentración y tiempo de exposición, entre otras características, o que pueden dañar el centro de trabajo.

- NOM-019-STPS-2011 Comisiones de seguridad e higiene (DOF, 2011)

Su objetivo es establecer requerimientos para construir, integrar y organizar comisiones de seguridad e higiene para los centros de trabajo, así como para su funcionamiento adecuado. Principalmente capacitan a los integrantes de comisiones de seguridad e higiene en el trabajo y dan seguimiento a propuestas dadas por estas comisiones para prevenir riesgos de trabajo, previamente realizado un estudio que tome en cuenta accidentes y enfermedades de trabajo y sus causas.

- NOM-026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad (DOF, 2008)

Su objetivo principal es establecer un código de colores y señales para lo relacionado a la higiene, además de la identificación de riesgos por fluidos conducidos por tuberías.

- NOM-028-STPS-2012 Seguridad en procesos y equipos con sustancias químicas (DOF, 2012)

Su objetivo principal es establecer un sistema de administración que ayude a organizar la seguridad en procesos críticos que involucren el manejo de sustancias químicas peligrosas para proteger el bienestar a los empleados y evitar daños al espacio de trabajo.

- NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud (DOF, 2009)

Su objetivo principal es establecer aquellas funciones y actividades que los servicios preventivos de seguridad en el trabajo deben llevar a cabo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo. En esta norma se mencionan más que nada condiciones físicas peligrosas, agentes químicos y biológicos que puedan modificar el ambiente y peligros en el espacio de trabajo.

Otra norma que fue añadida posteriormente fue la NOM-036-1-STPS-2018 (DOF, 2018), la cual tiene como objetivo establecer elementos que ayuden a identificar, analizar, prevenir y controlar factores de riesgo de carácter ergonómico en las organizaciones, enfocándose al manejo manual de cargas. Entre las obligaciones del patrón para cumplir con esta norma se encuentran los siguientes puntos:

- Realizar un análisis de factores de riesgo ergonómico en cuanto al manejo manual de cargas y aplicar medidas de prevención para dichos factores de riesgo
- Dar seguimiento a la salud de los empleados que realizan dichas actividades e informarles sobre las alteraciones a la salud que les pueden generar
- Capacitar a los empleados para realizar sus actividades y para tomar medidas de prevención

Como se puede ver, de manera general se les pide a los patrones que, para el cumplimiento de toda norma relacionada a salud e higiene en el trabajo, se capacite a los empleados para que realicen sus actividades de manera correcta, además de supervisar que cumplan con los procedimientos que ayudarán a prevenir accidentes y enfermedades.

También tienen en común la realización de exámenes médicos a los trabajadores y el hecho de que se les debe comunicar los riesgos a los cuales se exponen según la naturaleza de sus tareas. De igual forma, para todas se debe realizar y actualizar un análisis de riesgos y con base en ellos se debe contar con un plan de acción para atender emergencias. Sin embargo, ninguna de las está enfocada a la salud mental de los empleados.

Por su parte, la Ley Federal del Trabajo (2012) trata puntos relacionados a los factores psicosociales de riesgo en algunos de sus artículos:

- Respetar la dignidad de los trabajadores sin discriminarlos por su género, etnia, religión, preferencia sexual, etc.
- No deberá existir hostigamiento ni acoso sexual en el centro de trabajo
- Respeto a los derechos colectivos de los trabajadores, como lo son la libertad de asociación y la autonomía, entre otros
- Los salarios deberán ser justos para los trabajadores
- Los trabajadores tendrán derecho a efectuar tareas complementarias a su tarea principal, teniendo derecho a recibir remuneración por ello
- Se deberán respetar jornadas de trabajo de acuerdo a la ley: jornada diurna entre las 6 y las 20 hrs, jornada nocturna entre las 20 y las 6 hrs. La hora máxima de jornada será de 8 horas si es diurna y 7 si es nocturna. En caso de ser mixta serán 7 horas y media
- Los empleados deberán tener al menos un descanso de una hora por jornada
- Deberá existir respeto de parte de los patrones hacia los empleados

Además, en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014), se establece en el capítulo segundo: Disposiciones Generales para la Salud en el Trabajo, artículo 43 respecto de los factores de riesgo psicosocial del centro de trabajo, que los patrones tienen las siguientes obligaciones:

- Identificar y analizar puestos de trabajo que puedan presentar riesgos psicosociales por su naturaleza o el tipo de jornada laboral

- Identificar a los empleados expuestos a acontecimientos traumáticos severos o violencia laboral para su valoración clínica
- Contar con medidas preventivas para reducir el impacto de los factores de riesgo psicosocial
- Realizar exámenes clínicos a los empleados expuestos a los factores de riesgo psicosocial
- Informar a los empleados sobre los riesgos a la salud que representan y llevar registro de las medidas de prevención implementadas, así como de los resultados de las evaluaciones clínicas a los empleados.

De igual manera en su capítulo tercero: Disposiciones organizacionales para la seguridad y salud en el trabajo, artículo 55 para la promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de la violencia laboral, establece que los patrones deberán:

- Contar con políticas para promocionar un entorno organizacional favorable y para prevenir violencia laboral y difundirlas entre los empleados
- Tener mecanismos seguros y confidenciales para recibir quejas por prácticas opuestas
- Evaluar de manera periódica el entorno organizacional y adoptar medidas preventivas para evitar prácticas opuestas al entorno organizacional favorable
- Llevar un registro de las evaluaciones y las medidas que se han tomado

d. [NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención](#)

Ahora que hemos revisado lo que la ley pedía a las organizaciones en México en años anteriores para procurar la salud laboral de los empleados, pasaremos a revisar lo que pide la NOM-035-STPS-2018 enfocada a la salud mental de estos. Su objetivo principal es el establecimiento de elementos que sirvan para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, además de promover un

entorno organizacional favorable en centros de trabajo. Entre las obligaciones que tiene el patrón para cumplir esta norma están:

- Contar con una política de prevención de riesgos psicosociales que tenga en cuenta tanto la prevención de factores de riesgo psicosocial como la prevención de violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable. Establecerla por escrito, implantarla, mantenerla y difundirla
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial
- Identificar a empleados que vivieron acontecimientos traumáticos severos en el lugar de trabajo para que se canalicen con los expertos adecuados para su atención
- Aplicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los empleados que hayan vivido violencia laboral o que se vean afectados por los factores de riesgo psicosocial
- Difundir la política de prevención, las medidas adoptadas para combatir prácticas opuestas a un entorno organizacional favorable, acciones de prevención o de control que se están efectuando, los mecanismos para presentar quejas, los resultados de análisis de factores de riesgo psicosocial con los empleados
- Llevar un registro sobre los resultados de los análisis efectuados, de las medidas de control implementadas y de los nombres de los empleados que arrojaron resultados relacionados a la exposición a factores de riesgo psicosocial

De igual manera, los empleados tienen la responsabilidad de ayudar a identificar los factores de riesgo psicosocial y en la evaluación del entorno organizacional si es el caso, además de informar sobre prácticas opuestas y denunciar actos de violencia laboral.

También deberán someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas antes mencionados, participar en eventos de difusión de información e informar por escrito de manera directa al patrón cuando presencien o sufran un acontecimiento traumático severo.

La norma también presenta un apartado para la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, en el cual describe que debe llevarse a cabo de acuerdo con los siguientes puntos:

- Aquellos centros de trabajo que cuenten con 16 a 50 trabajadores solamente deberán realizar identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los empleados
- Centros de trabajo con más de 50 trabajadores deberán identificar, analizar factores de riesgo psicosocial y además evaluar el entorno organizacional, pudiendo usar solo una muestra representativa
- Para identificar y analizar estos factores, se deberá tener en cuenta:
 - Las condiciones del ambiente de trabajo que pudieran ser inseguras o insalubres
 - Las cargas de trabajo que se impone a los trabajadores, pudiendo ser exigencias demasiado altas, que requieren de gran responsabilidad tiene un impacto emocional o mental en el empleado, además pudiendo ser tareas contradictorias o inconsistentes.
 - La falta de control sobre el trabajo, afectando la iniciativa o la autonomía del empleado, así como el uso de sus conocimientos, su participación activa en decisiones y la posibilidad de influir en su trabajo
 - Jornadas de trabajo que sobrepasen lo establecido en la Ley Federal del Trabajo
 - Conflicto que se presente entre las tareas laborales y las actividades familiares o personales
 - La existencia de relaciones negativas en el trabajo incluyendo liderazgo negativo
 - Existencia de violencia laboral pudiendo incluir acoso, acoso psicológico, hostigamiento o malos tratos

- Para la evaluación de un entorno organizacional favorable se deberá tomar en cuenta:
 - El sentido de pertenencia que tienen los empleados con la empresa
 - Su formación adecuada para que ejerzan sus tareas adecuadamente
 - La definición clara de las responsabilidades para los empleados
 - Participación proactiva y buena comunicación con el patrón, los representantes de este y los demás trabajadores
 - Una distribución equitativa de cargas de trabajo cumpliendo con las jornadas laborales regulares
 - Evaluación y reconocimiento del desempeño de los trabajadores

En la norma también se menciona que las organizaciones podrán hacer uso de ciertos métodos para analizar factores de riesgo psicosocial, tales como cuestionarios que incluyan los aspectos enlistados con anterioridad respecto a los factores psicosociales de riesgo, instrucciones para la aplicación de los cuestionarios y su evaluación y una clasificación de los niveles de riesgo y la forma en que se pueden determinar de acuerdo con los resultados de los cuestionarios. Sin embargo, la organización también puede desarrollar sus propios instrumentos, siempre y cuando se realice la validación de los mismos como se explica en la norma.

Una vez se haya realizado la identificación y análisis de factores de riesgo, además de la evaluación del entorno organizacional, se deberá hacer un informe por escrito que contenga el nombre del empleado, su domicilio, actividad principal, objetivo y principales actividades que le corresponden, el método utilizado para su evaluación y los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones o acciones a implementar para su intervención.

En cuanto a las medidas para prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable, la norma establece los siguientes puntos:

- Se deben establecer acciones preventivas enfocadas a impulsar el apoyo social, la difusión de información y la capacitación

- Debe contarse con mecanismos seguros y confidenciales para recibir quejas o denuncias por prácticas opuestas o actos de violencia
- Promover el sentido de pertenencia, definir las responsabilidades de los empleados de manera clara, permitirles participar, promover una buena comunicación y una distribución adecuada en las cargas de trabajo, evaluar y reconocer el desempeño y cumplir con las jornadas según la Ley Federal del Trabajo
- Implementar acciones para manejar conflictos en el centro de trabajo, una adecuada distribución de los tiempos y la identificación de prioridades
- Deben existir reglas de prohibición a la discriminación, fomentando el respeto y la equidad en su lugar
- Promoción de la comunicación oportuna entre supervisores y trabajadores, de igual forma entre trabajadores
- Capacitar y sensibilizar a los altos mandos para la adecuada prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno organizacional favorable
- Brindar mayor control a los empleados sobre su trabajo, involucrándolos en la toma de decisiones, impulsándolos a que desarrollen nuevas habilidades con libertad y tratando las oportunidades de mejora
- Promover la ayuda entre trabajadores y el intercambio de conocimientos
- Brindar apoyo suficiente a los empleados en caso de emergencias familiares y promover la integración familiar en el trabajo de ser posible
- Hacer saber a los empleados sus posibilidades de desarrollarse dentro de la organización, difundiendo sus logros
- Brindar información que ayude a sensibilizar sobre la violencia laboral, además de establecer procedimientos para actuar y dar seguimiento a los casos que se presenten
- Permitir que los empleados opinen sobre problemas y propongan soluciones para mejorar condiciones de su trabajo, además de darles la oportunidad de

que señalen sus propias necesidades de capacitación de acuerdo a su puesto.

Finalmente, para atender los factores de riesgo psicosocial ya existentes, se deberá indicar en qué áreas de trabajo se aplicará el programa, qué acciones y medidas se tomarán, fechas programadas para su aplicación, avances del programa y la evaluación posterior al programa aplicado. Además, para su ejecución se deberán tomar en cuenta tres niveles de acción:

- Primer nivel: centrado en el aspecto organizacional, políticas de prevención, organización del trabajo, disminución de efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevención de la violencia laboral y el procurar un entorno organizacional favorable
- Segundo nivel: centrado en el plano grupal, procurando los aspectos de la relación entre trabajadores o grupos de estos, la forma en que se organiza el trabajo, el tiempo que se utiliza para esto, el comportamiento e interacciones personales, la información brindada a los empleados, la sensibilización para el manejo de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, asertividad y apoyo social.
- Tercer nivel: centrado en el plano individual, dándose como resultado de que existen afecciones en la salud de determinados empleados, necesitando de intervención terapéutica o clínica, efectuada por un profesional.

Habiendo revisado lo que se pedía procurar en cuanto a salud en el trabajo y lo que se pide con la nueva norma, pasaremos a revisar de qué manera proponen distintos autores llevar a cabo la identificación, el análisis, la prevención de los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral.

VI. Identificación y análisis del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial

La evaluación es un proceso que se diseña de forma intencional con la finalidad de obtener información relevante y fiable con la cual sea posible emitir un juicio o valoración de acuerdo a criterios preestablecidos y de esa forma pasar a la toma de decisiones (Fernández, 2002, citado en Ubiera y Acosta, 2016). En las organizaciones, la evaluación se realiza constantemente para actuar sobre los temas necesarios a resolver o mejorar y en el caso del estrés hay varias formas de evaluarlo.

En este apartado se revisarán formas de evaluar el estrés laboral y los factores psicosociales de riesgo relacionados al estrés laboral, según algunos autores o instituciones. Así pues, existen tres categorías de instrumentos para la evaluación del estrés laboral, basándose en lo propuesto por Kompier y Levi (1994, como se cita en Merin, Cano y Tobal, 1995):

- Listados

Su ventaja es que se pueden adecuar para evaluar el contexto organizacional y los aspectos concretos de interés dentro de una organización pequeña.

- Datos administrativos

Datos como el absentismo, las bajas laborales, el índice de accidentes, la rotación de personal, quejas somáticas e incluso baja puntualidad, entre otros, brindan un panorama de aquellos aspectos a los que hay que poner atención para diseñar formas de prevención e intervención para reducirlos.

- Cuestionarios

Pérez y Nogareda (2012) describen un método de evaluación adaptado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), denominado F-Psico o Método de Evaluación de Factores Psicosociales. La manera en que describe los factores de riesgo psicosocial para su evaluación es la siguiente:

- Tiempo de trabajo: la forma en que se organiza el tiempo para la realización de las actividades laborales. También toma en cuenta los periodos de descanso que dichas actividades permiten
- Autonomía: pudiendo ser temporal o decisional, siendo la primera el grado de libertad que se le da al empleado para influir en ciertos aspectos de la organización de tiempos y de su carga de trabajo, la segunda refiriéndose a

la qué tanto puede un empleado influir en el desarrollo de sus tareas como el poder elegir procedimientos, métodos, etc.

- Carga de trabajo: qué tanto se le demanda al empleado para cumplir con sus tareas, pudiendo ser trabajo bajo presión (tiempo), un alto nivel de atención o la cantidad de tareas a cumplir y su dificultad
- Demandas psicológicas: demandas emocionales o cognitivas que se presentan al empleado dependiendo de la naturaleza de su puesto. Implican esfuerzo intelectual, procesamiento de información, razonamiento, memorización, solución de problemas, etc. También tienen que ver con las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo y con el nivel de compromiso con las tareas
- Variedad/contenido: el grado de significado que representa el trabajo para el empleado, dejando de lado la remuneración
- Participación/supervisión: la participación se refiere al nivel de implicación y colaboración del empleado hacia su puesto y organización, mientras que la supervisión es la forma en que el empleado percibe qué tanto control tienen sus superiores en la ejecución de su trabajo
- Interés por el trabajador/compensación: el primero tiene que ver con el nivel de preocupación que muestra la empresa por los empleados. La segunda tiene relación con lo que se le da a cambio al empleado por lo que aporta a la empresa
- Desempeño de rol: este se compone de la claridad de rol (qué tan específicas son las tareas y responsabilidades del puesto), el conflicto de rol (cuando las demandas no tienen sentido o se contradicen) y la sobrecarga de rol (el asignar tareas ajenas al puesto del empleado)
- Relaciones y apoyo social: Se refiere a toda relación en el centro de trabajo y al apoyo que se le da al empleado para que realice su trabajo, pudiendo ser material o apoyo directo de jefes y compañeros

Teniendo en cuenta lo anterior, este método se puede aplicar de cinco formas diferentes para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosociales.

- Evaluación de situaciones específicas, con la finalidad de conocer la magnitud y puntos específicos de interés que se están dando en un determinado momento para un grupo concreto
- Localización de fuentes específicas de problemas
- Diseño de cambios a nivel organizacional como fin para solucionar problemas o mejorar métodos
- Comparar la situación de un solo grupo en dos momentos diferentes o también entre diferentes grupos

Por su parte Osorio (2011) sugiere que la evaluación de los factores psicosociales no solo implica factores negativos, sino también protectores, lo que quiere decir aquellos factores positivos que favorecen al bienestar de los empleados. Además, menciona que han de tomarse en cuenta los factores psicosociales extralaborales, tales como el apoyo social, tiempo libre y acceso a servicios de salud, entre otros. Enfatiza que los factores individuales que se deben tomar en cuenta para la evaluación son:

- Información sociodemográfica
- Características de la personalidad
- Estilos de afrontamiento (por medio de instrumentos psicométricos aplicados por profesionales)
- Condiciones de salud

Además, el mismo autor menciona que en general los aspectos a tomar en cuenta para la evaluación son:

- Ocurrencias de accidentes de trabajo
- Enfermedades profesionales
- Estadísticas de morbilidad
- Estadísticas de mortalidad
- Estadísticas de enfermedad común
- Ausentismo
- Rotación de personal
- Rendimiento laboral
- Trabajo repetitivo
- Turnos nocturnos
- Sobrecarga de trabajo

Poniendo atención en los puntos anteriores, la empresa debe determinar perfiles de riesgo en todas las áreas de la empresa mediante la aplicación de instrumentos validados en el país, dando seguimiento a los elementos relacionados a cada perfil para así tomar acción a corto, mediano y largo plazo, implementando también problemas de prevención y manteniendo todo el procedimiento actualizado.

La OIT (1984) también propone varios métodos a seguir para la evaluación de los factores psicosociales y sus consecuencias en el lugar de trabajo, enfatizando que resulta fundamental que se identifiquen con anticipación en vez de cometer el error de darles atención tardía cuando ya hay un efecto negativo notable en los empleados o la organización en general. Estos métodos son:

A) Medición de la satisfacción en el trabajo

Se sugiere incluir preguntas relacionadas a esto en los cuestionarios que se utilicen para evaluar, además de hacer preguntas específicas que puedan dar información sobre esto en lugar de una sola pregunta que generalice todo el punto, por ejemplo, preguntar si el trabajador está satisfecho con su salario, con las tareas que realiza, e incluso se pueden hacer preguntas generales, pero combinarlas con aquellas más específicas para obtener mayor información.

B) Medición de síntomas psicológicos y psicosomáticos

Se hace uso de cuestionarios con los que se obtenga información sobre ansiedad, frustración, depresión, distracción, irritabilidad, dificultad para concentrarse o dominar emociones fuertes, angustia, etc. También incluyen aspectos de la conducta de los empleados como el consumo de medicamentos o alcohol, a sus ausencias en el trabajo, trastornos del sueño, entre otros.

Otro tipo de instrumento que se puede utilizar para este tipo de medición son escalas destinadas a medir cómo se siente el empleado inmediatamente después de ciertos momentos o acontecimientos. Finalmente, se cuenta también con cuestionarios o escalas especialmente diseñados para medir estrés en el trabajo.

C) Medición del bienestar subjetivo

Este se refiere al estado mental de los trabajadores desde una perspectiva más personal, por lo que incluye aspectos como la satisfacción en el trabajo y en sus necesidades personales, la auto concepción de la persona, una personalidad equilibrada, sentimiento de autorrealización, recursos de adaptación del empleado

y en general la aptitud que tiene para ocupar su puesto, alcanzando los objetivos que se plantea.

D) Indicadores psicofisiológicos

Como menciona la OIT (1984), se ha comprobado ya que las reacciones fisiológicas pueden verse reflejadas por aspectos tales como la carga mental, presiones psicosociales, entre otras, siendo notables principalmente en el sistema cardiovascular, el sistema digestivo, la temperatura, entre otros. Partiendo de este punto, uno de los aspectos a evaluar es el ritmo cardiaco e identificar si existe arritmia sinusal. Otro es la presión sanguínea, misma que se considera un indicador eficaz para identificar cuando hay estrés, consecuencia de factores psicosociales. También están las hormonas suprarrenales, cuyas glándulas se ven activadas como respuesta a situaciones de estrés.

Un aspecto más a evaluar es la frecuencia crítica visual de fusión, misma que altera el umbral de fusión del individuo y puede ser consecuencia de la fatiga o el estado de alerta, entre otras reacciones fuertes. Finalmente resulta relevante una revisión de las funciones gastrointestinales, pues el estrés puede causar alteraciones y daños tales como las úlceras, aunque a pesar de esto no es una revisión que se haga muy frecuentemente. Todas las revisiones anteriores tienen diferente nivel de dificultad para su medición, pero hay instrumentos disponibles para hacerlo.

E) Evaluación de las características del trabajo

Para este tipo de evaluación se pueden utilizar dos métodos. Uno es el análisis por medio de observación directa, mediciones, análisis teóricos y estadísticas. Este método busca incidencia de características específicas sobre el empleado, por lo que registra ciertos criterios para obtener una evaluación descriptiva, aunque debe ser aplicada por observadores experimentados con la mayor cantidad de conocimientos y competencias posible para una mayor fiabilidad y en ocasiones las idas personales del observador influyen en el resultado.

Otro es el indagar de manera directa con los empleados mediante preguntas para saber qué percepción tienen de su trabajo, de las condiciones de este y otros aspectos relacionados con el uso de cuestionarios (diseñados adecuadamente y aplicados de la manera correcta) y entrevistas, teniendo en cuenta que para estos casos en los que se busca evaluar grupos grandes para situaciones generales, resulta de utilidad obtener una evaluación descriptiva (Björkman y colaboradores, 1981, como se cita en OIT, 1984).

Aunque se ha debatido cuál de los dos métodos resulta prioritario aplicar, no se ha podido elegir uno, ya que ambos cuentan con puntos fuertes y débiles, por lo que se recomienda combinar ambos métodos de ser posible.

F) Evaluación de factores relacionados a la vulnerabilidad

Para la medición de estos, se ha de poner atención a diferentes aspectos:

- Características de la personalidad: autocontrol, competencia, confianza en sí mismo, etc.
- Adaptación: capacidad para manejar situaciones problemáticas y las emociones que resultan de estas.
- Apoyo social: aspectos tales como situación económica, situación de salud o problemas sociales. Se evalúa haciendo uso de inventarios y escalas.

G) Evaluación de seguridad e higiene en el trabajo

En esta se incluyen factores respecto a las condiciones ambientales en el lugar de trabajo, el manejo de sustancias peligrosas, vigilancia médica y otros riesgos de carácter más específico. Resulta relevante hacer una revisión de datos respecto a enfermedad por trabajo y la naturaleza del problema en cuestión. También se toman en cuenta aspectos como el absentismo, los accidentes de trabajo, la rotación de personal, etc.

La OIT (2003) además propone aspectos a tomar en cuenta para la evaluación y determinación de la violencia y el estrés en el sector de los servicios, a continuación se describen algunos de ellos:

- Revisar información: buscar datos de fuentes oficiales que hable sobre formas de violencia en el trabajo, tales como mobbing, agresiones e incluso homicidios. También es de interés información sobre estrés, bajas por enfermedad, rotación de personal y procedimientos de reclamaciones
- Evaluación de riesgos: realizar la identificación de los riesgos específicos en la empresa y hacer una declaración de principios que incluyan formación y supervisión. Resulta necesario realizar evaluaciones periódicas con un debido protocolo de inspección que brinde información sobre la situación de violencia y estrés en el centro de trabajo, dando un panorama de la magnitud

del problema en cada área y en qué circunstancias existe una tendencia a este. Finalmente, el análisis de los riesgos debe ser formal también para identificar si el protocolo aplicado está siendo efectivo y en caso de que no, modificarlo

- Tipificación de situaciones relacionadas a riesgos específicos: resulta conveniente examinar cada situación de estrés para poder identificar el impacto que cada riesgo tiene en diferentes áreas del lugar de trabajo
- Registro y notificación: resultaría oportuno que las empresas registraran los factores asociados al estrés laboral y la violencia en el lugar de trabajo, documentando los indicadores relevantes para partir de estos y evolucionar hacia un entorno mejor. Para dichos registros se han de tomar en cuenta categorías de gravedad, incidencia de violencia y estrés en áreas o tareas específicas, características de quienes sufren estrés, de agresores y víctimas, así como el contexto de cada situación y posibles causas del problema

Además, para la evaluación oportuna de estos aspectos y para tener una idea de su magnitud, la OIT (2003) sugiere prestar atención a los siguientes aspectos:

- Aplicación de encuestas en el lugar de trabajo
- Niveles de absentismo en la empresa
- Determinar cuántas solicitudes de licencia por enfermedad se efectúan
- Llevar un índice de accidentes
- Niveles de rotación de personal en la empresa
- Opiniones de todos aquellos involucrados en el lugar de trabajo

Ahora que conocemos algunas formas de evaluar esta problemática, se revisarán las formas de prevención y control según algunos autores.

VII. Prevención y medidas de control de los factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable: Aproximación teórica

La prevención es clave para evitar que los factores de riesgo afecten a los empleados a niveles en los que requieran de intervención clínica, además de que los planes de intervención también ayudan a lograr un control sobre la situación. Es así que, basándose en el modelo de Peiró y Salvador anteriormente descrito, Gómez Sanabria et al. (2003) proponen que la intervención del estrés laboral puede enfocarse a los elementos estresores, refiriéndose a las demandas del medio en contraste con las capacidades del empleado, o bien, trabajando con estrategias conductuales de afrontamiento del estrés. Los autores además sugieren distintos niveles de intervención:

- Intervención a nivel organizacional para el control de estresores y la experiencia del estrés: mediante el rediseño de los puestos de trabajo, la mejora de las condiciones del ambiente y de ser necesario el cambio en la dirección o en la estructura organizacional. También sugieren que haya grupos de trabajo semiautónomos para dar una sensación de apoyo mayor, comités de seguridad y salud, modificar la cultura y el clima laboral e implementar programas integradores que aborden todos los aspectos que pueden representar fuente de estrés para los empleados
- Intervención a nivel individual: buscando lograr un equilibrio entre las demandas ambientales y los recursos personales, asegurando que las tareas sean planificadas de manera adecuada, que haya una buena gestión del tiempo y que el individuo cuente con un entrenamiento adecuado relacionado a las habilidades sociales

Para la intervención individual, los autores sugieren técnicas de relajación, adiestramiento en inoculación del estrés y el biofeedback. Además, promueven la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y su autonomía.

Gómez Sanabria (2003), resalta en su escrito sobre la intervención y prevención del estrés laboral la modificación de creencias desfavorables o que hacen al empleado vulnerable al estrés como forma de abordar el problema a nivel individual, sugiriendo como una de las alternativas para identificar estos pensamientos la Terapia Racional-Emotiva-Conductual de Ellis y el modelo ABC. También sugieren realizar entrenamiento en resolución de problemas y adiestramiento en auto instrucciones para la intervención.

Daza por su parte (1999) clasifica las técnicas para abordar el estrés laboral en 4 tipos:

- Generales: actividad física, dieta balanceada, apoyo social
- Cognitivas: Reestructuración cognitiva, modificación de pensamientos automáticos y desadaptados, desensibilización sistemática, inoculación del estrés, detención del pensamiento
- Fisiológicas: relajación física, control de respiración, meditación, biofeedback
- Conductuales: entrenamiento en asertividad, en habilidades sociales, en solución de problemas, en autocontrol

Según Rodríguez González, R., Roque Doval, Y. y Molerio Pérez (2002) el estrés laboral se puede intervenir desde la perspectiva individual o la organizacional, pero previo a la intervención se debe realizar una evaluación de las variables que puedan influir potencialmente en la conducta de las personas y los grupos de la organización, principalmente los estilos de liderazgo, comunicación interpersonal y organizacional, clima laboral, estilos de solución de problemas, claridad de las funciones y distribución de estas, satisfacción y motivación laborales, etc. Teniendo en cuenta esto, sugieren las siguientes formas de intervención:

- Diseño y aplicación de sistemas de selección para recursos humanos tomando en cuenta efectos negativos de la relación entre el empleado y sus tareas
- Identificación de los empleados menos vulnerables al estrés con base en el puesto que desempeñan, pudiendo identificar qué puntos vulnerables tienen estos para trabajar sobre esos aspectos
- Capacitación que contribuya al desarrollo de competencias laborales y sociales
- Promover y ser consciente de las habilidades que se requieren para ocupar los puestos en la empresa y dar seguimiento a quienes los desempeñan para aplicar prevención de estresores en los mismos

- Evaluar constantemente a las personas que ocupan puestos que requieren exponerse a riesgos, poniendo especial atención a la población vulnerable como lo son mujeres embarazadas, gente mayor o con enfermedades, etc.
- Implementar entrenamiento en relajación, de preferencia antes, durante y después de la jornada de trabajo.

Por su parte Rodríguez Carvajal (2011) sugiere las siguientes líneas de intervención y prevención:

- Nivel organizacional
 - Rediseño de tareas
 - Establecimiento de objetivos y procedimientos para cada puesto
 - Mejora en vías de comunicación
 - Mejora en condiciones físicas y ergonómicas
 - Promover incentivos y recompensas
 - Promoción del desarrollo de la carrera laboral
 - Mejorar niveles de autonomía y responsabilidad
 - Implementar políticas de conciliación
 - Clarificar procesos de toma de decisiones
- Apoyo social
 - Crear grupos de apoyo
 - Crear grupos de trabajo
 - Entrenar habilidades sociales
 - Entrenar resolución de problemas
 - Entrenar habilidades de comunicación
- Nivel individual
 - Instrucción en técnicas de relajación
 - Entrenamiento en resolución de problemas
 - Entrenar el manejo eficaz del tiempo
 - Promover estilos de vida saludables
 - Entrenamiento en toma de decisiones
 - Terapia de aceptación y compromiso y terapia basada en mindfulness con la finalidad de aumentar la flexibilidad psicológica en el individuo

- Aumentar la resiliencia en los empleados para fortalecerlos ante las situaciones de estrés

Cooper y Cartwright (1994, como se menciona en Sauter, Murphy, Hurrell y Levi (1998) describen que, para prevenir y controlar los factores psicosociales y de organización, se pueden tomar en cuenta varias alternativas orientadas a las fases de desarrollo del estrés, por lo que existen varios niveles de prevención:

1. Prevención primaria

Se requiere identificar la causa del estrés mediante la aplicación de cuestionarios aplicados a los empleados, los cuales deberán evaluar satisfacción con el trabajo, capacidad de afrontamiento, salud física y salud mental. Los autores refieren que este es un método eficaz para así saber a qué áreas se deben dirigir los recursos y al usar escalas prediseñadas resulta posible ver la evolución de los niveles de estrés y la situación de salud de los trabajadores.

En cuanto a una forma de control en este nivel, es posible que haga falta modificar políticas de personal, además de mejorar la forma en que se da la comunicación entre trabajadores y jefes con trabajadores. También podría resultar necesario rediseñar puestos de trabajo, brindar mayor control del puesto a los empleados, entre otras cosas, dependiendo de la situación de cada empresa.

Los mismos autores también mencionan que, en el caso de empresas pequeñas, se pueden organizar reuniones con los empleados, aunque también se podrían aplicar cuestionarios menos formales, siempre y cuando estas pláticas o instrumentos contengan los temas de:

- Contenido del trabajo
- Condiciones físicas del trabajo
- Condiciones de empleo
- Expectativas de los grupos de trabajadores
- Relaciones interpersonales en el trabajo
- Sistemas de comunicación
- Métodos de difusión de información

También sugieren que en esta etapa es prudente tratar de crear un entorno saludable y redes de apoyo, tomando en cuenta aspectos de desarrollo personal, además de tomar en cuenta la participación directa de los empleados en el proceso.

2. Prevención secundaria

El objetivo de este nivel principalmente es educar y crear conciencia, además de promover la adquisición de ciertas habilidades y aptitudes para el afrontamiento del estrés, previo entrenamiento para el reconocimiento del éste.

Resulta importante enfatizar que este asesoramiento, aunque se impartiría de manera grupal, tiene como finalidad principal que cada empleado sea capaz de percibir su situación propia de estrés para diseñar su propio plan de control para ésta.

También resulta prudente llevar un plan de salud que, dependiendo del caso, incluya la promoción de una alimentación saludable, actividad física y evitar sustancias adictivas.

3. Prevención terciaria

Principalmente enfocada a promover la salud en el lugar de trabajo, además de la detección temprana de problemas de salud mental para la oportuna atención de los empleados que tengan algún problema relacionado a esto. Para esto, la organización debe proporcionar asesoramiento a los empleados de manera confidencial y aplicada por profesionales para tratar sus problemas a nivel laboral y familiar.

También deberá proporcionar un apoyo para que aquellos empleados que se ausenten de manera temporal mientras reciben asesorías y mejoran su situación, sean capaces de reincorporarse de manera paulatina y oportuna sin que se convierta en una situación estresara, pudiendo lograr esto mediante una entrevista.

Por otra parte, la OIT (2003) también sugiere una serie de estrategias para prevenir y controlar la violencia y el estrés en el trabajo, para lo cual se requiere:

- Idear formas para combatir la violencia y el estrés, promoviendo las condiciones de trabajo decentes. Resulta pertinente que se analicen todos aquellos factores generadores de estrés y de violencia identificados en situaciones específicas para así poder diseñar estrategias que resuelvan cada una. También es importante que desde el inicio se establezcan propósitos y estrategias a corto, mediano y largo plazo para trabajar sobre

esa planificación, preferiblemente siguiendo un orden de etapas tales como reconocimiento, evaluación, intervención y vigilancia

- Movilizar recursos y cooperar para hacer más efectivos la prevención y el control del estrés y la violencia. Es importante también difundir la información pertinente sobre las formas de estrés y violencia y establecer códigos de conducta tanto para el personal como para los clientes y otras personas involucradas con el lugar de trabajo. Finalmente es necesario aportar propuestas con base en los estudios realizados sobre las formas de estrés y violencia
- Informar: los representantes de los empleados y las autoridades competentes tienen la responsabilidad de proporcionar información sobre la violencia en el trabajo y el estrés laboral a todos los empleados, supervisores y personal directivo, tales como las causas y relación entre el estrés y la violencia, medidas para prevenir estos problemas, formas de manejar dichas situaciones, las leyes que tratan el tema en el país, datos sobre servicios para denunciar o informar situaciones de estrés o violencia, mismos que brindarán asesoramiento o tratamiento en caso de ser necesario, además de sensibilizar a todos sobre las diferencias culturales, de género y aspectos relacionados al respeto mutuo
- Capacitar: la capacitación hacia los trabajadores deberá brindarles herramientas para que aprendan a identificar estas situaciones, para mejorar su capacidad de evaluarlas y combatirlas, resolviendo los problemas que conllevan. También es importante asesorarlos para que adquieran aptitudes interpersonales y una mejor comunicación como parte de la prevención de estas situaciones e incluso su manejo.

Además, el promover una actitud positiva y de respeto mejora las posibilidades de generar un ambiente laboral favorable. Por su parte, el personal directivo deberá entrenarse para identificar cambios que indiquen riesgo de estrés o violencia laboral, evaluar el entorno laboral y proponer soluciones, brindar apoyo oportuno a los empleados que estén recuperándose de un acontecimiento de esta naturaleza y crear un entorno laboral respetuoso mediante la correcta administración del personal

- Mejorar la organización del trabajo: esto incluye no prolongar demasiado los horarios y turnos de trabajo, definir las tareas de manera clara y coherente y explicarlas al empleado con detalle, además de mejorar la planificación de

puestos de manera periódica, tomar en cuenta la capacidad y experiencia de los empleados de acuerdo a las tareas que deben realizar.

También se ve involucrada la comunicación, tanto entre jefes y empleados como entre los mismos empleados, esto mediante el establecimiento de canales de comunicación permanentes para el intercambio de información, la promoción de trabajo grupal y la oportunidad al empleado para que participe proponiendo ideas para planificar y organizar las tareas de su puesto

- Mejorar el entorno laboral: en el entorno físico debe procurarse que los niveles de ruido sean mínimos dependiendo de la naturaleza del puesto, que se tenga una buena iluminación, que los niveles de temperatura, ventilación y humedad sean adecuadas además de que exista un sistema de reconocimiento de peligros en el trabajo. Se debe procurar además una buena distribución en el lugar de trabajo, tomando en cuenta que haya suficiente espacio, que se sigan criterios de ergonomía y haya zonas de descanso.

También se han de tomar en cuenta medidas de seguridad como determinar las zonas de riesgo y señalarlas adecuadamente, además de contar con cámaras y sistemas de alarma. Es fundamental prohibir el ingreso de armas y sustancias además de amonestar a quienes cometan actos de violencia

Además, la OMS (2010) describe una serie de pasos para crear espacios laborales saludables:

- Modelos de mejora continua: Uno de los ejemplos más claros sobre estos modelos es el del Dr. Edward Deming, quien en los años 50's, cuyo modelo parte de la idea de que las personas pueden tener habilidades y conocimientos limitados, pero estos irán mejorando mediante un proceso de continuo, estableciendo así el abordaje PDCA, cuyas siglas en inglés significan Plan, Do (implementar), Check (evaluar) y Act/Adjust (acciones de mejora). Hay variaciones de este método con más pasos o diferentes etapas, aunque siempre con esta estructura de ciclo
- Aspectos clave de la mejora continua: es importante procurar que exista compromiso de los líderes con base en valores fundamentales, pudiendo ser el punto de partida un reglamento firmado por el jefe de la empresa para

posteriormente difundirlo con los empleados. No solo los empleados deben estar involucrados sino también sus representantes, desde la planeación hasta la implementación del programa.

Además, es importante identificar la brecha que hay entre la situación actual y la situación ideal que se pretende alcanzar para así poder aclarar cuáles son las necesidades y cuáles son los riesgos que necesitan intervención. Esto se puede realizar mediante encuestas y la búsqueda de información. Finalmente, es relevante mencionar que aquellos países que se encuentran en desarrollo y las pequeñas empresas deberían aprender de quienes ya tienen experiencia en el ámbito, analizando información que brindan organizaciones como la OMS y la OIT y otros organismos internacionales

- Reclutamiento adecuado: al reclutar nuevos empleados siguiendo las bases que promueven buena salud en el trabajo, entonces se seleccionarán empleados que sumen algo positivo desde el inicio a la empresa
- En vez de establecer recompensas por quién hace más sin poner atención en cómo lo logra, es oportuno establecer metas de conducta y desempeño para que los empleados se sientan motivados a adoptar conductas más aptas para un entorno organizacional sano

Es de gran importancia revisar la información que nos brinda la literatura desde aspectos teóricos, pero también resulta fundamental revisar aquellas investigaciones empíricas que reflejan distintos tipos de resultados que nos pueden brindar información valiosa, por lo que ahora se hará una revisión desde esa perspectiva.

VIII. Prevención y medidas de control del estrés, los factores de riesgo psicosociales, la violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable: Revisión empírica

Es importante conocer de qué maneras diferentes profesionales han abordado esta problemática para su prevención y control, de modo que podamos construir un panorama de aquellos métodos que pudieran resultar más efectivos para el tema tratado. Durante la revisión de documentos empíricos resultó notable que comúnmente aquellos abordan los factores de riesgo psicosocial se han quedado solo en la evaluación o en la propuesta de prevención y control con base en documentos teóricos, pero no ha aplicado intervención. Aún con lo anterior, se cuenta con estudios aplicados sobre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout desde un enfoque que brinda herramientas a los empleados para contar con herramientas de afrontamiento, dos de las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, mismos que se mencionarán a continuación.

Resulta relevante mencionar la recopilación de información que la OMS (2010) realizó sobre las estrategias o métodos que con base en evidencia resultan efectivos para procurar un entorno laboral saludable. A continuación, se mencionarán algunas de estas estrategias extraídas de los cuadros en su documento:

- Estrategias para intervención de salud y seguridad laboral
 - Programas de reintegración al trabajo después de algún incidente
 - Ajustes a la estación de trabajo y capacitación en ergonomía, de preferencia de carácter participativo
- Estrategias de intervención psicosocial
 - Abordar tanto estrés laboral a nivel individual como organizacional, incluyendo a los empleados para que participen activamente en el proceso de planeación, implementación y evaluación de resultados
 - Combinar el manejo del estrés a nivel personal con esfuerzos por parte de la organización es una medida efectiva, siempre y cuando se le involucre más al empleado en la toma de decisiones y opinión para la solución de problemas, además de brindarles mayor apoyo social y propiciar a una mejor comunicación en el lugar de trabajo

- Realizar cambios a nivel organizacional tales como rediseñar los puestos de trabajo
- Capacitar a empleados con respecto a intervenciones psicosociales con la finalidad de mejorar el repertorio de habilidades de rol que tienen
- Tomar acciones para mejorar la cultura organizacional
- Combinar varias técnicas a nivel individual y también organizacional tiene mayor eficacia en la prevención de los desórdenes músculo esqueléticos que aplicar medidas simples
- Estrategias respecto a los recursos personales de salud laboral
 - Establecer metas y objetivos claros y que estos reciban apoyo de los directivos, además de involucrar a los empleados en todos los niveles durante el proceso
 - Promover la actividad física para prevenir trastornos musculoesqueléticos, siendo efectivo combinar esto con teorías sobre el cambio conductual
 - Resulta efectivo poner en práctica programas que utilicen etapas de cambio de manera individual, adaptándose a las características personales y necesidades de cada empleado
 - En cuanto a el tratamiento para reducir estrés laboral, ansiedad y burnout, según un reporte Cochrane, resulta efectivo aplicar programas a nivel individuo desde el enfoque cognitivo conductual

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2016) realizó un informe diagnóstico sobre la situación respecto a los factores de riesgo psicosociales de las que se verían expuestos sus servidores públicos, proponiendo además un método de intervención. Para ello, primero realizaron un análisis contextual, en el cual encontraron que para su aplicación de capacitación buscan identificar las necesidades de cada empleado, su programa de incentivos ofrece celebraciones, servicios médicos, permisos, salidas, becas y bonos, cuentan con dos tipos de movilidad interna ya sea por necesidad del servicio o por motivos de salud. También encontraron que se registraron ausencias por incapacidad mayores a 15 días como consecuencia de accidentes de trabajo o enfermedad (ya sea laboral o común).

No contaban con un documento que explicara a detalle días, motivos u otros aspectos relevantes sobre el ausentismo. No contaban con sistemas para promover a sus trabajadores para mejores puestos. Contaban con un sistema para resolver y dar seguimiento a problemas y prevención de acoso laboral.

En su segunda fase se dedicaron a sensibilizar a los empleados mediante jornadas en las cuales se les informaba el programa de gestión de riesgos psicosociales, así como los diferentes riesgos a los que podrían verse expuestos y la importancia de reconocerlos para tomar acción y mejorar su calidad de vida en general. En la siguiente fase administraron instrumentos para medir los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y evaluaron niveles de estrés. Se evaluaron 1744 servidores públicos y los resultados más relevantes sobre los factores de riesgo identificados fueron los siguientes:

- Liderazgo: 37% refirieron esta dimensión como riesgo alto, posiblemente por una mala gestión, canales de comunicación entre jefe y superiores ineficiente o falta de apoyo social
- Relaciones sociales: 45% refieren dificultad para interactuar con compañeros pudiendo ser por tratos irrespetuosos, falta de apoyo social entre compañeros, dificultad para trabajar en equipo o falta de integración en los grupos de trabajo
- Control del puesto: 41% se involucran muy poco para la toma decisiones relacionadas a su puesto
- Claridad de rol: 48% lo refirieron como fuente de estrés
- Capacitación: 52% lo refirieron como alto riesgo
- Demandas del ambiente y esfuerzo físico: 39% reflejaron riesgo alto pues consideran que las condiciones del lugar donde trabajan no son adecuadas o se les demanda mucho esfuerzo físico
- Reconocimiento y recompensas: 48% refleja la falta de recompensas como factor de riesgo alto, mientras que 45% refleja alto riesgo por falta de reconocimiento en su trabajo

Habiendo obtenido dicha información, la UPTC realizó una propuesta de acciones dirigidas a jefes y a colaboradores, mismas que se enfocan en implementar o mejorar los siguientes aspectos:

- Formación y capacitación en estilos de liderazgo
- Identificación de redes de apoyo social y promoción de relaciones positivas mediante el entrenamiento en habilidades sociales
- Implementar canales de comunicación eficientes
- Rediseño del proceso de capacitación
- Promoción del trabajo en equipo
- Dar oportunidad a los empleados de dar sugerencias sobre sus tareas
- Asegurar un horario que permita pausas a los empleados
- Brindar material educativo para el reconocimiento y manejo asertivo de conflictos
- Asesoramiento para el reconocimiento y control de emociones
- Cuidar que las cargas de trabajo sean equilibradas
- Asesoramiento para manejo del tiempo efectivo
- Contar con sistemas de reconocimiento, recompensas y remuneración del trabajo

Por su parte, Hernández et al (2007) realizaron una investigación sobre el afrontamiento del estrés laboral en enfermeras, incluyendo datos de resultados en México, en su escrito mencionan que es importante realizar cambios a nivel organizacional y no solo entrenar a los empleados para que sepan manejar el estrés, pero a su vez reconocen que es relevante intervenir a nivel individual con estrategias de afrontamiento como ejercicios de relajación, asertividad, solución de problemas mediante la búsqueda de alternativas y análisis de consecuencias y entrenamiento en habilidades sociales, así como la planificación de tareas.

También resaltan el uso de técnicas de reestructuración cognitiva, identificando los pensamientos negativos y reemplazándolos por positivos con la finalidad de que los trabajadores sean capaces de afrontar los estresores de mejor forma y buscar alternativas a las situaciones de dificultad.

Rodríguez-Rodríguez, Aguilera, Rodríguez-García, López y García (2001) estudiaron la efectividad de las técnicas cognitivo-conductuales para disminuir estrés laboral en 56 empleados que son parte del personal de mantenimiento y vigilancia en una universidad pública en México, obteniendo resultados en los aspectos de la despersonalización y la baja realización personal. Su intervención fue a nivel grupal, enseñándole a los trabajadores manejo de pensamientos automáticos, reestructuración de pensamientos negativos y asertividad.

Lago y Pizà (2011) llevaron a cabo una intervención cognitivo-conductual en grupo para tratar la ansiedad en el contexto laboral de España, incluyendo 15 participantes derivados de una unidad de salud mental y un centro de salud familiar, obteniendo resultados significativamente positivos después de la aplicación. Para aplicar su intervención incluyeron técnicas de control de la activación basadas en respiración y relajación muscular progresiva, entrenamiento en solución de problemas, reestructuración cognitiva desde la técnica del ABC, habilidades sociales y manejo del tiempo.

Juárez-García, Idrovo, Camacho y Placencia (2014) estudiaron el síndrome del burnout en población mexicana, revisando varios estudios y publicaciones respecto al tema en revistas científicas y sitios de publicación de investigaciones de los cuales seleccionaron 64 para revisarlos más a fondo de acuerdo con sus criterios de inclusión. Encontraron que las profesiones más estudiadas son aquellas relacionadas con la salud y aunque también encontraron algunos artículos sobre el síndrome en docentes la cantidad de estos fue mucho menor. Luego de haber revisado dichas revisiones concluyeron que para mejorar el desarrollo de la investigación sobre este tema en México hace falta elegir la adaptación adecuada del MBI en caso de que se utilice, así como calcular medidas y desviaciones estándar al evaluar grupos y de igual forma caracterizar sociodemográficamente la muestra a estudiar.

Por su parte Díaz Bambula y Gómez (2016) realizaron un estudio similar pero enfocado a investigaciones empíricas en varios países de Latinoamérica, obteniendo como resultado que el modelo conceptual más utilizado fue el de Maslach y Jackson específicamente relacionado a profesiones de servicio a otras personas, por lo tanto también se utilizó más el MBI y también se vio reflejado en las poblaciones objetivo, siendo que en su gran mayoría eran de profesionales de

servicios de salud (médicos), servicios de salud mental, docentes, abogados, trabajadores sociales, enfermeros e incluso personal de bancos y personas que brindan servicio al cliente. También encontraron que las variables estudiadas con mas frecuencia son la resiliencia, las estrategias de afrontamiento, pensamientos irracionales, estrés, autoeficacia y algunas variables psicosociales. En cuanto a las condiciones organizacionales encontraron que se estudiaron la sobrecarga y presión laboral, ambigüedad de rol, antigüedad en el puesto, horarios, recursos tecnológicos, remuneración, apoyo social, malas condiciones físicas y ambientales entre otras.

Reyes y González-Celis (2016) realizaron una intervención cognitivo-conductual con 15 trabajadores que cuidan ancianos institucionalizados y evaluaron los resultados, mismos que arrojaron que en el pre-test el desgaste físico y psíquico eran los puntajes más altos, mismos que disminuyeron después de la intervención e incluso durante el seguimiento posterior. El método que utilizaron fue entrenamiento en relajación mediante respiración diafragmática, relajación muscular progresiva y entrenamiento autógeno en relajación. También emplearon técnicas de reestructuración cognitiva incluyendo habilidades para identificar y modificar pensamientos irracionales con su entorno de trabajo guiándose por el modelo ABCDE de Ellis (1997). Otra de las dimensiones que abordaron fue la de las habilidades sociales, enseñando a los trabajadores a expresar sentimientos de mejor manera, así como sus deseos y opiniones, además de hacer valer sus derechos de forma asertiva.

6. RESULTADOS

Mediante el análisis de la literatura se pudo descubrir que, para la identificación, el análisis, la prevención y el control del estrés en el trabajo y de los factores de riesgo psicosocial, hace falta la participación activa y el interés de cada uno de los elementos en el lugar de trabajo, empleados, sus representantes, altos mandos y también profesionales de la salud física y mental. Resulta fundamental actuar a tiempo para prevenir consecuencias mayores en los empleados y procurar su bienestar de manera oportuna en lugar de tratar de hacer algo al respecto cuando ya hay signos de un daño en las personas o una deficiencia en la organización. De igual manera resulta evidente que para estos procesos se han de tomar en cuenta factores de diferente índole, pues implican poner atención a la estructura de la organización, a los signos que ésta presenta, tales como bajas laborales, absentismo, índices de enfermedad, etc., a la dinámica de los grupos de trabajo, a diferentes puntos con respecto al puesto del individuo y del individuo propio como persona dentro del trabajo, algunos autores incluso sugieren tomar en cuenta aspectos del individuo fuera del trabajo.

En cuanto a las formas de intervención desde la perspectiva psicológica resulta relevante resaltar que, durante la revisión de la literatura, una fuente oficial (OMS) ha reconocido la importancia de tratar al individuo mediante el enfoque cognitivo conductual, cuya efectividad se refleja en los resultados de los estudios empíricos. Como se mencionó anteriormente, a pesar de que se encontraron investigaciones empíricas, estas eran predominantemente de evaluación y posibles formas de prevención, pero no presentaban resultados posteriores a la aplicación de un plan destinado a controlar los factores de riesgo psicosocial, por lo hace falta que ese tipo de aplicaciones sean documentadas para conocer qué tipo de modificaciones a nivel organizacional han sido más efectivas partiendo de la teoría. Sin embargo, los datos teóricos cuentan con bases para fundamentar su importancia y por lo tanto resultan útiles para esta investigación y propuesta de guía para que las empresas tengan pautas sobre cómo actuar sobre las diferentes áreas para cumplir con lo establecido en el NOM-035-STPS-2018. A continuación, en la tabla 2 se muestra el contraste de lo que pide esta norma con las formas de abordar los requerimientos según la literatura revisada:

Tabla 2. Aspectos que pide tratar la NOM-035-STPS-2018 y formas de abordarlos según la literatura

Etapas	Puntos que trata la NOM-035-STPS-2018	Forma de abordar los puntos según la literatura revisada
Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales • Cargas de trabajo • Definición de las tareas • Control sobre el trabajo • Participación de empleados • Jornadas de trabajo • Relaciones interpersonales • Conflicto laboral-familiar • Liderazgo • Violencia laboral • Acoso/hostigamiento • Sentido de pertenencia • Formación/capacitación • Comunicación • Evaluación y reconocimiento del desempeño 	<p>Kompier y Levi (1994, como se cita en Merin, Cano y Tobal, 1995)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar datos sobre absentismo, rotación de personal, bajas laborales, accidentes, etc. <p>Perez y Nogareda (2012)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el tiempo y la organización del trabajo • Tomar en cuenta descansos • Evaluar grado de autonomía de los trabajadores • Revisar cargas de trabajo (bajo presión, alto nivel de atención, cantidad, dificultad) • Analizar demandas emocionales/cognitivas del puesto • Nivel de implicación y colaboración del empleado • Evaluar el interés de la empresa hacia empleado y la compensación hacia el mismo • Revisar el nivel de claridad de rol • Relaciones interpersonales • Apoyo social • Evaluar situaciones específicas, compararlas, localizar fuentes problemáticas

		<ul style="list-style-type: none"> • Modificar diseño organizacional <p>Osorio (2011)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar en cuenta factores extra-laborales como tiempo libre, servicios de salud, etc. • Obtener datos sociodemográficos • Evaluar características de la personalidad y estilos de afrontamiento • Conocer condiciones de salud del empleado • Valorar información sobre accidentes o enfermedad por trabajo, estadísticas de morbilidad y mortalidad, ausentismo, rotación de personal, etc. • Evaluar el rendimiento • Tener en cuenta turnos repetitivos/nocturnos y sobrecargas de trabajo <p>OIT (1984)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir nivel de satisfacción en el trabajo • Medir aspectos psicológicos como pueden ser ansiedad, frustración, irritabilidad, falta de concentración, depresión, etc. • Tomar en cuenta ingesta de sustancias/medicamentos • Revisar presencia de trastornos de sueño • Evaluar, si es el caso, cómo se siente el empleado después de un momento específico
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar indicadores psicofisiológicos relacionados al estrés • Evaluar características del trabajo mediante observación y/o mediante indagaciones directas con el empleado • Evaluar características de la personalidad y de adaptación • Tomar en cuenta situación económica, de salud y problemas sociales • Evaluar salud e higiene en el trabajo • Revisar datos respecto a enfermedades, accidentes, etc. <p>OIT (2003)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar información de fuentes oficiales • Evaluar riesgos de forma periódica • Tipificar riesgos y situaciones de estrés de acuerdo a su impacto • Registrar factores asociados al estrés y la violencia, su incidencia y sus posibles causas • Tomar en cuenta opiniones de todos los involucrados en el lugar de trabajo <p>Rodríguez González et al. (2002)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar estilos de liderazgo, comunicación interpersonal, clima laboral, estilos de solución de problemas,
--	--	--

		<p>distribución de funciones, motivación laboral</p> <p>*De los puntos presentados, varios pueden ser evaluados mediante escalas o instrumentos.</p>
<p>Medidas de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, violencia laboral y la promoción del entorno organizacional favorable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar apoyo social • Difundir información relevante • Capacitar a los empleados • Desarrollar mecanismo (confidencial) de quejas • Promover sentido de pertenencia • Definir tareas claramente • Promover buena comunicación • Distribuir cargas de trabajo adecuadamente • Evaluar y reconocer el desempeño • Implementar acciones para manejo de conflictos • Distribuir tiempos adecuadamente • Organizar tareas de acuerdo con prioridades • Fomentar respeto, prohibir discriminación • Sensibilizar a altos mandos sobre factores de riesgo psicosocial • Brindar suficiente control del trabajo a los empleados • Brindar apoyo en el aspecto familiar • Ofrecer oportunidades de desarrollo • Sensibilizar sobre violencia laboral, 	<p>Cooper y Cartwright (1994)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención primaria: identificar causas de estrés, aplicar escalas sobre satisfacción en el trabajo, capacidad de afrontamiento, salud física y mental. Modificar políticas, rediseñar puestos de trabajo, dar mayor control de puesto. Reuniones con empleados/pláticas sobre el contenido del trabajo, condiciones de este, expectativas, relaciones interpersonales, comunicación y difusión de información • Prevención secundaria: educar sobre el estrés, enseñar habilidades para adaptar a cada caso y afrontarlo. Promover estilo de vida saludable. • Prevención terciaria: detectar problemas de salud mental para intervenir a los empleados que lo necesiten. Reincorporarlos adecuadamente <p>OIT (2003)</p>

	<p>atender casos y dar seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar a los empleados la posibilidad de que comuniquen sus necesidades de capacitación • Promover trabajo en equipo • Tratar casos donde ya hay afección en el individuo 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer propósitos y estrategias a corto, mediano y largo plazo • Aplicar reconocimiento, evaluación intervención y seguimiento constantemente • Establecer códigos de conducta y difundir información sobre violencia y estrés laboral • Sensibilizar respecto a diferencias culturales, de género, etc. • Capacitar respecto al estrés laboral y violencia para identificarlos y combatirlos • Entrenar aptitudes interpersonales y de comunicación • Procurar una buena organización del trabajo • Mejorar entorno laboral <p>OMS (2010)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar modelos de mejora continua • Establecer reglamentos de conducta y difundirlos • Identificar brecha entre situación actual y deseada • Modificar método de reclutamiento • Programas de reintegración • Ajustes ergonómicos • Dar oportunidad de opinar y tomar decisiones a los empleados • Capacitar a empleados para mejorar sus habilidades psicosociales y de rol
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar cultura organizacional • Aplicar técnicas a nivel individuo y aplicar programas que se adapten a cada caso • Promover actividad física • Recurrir a tratamientos individuales desde enfoque cognitivo conductual <p>UPTC (2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenar liderazgo y habilidades sociales para relaciones positivas en el trabajo • Contar con canales de comunicación eficientes • Entrenar en el reconocimiento y manejo asertivo de conflictos, además del control de emociones • Reconocer y recompensar el trabajo de los empleados <p>Manejo del estrés y síndrome de Burnout</p> <p>Hernández et al (2007)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios de relajación, entrenamiento en asertividad, solución de problemas, entrenamiento en habilidades sociales, planificación de tareas, reestructuración cognitiva. <p>Rodríguez Rodríguez et al. (2001)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender a manejar pensamientos automáticos,
--	--	--

		<p>reestructuración cognitiva, asertividad</p> <p>Lago y Pizà (2011)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de respiración y relajación muscular progresiva. Entrenar habilidades sociales y manejo del tiempo <p>Díaz y Gómez (2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenar resiliencia, estrategias de afrontamiento, pensamientos irracionales, estrés <p>Reyes y González-Celis (2016)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenar en relajación muscular progresiva, respiración, reestructuración cognitiva, modificar pensamientos irracionales, habilidades sociales y comunicación asertiva
--	--	---

Ahora que ya se ha revisado lo que hay en literatura sobre aquellos temas relacionados a los elementos incluidos en la NOM 035, se procederá a presentar una serie de recomendaciones y puntos a tomar en cuenta para la evaluación, el análisis, la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial, la violencia y el estrés laborales partiendo de lo que se encontró en los documentos y procurando ordenar dichos datos de manera que se retome lo establecido en la norma. Estas recomendaciones también contemplan la promoción de un entorno organizacional favorable.

GUÍA DE PAUTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTIPULADO EN LA NOM-035-STPS-2018 POR PARTE DE LAS ORGANIZACIONES

Es importante mencionar que, ya que varias de las sugerencias son propuestas desde la psicología de los individuos, estas deben ser aplicadas y monitoreadas por un profesional. Esta guía contiene tanto sugerencias a nivel organizacional y relacionado al puesto, como a nivel individual, pues como mencionó la OMS (2010) en su recopilación de estrategias efectivas para procurar un entorno laboral saludable, resulta más efectivo tomar medidas en aspectos de la empresa y a su vez dotar a los trabajadores de recursos personales para adaptarse a su ambiente y afrontar conflictos. La guía tiene como propósito presentar al lector los puntos más relevantes a tomar en cuenta sobre los factores de riesgo psicosocial, siempre basándose en la literatura revisada, para que tengan noción de qué áreas y factores abordar de manera más inmediata para llevar a cabo su evaluación, prevención y control. Se divide en tres principales capítulos, enfocados a lo que se pide en la NOM 035, y a su vez el segundo capítulo se divide en seis partes, mismas que agrupan varios de los puntos establecidos en la norma para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de un ambiente laboral saludable. Incluye preguntas que hacen referencia al “qué” aspectos se deben de tomar en cuenta para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional, el “por qué” de la elección de esos aspectos con relación a la NOM 035, el “cómo” se deben prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, la violencia y cómo debe promoverse el entorno organizacional favorable con las técnicas y sugerencias presentadas en dicho capítulo y finalmente el “por qué” de la elección de estas técnicas con respecto a lo que plantea la norma.

Esta propuesta no contiene cronogramas definidos pues, aunque se le facilita al lector la información pertinente para tomar acción, cada caso será diferente a nivel organizacional, grupal e individual, por lo que la planeación deberán realizarla una vez que tengan la información necesaria sobre su situación, incluyendo la escolaridad, experiencia laboral y naturaleza de las tareas de los trabajadores. Tampoco contiene clasificaciones en cuanto a niveles de urgencia, pues muchos de los aspectos incluidos y de las técnicas son útiles tanto para prevenir como para intervenir casos donde ya hay signos de riesgo o de daño y quien lleve a cabo la evaluación y la aplicación deberá determinar cuál es el diseño más adecuado para implementar según sea el caso con base en lo sugerido aquí, pues además varias de las técnicas de entrenamiento se pueden impartir a nivel grupal e individual y dar seguimiento a nivel individual. De igual manera, la selección de los instrumentos a utilizar tales como cuestionarios o escalas, deberán ser seleccionados por el profesional a cargo, siempre y cuando incluyan los aspectos mencionados aquí y en la NOM 035.

I. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL

En este apartado se mencionarán una serie de aspectos a tomar en cuenta para llevar a cabo lo establecido en la NOM-035-STPS-2018 desde una perspectiva general en la organización y el puesto y también desde una perspectiva más enfocada a la psicología. Después de presentar dichos puntos, se dará una explicación de la forma en que estos aspectos resultan relevantes con respecto a los puntos que la norma pide identificar, evaluar y analizar y de qué manera se relacionan unos con otros.

Es importante resaltar que para la evaluación de estos aspectos resulta útil la aplicación de escalas o cuestionarios que incluyan dichos puntos, pues de esta manera se puede llevar un historial de los niveles a nivel grupal e individual para su adecuado seguimiento.

De igual manera, se recomienda que después de obtener datos generales sobre la situación respecto a los factores de riesgo psicosocial identificados y sus consecuencias, se diseñen entrevistas personalizadas que aborden los elementos relevantes con la finalidad de profundizar más en las diversas situaciones a atender y en las necesidades individuales de los empleados.

¿QUÉ?

a. Aspectos generales a tomar en cuenta para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y del entorno organizacional:

- Organización de las tareas por parte del trabajador
- Nivel de autonomía del trabajador
- Carga de trabajo. Nivel de demanda de:
 - Esfuerzo intelectual
 - Procesamiento de información
 - Razonamiento
 - Memorización

- Evaluar qué tan variado es el contenido de las tareas
- Nivel de participación, por iniciativa del trabajador o por limitaciones a nivel organizacional
- Nivel de interés del trabajador en la realización de sus tareas
- Nivel de claridad de la definición de las tareas
- Formas de apoyo social que se brindan al trabajador
- Tomar en cuenta las sugerencias de los empleados respecto al tema
- Rendimiento laboral de los empleados
- Nivel de satisfacción en el trabajo por parte del trabajador
- Aptitud del empleado respecto a su puesto
- Evaluar indicadores psicofisiológicos
 - Problemas cardiovasculares
 - Problemas gastrointestinales
 - Problemas de la vista
- Revisar que los turnos y jornadas de trabajo cumplan lo estipulado en la Ley Federal del Trabajo
- Factores fuera del lugar de trabajo que pudieran afectar al empleado
 - Tiempo libre
 - Acceso a servicios de salud
 - Apoyo social externo

- Si ya existe situación de estrés como consecuencia de los factores de riesgo psicosociales nocivos, se recomienda evaluar la situación específica para tener clara la magnitud de ésta y aquellos elementos involucrados
- Si ya se presentan diferentes problemáticas en la organización, resulta prudente tipificarlas para posteriormente medir el impacto que han tenido en cada área y los factores involucrados
- Revisar datos sobre los índices de morbilidad y mortalidad
- Revisar datos sobre índices de accidentes y enfermedades por trabajo
- Revisar niveles de absentismo, presentismo, rotación de personal y bajas laborales en la organización

b. Aspectos a evaluar desde la psicología en el individuo:

- Las demandas a nivel emocional y cognitivo que el puesto representa para el empleado dependiendo de la naturaleza de las tareas
- Evaluar de qué forma estas demandas impactan en el trabajador
- Capacidad del individuo para solucionar problemas
- Nivel de habilidades sociales
- La forma en que lleva las relaciones interpersonales actualmente
- Características de la personalidad
- Estilos de afrontamiento que emplea
- Auto concepción del trabajador
- Seguridad en sus capacidades para realizar sus tareas
- Recursos de adaptación con los que cuenta
- Necesidades personales de cada empleado

- Capacidad para el manejo de para manejar sus emociones
- Conocer la perspectiva que tiene el empleado respecto a sus tareas y las condiciones de su puesto de trabajo en general
- Realizar entrevistas para conocer las expectativas que tienen los empleados sobre su trabajo
- Evaluar Síntomas psicossomáticos y psicológicos
 - Ansiedad
 - Depresión
 - Frustración
 - Irritabilidad
 - Dificultad para concentrarse
 - Trastornos del sueño

¿POR QUÉ?

La NOM 035 pide que, para este apartado, se preste atención a las cargas de trabajo, incluyendo las diferentes exigencias que se pueden dar dependiendo de la naturaleza del puesto, además de hacer mención de la claridad de las tareas y del impacto emocional o mental que esto tiene en el trabajador.

Teniendo en cuenta lo anterior, uno de los aspectos a evaluar de manera general sugerido que resulta relevante para estos puntos evidentemente es el tipo y nivel de carga que implica el puesto, ya sea por nivel de dificultad, cantidad de trabajo, etc., lo cual va de la mano con la aptitud que tiene el trabajador para desempeñar dichas tareas, pues si se le asignan tareas que van más allá de sus conocimientos o capacidades se originarán problemas en el rendimiento y posiblemente daño al bienestar del individuo. Además, es importante establecer si el contenido de las tareas es demasiado monótono o es variado, pues la literatura dice que la monotonía también causa efectos negativos a largo plazo.

Otra más es el definir las tareas del puesto de manera clara, evitando que sean confusas o ambiguas, y explicarlas a los empleados procurando que no queden dudas sobre la ejecución de las mismas y exista una presión psicológica con respecto a si lo están llevando a cabo adecuadamente o no. Finalmente, la forma en que el trabajador organiza las tareas que se le asignan es relevante, pues incluso si son aptas para sus habilidades, una mala administración del tiempo también

tendría consecuencias negativas. Aunque se habla de impacto mental y emocional, es relevante medir indicadores psicofisiológicos que pudieran presentarse en el cuerpo como consecuencia de una constante presencia de estrés además de datos relevantes a bajas laborales que pudieran tener la misma causa.

Por otra parte, se menciona el impacto emocional y mental que pueden tener esos aspectos en el empleado, por lo que, si se abordan dichos puntos desde la perspectiva de la psicología de los individuos, resulta importante evaluar cuáles son las demandas a nivel emocional y cognitivo que representan las tareas del puesto y la forma en que estas afectan al empleado. También es importante evaluar los recursos de adaptación del empleado, su capacidad para resolver problemas y los estilos de afrontamiento que aplica, pues de esto dependerá el cómo maneja los efectos psicológicos que le genera la carga de trabajo de su puesto y las exigencias hacia el mismo. Además, se han de tomar en cuenta la auto concepción del empleado y la identificación de síntomas psicósomáticos y psicológicos que pudieran ser resultados de un desajuste entre las demandas y el individuo.

También menciona la falta de control sobre el trabajo, misma que afecta la autonomía, participación y uso de los conocimientos del empleado. Desde una perspectiva general, es importante brindar más control y autonomía sobre su puesto al empleado, pues de esta forma será capaz de desarrollar sus habilidades y sugerir formas de organizar sus tareas que se adapten a su forma de trabajo, pues aunque el puesto ya esté diseñado de una forma predeterminada, puede que no a todos los individuos que lo ocupan obtengan buenos resultados con la misma organización y estrategia. Retomando lo anterior, es importante evaluar el nivel de participación de los empleados, ya sea por iniciativa propia o por posibles limitaciones de la estructura organizacional, pues esto, en conjunto con todo lo anterior, puede afectar en el rendimiento del trabajador y su motivación.

Otro de los puntos que menciona son la comunicación, las relaciones negativas, el liderazgo negativo y la violencia laboral, para los cuales se sugiere tomar en cuenta los puntos establecidos desde la psicología. La comunicación interpersonal es fundamental en el lugar de trabajo, ya sea entre compañeros, representantes y empleados, empleados y superiores, etc., pues muchos de los procedimientos para delegar tareas, dar retroalimentación y por supuesto el trabajo en equipo, requieren de una buena comunicación, para lo cual se requiere de un nivel adecuado de habilidades sociales. Un factor importante para comprender la forma en que un individuo se relaciona con los demás es el conocer las características de la personalidad.

En cuanto a la evaluación del entorno organizacional favorable, hace mención del sentido de pertenencia y la evaluación y el reconocimiento del desempeño. El conocer la perspectiva que tienen los empleados sobre sus tareas y sus condiciones de trabajo, así como el interés que muestran por él, es fundamental para determinar si existe suficiente sentido de pertenencia con el puesto y la organización. Por lógica entonces es altamente relevante conocer el nivel de satisfacción que éstos presentan, así como sus necesidades personales y el nivel de apoyo y recompensa que percibe por lo que aporta a la empresa.

II. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, VIOLENCIA Y PROMOCIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE

Para la prevención y el control del estrés, los factores de riesgo psicosocial y la violencia, así como el procurar un entorno organizacional favorable, se presentarán los puntos estipulados en la NOM-035-STPS-2018 de manera agrupada. Dentro de estos grupos se presentarán formas de abordar dichos aspectos desde una perspectiva general y también desde una perspectiva más enfocada a la psicología de los individuos, dependiendo del caso, explicando posteriormente la importancia de estos elementos o técnicas respecto a lo que pide la NOM 035.

¿CÓMO?

a. Capacitación, sentido de pertenencia, control sobre el trabajo y propuestas de solución sobre las condiciones de trabajo:

- Brindar capacitación constante y adecuada para las tareas de cada puesto
- Rediseñar los puestos que lo requieran
- Procurar la mejora del ambiente de trabajo, teniendo en cuenta aspectos ergonómicos, dependiendo de la naturaleza de los puestos
 - Niveles de iluminación y ruido adecuados
 - Espacio suficiente para la realización de las tareas de todos los trabajadores en cada área
 - Temperatura y calidad del aire
 - Contar con zonas de descanso

- Que el proceso de modificación o implementación ergonómica sea participativo para conocer las necesidades de los empleados dependiendo de la naturaleza de su puesto y sus características personales
- Planificar las tareas de manera adecuada para cada puesto
- Definir las tareas de manera clara para los empleados
- Promover y comunicar las posibilidades que tiene cada empleado para el desarrollo de su carrera laboral
- Conocer el nivel de satisfacción y motivación que tiene el empleado de manera constante
- Permitir al empleado que tenga control sobre la organización de sus tareas, además de emitir sugerencias sobre su puesto
- Permitir a los trabajadores que expresen formas de solución para las problemáticas de la organización
- Recolectar información sobre el contenido del trabajo que interesa a los empleados, las condiciones físicas de su puesto, las expectativas que tiene respecto a sus logros y difundir información relevante para los empleados de manera frecuente
- Procurar que las capacidades y la experiencia del empleado sean congruentes con el puesto que se le asigne y las tareas del mismo

¿PARA QUÉ?

El rediseñar los puestos que lo requieran después de haber evaluado, puede contribuir a que las tareas descritas sean suficientemente claras y que la carga de trabajo se vuelva más adecuada para las capacidades de los empleados. De igual manera, rediseñar o implementar medidas ergonómicas contribuirá a mejorar el ambiente de trabajo.

El conocer el nivel de satisfacción del trabajador permitirá prevenir que existan conflictos de rol y a su vez, el adecuado reconocimiento de sus logros y las posibilidades de desarrollo que se le brinden aumentará su nivel de motivación y su desempeño. Relacionado con lo anterior, el dar a los empleados un nivel adecuado

de control sobre su trabajo promueve a su motivación y desarrollo en la organización.

b. Cargas de trabajo, jornadas de trabajo, distribución de tiempos e identificación de prioridades

- Establecer jornadas y turnos de trabajo que cumplan con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo
- Procurar que la distribución de las tareas sea equitativa
- Establecer objetivos y procedimientos para lograr las metas en el lugar de trabajo
- Capacitar a los trabajadores para que organicen sus tareas de una mejor manera y sepan distribuir su tiempo adecuadamente
- Identificar la brecha existente entre la situación actual y la ideal en el centro de trabajo para identificar cuáles son los riesgos prioritarios a intervenir

¿PARA QUÉ?

Es fundamental respetar la duración de la jornada de trabajo y los turnos que establece la ley, además de distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa, procurando también el evitar turnos nocturnos prolongados con la finalidad de procurar el bienestar de los empleados y contar con una mayor probabilidad de que tengan un buen desempeño en sus tareas.

Pero no solo los horarios establecidos determinan el tiempo que toma al empleado llevar a cabo sus tareas, por lo que es fundamental que se organice de la manera adecuada y para ello se le brinde capacitación para organización de tareas e identificación de prioridades.

Por otra parte, el tener una noción de la brecha existente entre los resultados que arrojó la evaluación inicial con la situación deseada es fundamental para controlar los factores que estén generando problemas o deficiencias y prevenirlos en el futuro.

c. Difusión de información sobre factores de riesgo psicosocial, violencia, acoso y estrés laboral

- Educar sobre qué es el estrés laboral, sus diferentes manifestaciones y las formas de afrontarlo o evitarlo de acuerdo a las técnicas enfocadas al individuo
- Educar sobre qué es la violencia en el trabajo y el acoso laboral, sus diferentes formas y brindar un sistema confidencial en el cuál se puedan denunciar los actos en cuestión
- Educar sobre qué son los factores de riesgo psicosocial, de qué manera afectan la salud, cómo se pueden afrontar y prevenir
- Establecer códigos de conducta que sigan principios de respeto y equidad
- Sancionar actos violentos, de acoso o de discriminación y dar seguimiento a los casos que se presenten

¿PARA QUÉ?

Para la prevención de situaciones conflictivas tales como la violencia, el acoso y otros factores de riesgo psicosocial que pueden generar estrés laboral es fundamental educar a todas las personas en el lugar de trabajo para que conozcan qué son, cómo se presentan y cómo pueden prevenirlos o manejarlos para evitar que tengan un impacto psicológico fuerte en ellos.

No solo los empleados necesitan ser educados sobre estos temas, sino también los jefes y representantes de los mismos, pues además de sensibilizarlos sobre el tema serán capaces de establecer códigos de conducta que prevengan dichos riesgos.

Además, es de gran importancia que la organización cuente con un sistema de denuncias y seguimiento en casos de violencia o acoso para procurar la integridad física y mental de sus empleados, canalizando a aquellos que presenten daños de algún tipo con un profesional de la salud para su adecuado tratamiento, ya sea un médico o un psicólogo.

d. Manejo de conflictos, del estrés y de los factores de riesgo psicosocial, promoción de una buena comunicación, relaciones interpersonales positivas y apoyo entre compañeros:

- Establecer metas de conducta ideal y difundirlas
- Dotar a los empleados con recursos de afrontamiento ante situaciones de conflicto o de estrés
- Educarlos respecto a qué son las habilidades sociales y de qué manera pueden mejorar su nivel respecto a las mismas para una mejor comunicación interpersonal
- Enseñarles cómo tomar decisiones de mejor manera
- Entrenarlos para que resuelvan problemas adecuadamente
- Implementar ejercicios de relajación
- Implementar entrenamiento en comunicación asertiva
- Modificar los pensamientos negativos desadaptados que ya existan, ya sea sobre el entorno o sobre la auto percepción del empleado
- Modificar creencias que resulten desfavorables
- Procurar que hay aun equilibrio entre los recursos personales y las demandas del ambiente
- Promover estilos de liderazgo saludables y positivos
- Implementar programas adaptados a las características y necesidades de cada individuo

e. Entre algunas de las técnicas cognitivo-conductuales más específicas y útiles para abordar estos aspectos, tanto para prevención como intervención y siempre aplicadas por un profesional, se encuentran las siguientes:

- Inoculación del estrés
- Terapia Racional Emotiva Conductual
- Detención del pensamiento
- Mindfulness
- Auto instrucciones
- Autocontrol

¿PARA QUÉ?

La literatura resalta que el establecer metas de desempeño sin prestar atención al cómo se llega a ese nivel es poco eficaz para implementar cambios en el individuo, por lo que resulta prudente además añadir metas de conductas ideales, no solo respecto a sus tareas sino a la comunicación y relación entre compañeros y superiores. El brindar recursos de afrontamiento, toma de decisiones, habilidades sociales y de asertividad a los empleados no solo contribuye a que existan buenas relaciones, liderazgo positivo y apoyo mutuo en el lugar de trabajo, sino también a que, cuando se presenten conflictos interpersonales, sean capaces de resolverlos de una manera adecuada.

Es de gran importancia lograr un buen nivel de habilidades sociales, pues estas involucran procesos tan básicos como el usar un lenguaje corporal positivo y también aspectos más complejos como el saber hacer peticiones, comunicar desacuerdo y fundamentarlo, saber escuchar a otros y proponer solución a conflictos. Para que lo anterior sea aplicado de manera oportuna resulta relevante tomar en cuenta las características de personalidad y necesidades de cada individuo, para así implementar programas más adecuados a cada uno.

De entre las técnicas más específicas sugeridas en el segundo apartado, el entrenamiento en auto instrucciones, en auto control y en detención del pensamiento resultan útiles para el manejo de las emociones negativas que pudieran surgir por estrés ante situaciones de conflicto, mientras que las el entrenamiento en inoculación del estrés se enfoca a resolver y prevenir problemas

de estrés dotando al individuo de recursos de afrontamiento, considerando que pueden tener distinta naturaleza, ser de corta duración, intermitentes o continuidad crónica (Ruiz, Díaz y Villalobos, 2012). La Terapia Racional Emotiva Conductual resulta útil debido a su enfoque biopsicosocial, enfatizando la naturaleza que tiene el humano de establecer metas y propósitos. Su ABC implica los acontecimientos externos y la respuesta del individuo en función de sus creencias, lo cual resulta relevante para el logro de metas personales y actitudes positivas.

Finalmente, la técnica de mindfulness es de gran ayuda para que el individuo procure concentrarse en el presente y los aspectos en los que tiene control, evitando que se apegue a pensamientos negativos o la negación a aceptar ciertos acontecimientos que no se pueden cambiar; también promueve la paciencia y el concentrarse en los objetivos positivos (Ruiz, Díaz y Villalobos, 2012).

f. Mecanismos para recibir quejas, apoyo social, evaluar y reconocer el desempeño:

- Asegurar un sistema de denuncia anónima para el reporte de situaciones que vayan en contra del bienestar de los empleados y de un entorno organizacional favorable
- Contar con un canal de comunicación permanente para recibir comentarios positivos y negativos de los empleados que resulten relevantes para la mejora continua
- Dar a conocer a los empleados sus logros después de realizada la evaluación de los mismos
- Dar a conocer a los empleados los resultados que se obtengan de evaluaciones relacionadas al estrés o los factores de riesgo psicosocial de manera oportuna, además de informarles qué medida se tomarán para tratar la situación
- Dar incentivos y recompensas a aquellos empleados, no solo a los que cumplan con las metas de desempeño en sus respectivas tareas, sino que también cumplan y alcancen las metas de conductas ideales

¿PARA QUÉ?

El reconocer y compensar el desempeño de los empleados contribuye a que permanezcan motivados y satisfechos en la organización, no solo para cumplir con

sus tareas sino para crear un ambiente organizacional favorable basado en buenas relaciones y conductas positivas. Al igual que con las situaciones de violencia y acoso, resulta importante contar con un sistema de denuncias sobre prácticas opuestas a lo establecido para un ambiente laboral adecuado, cuidando la identidad de los empleados. Este tipo de canales de comunicación también deben atender a aquellos empleados que comuniquen tener problemas por influencia de los factores de riesgo psicosocial para su tratamiento oportuno. Retomando lo anterior, es importante dar a conocer a los trabajadores las situaciones de estrés que existen de acuerdo a las evaluaciones y las medidas que se van a tomar para su control y prevención de acuerdo a la literatura y a las opiniones emitidas por los mismos empleados.

Como recomendación general también resulta relevante mencionar que, basado en la literatura revisada, si el proceso de reclutamiento se diseña de manera que incluya aspectos positivos de los puntos anteriormente mencionados, aquellos empleados de nuevo ingreso ya contarán con aptitudes para adaptarse y contribuir a un buen ambiente de trabajo. Otra recomendación es el realizar una evaluación de los resultados de aquellas técnicas implementadas con la finalidad de identificar posibles puntos débiles y mejorarlos, para lo cuál se vuelve a sugerir aplicar instrumentos y profundizar en los puntos relevantes mediante entrevistas con los empleados.

Finalmente, resulta fundamental recordar que la participación de los empleados en la evaluación, prevención y control de los problemas tratados en esta guía, es de gran importancia para el diseño y posterior aplicación de las estrategias.

III. MODELOS DE MEJORA CONTINUA

Habiendo revisado las formas de identificar, analizar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación y promoción de un ambiente organizacional favorable, es preciso abordar los modelos de mejora continua, mismos que surgen de todos los puntos tratados en los capítulos anteriores.

En general, los modelos de mejora continua tienen como objetivo establecer un proceso mediante el cual se logren y mantengan las condiciones óptimas en el lugar de trabajo, procurando también una mejora continua para corregir los errores que se puedan presentar. Estos modelos pueden formarse por varias etapas, pero han de seguir una estructura similar siempre, la cual se ejemplifica a continuación con el modelo que presenta la OMS (2010) en su documento “Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y

literatura de apoyo” para el Proceso de mejora continua en un entorno laboral saludable:

Figura 1. OMS (2010). Proceso de mejora continua en un entorno laboral



En donde:

1. Movilizar: movilización de recursos y permisos por parte de los principales involucrados y líderes
2. Reunir: Reunir a un equipo de trabajo que funcione como comité de salud y seguridad
3. Evaluar: Evaluar la situación presente de la empresa y de los individuos y la situación que se desea lograr
4. Priorizar: Elegir cuáles problemáticas requieren atención prioritaria
5. Planear: Desarrollar un plan de prevención y/o intervención
6. Hacer: Poner en práctica el plan diseñado
7. Reevaluar: Evaluar resultados del plan
8. Mejorar: Realizar modificaciones necesarias para la mejora del proceso

7. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al inicio de este trabajo, cuando se planteó la problemática del tema, se mencionó la complejidad de los diversos procesos que se dan dentro de una organización, los cuales pueden causar presión social y estrés constante, afectando su desempeño y además su salud física y mental. Por esto, también se resaltó que las empresas buscan que sus empleados tengan un buen nivel de autonomía e iniciativa, así como flexibilidad y capacidad para adaptarse a estas situaciones que pueden surgir en el entorno laboral. Retomando esta información, se puede decir que la revisión de la literatura respecto a los temas de estrés laboral, factores de riesgo psicosocial y condiciones del entorno laboral son de suma importancia para su evaluación e intervención en la actualidad y por ello, la realización de este trabajo principalmente desde un enfoque psicológico puede resultar de gran utilidad para brindar a las organizaciones pautas con las cuales tengan noción de los aspectos y métodos a tomar en cuenta para cumplir con lo que se establece en la NOM 035.

Durante la revisión de la literatura se pudo confirmar que no solo los aspectos de tipo organizacional resultan importantes a tomar en cuenta para procurar el bienestar de los empleados y una situación favorable para la organización, sino que también la evaluación y la intervención a nivel individual y grupal desde el enfoque de la psicología, resaltando el enfoque cognitivo conductual, son de gran relevancia, no solo para comprender de qué manera los factores de riesgo psicosocial, la violencia y el estrés afectan a los empleados y sus relaciones, sino para saber cómo prevenir dichos problemas e intervenirlos en caso de que ya existan daños, por esto, se llegó a la conclusión de que, para llevar a cabo procesos completos y que brinden información valiosa para la identificación, el análisis, la prevención y el control de los factores psicosociales, resulta pertinente poner atención a todos esos aspectos y no limitarse solo a los métodos presentados en la NOM-035-STPS-2018 para llevar a cabo los procesos en cuestión.

Retomando lo anterior, se ha de diferenciar entre los aspectos del individuo relacionados al puesto y los aspectos psicológicos del mismo, pues, aunque ambos son de suma importancia para procurar su bienestar y desarrollo, las formas de abordarlos son diferentes y para la segunda se requiere de un profesional. Habiendo confirmado la importancia del empleado como individuo que tiene necesidades sociales y psicológicas mediante la revisión de la literatura desde una perspectiva teórica, podemos decir que hace falta que las organizaciones procuren considerar más el poner atención a este aspecto en sus evaluaciones y diseños de prevención, ya que en la literatura empírica revisada se pudo notar que las evaluaciones e intervenciones en muchos casos se consideran solo hasta que el problema ya es

muy notorio y requiere de que se apliquen soluciones a la brevedad, lo cual se evitaría si se buscara prevenir dichos problemas y daños desde antes.

En cuanto a las imitaciones de la revisión de documentos teóricos sobre los factores de riesgo psicosocial, su evaluación e intervención, se puede decir que para la realización de este trabajo no se encontraron mayores dificultades o inconvenientes, pues existe mucha información sobre las problemáticas tratadas que se complementa y es clara. Además, mucha de la información está disponible en documentos realizados por instituciones oficiales como lo son la OMS y la OIT. Tal vez podría resaltarse que en algunos de los documentos se utilizan los términos factores de riesgo, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales, pero se utilizan como sinónimos en vez de definir sus diferencias como lo hacen Moreno y Báez (2010). Un ejemplo es Neffa (2015), quien a lo largo de su escrito menciona factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales en el trabajo y pareciera utilizarlos como sinónimos, aunque en su recopilación de conceptos por parte de otros autores, incluye la definición sobre factores psicosociales de la OIT (1984). Sin embargo, se incluyó la definición que propone sobre riesgos psicosociales, pues concuerda con lo descrito por Moreno y Báez (2010), quienes hacen referencia a que estos son situaciones y no condiciones. Otro ejemplo es Osorio (2011), quien en su escrito utiliza los tres términos como sinónimos.

En contraste con lo anterior, se identificaron limitaciones durante la revisión de los documentos empíricos sobre los factores de riesgo psicosocial, pues aunque existen varios documentos que abordan el tema, están principalmente enfocados a evaluar y proponer formas de prevención e intervención, lo cual resulta útil pero también resulta necesario que existan más estudios sobre intervenciones aplicadas y sus resultados para brindar una idea más clara de las técnicas y procedimientos que son más efectivos para determinadas situaciones o problemas. Aun con esto, la información teórica resulta de gran ayuda, recordando que no todos los diseños de evaluación e intervención serán efectivos o adecuados para diferentes empresas, pues cada una presentará condiciones, problemáticas y necesidades diferentes.

Por lo anterior, a aquellos psicólogos que les interesara retomar este trabajo, se les recomendaría considerar la posibilidad de incluir propuestas de instrumentos para cada aspecto, las cuales considere más oportunas, además de seguir investigando sobre aspectos teóricos respecto a los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral, revisando documentos actualizados en un futuro, pero sobre todo seguir investigando investigar sobre los resultados de estudios empíricos enfocados específicamente a demostrar resultados de la intervención de los factores de riesgo psicosocial que se pudieran publicar en un futuro.

8. REFERENCIAS

- México, primer lugar en estrés laboral: OMS. (2015, mayo 17). *El Universal*. Recuperado de: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
- Álvarez, F., Conti, L., Valderrama, F., Moreno, O. & Jiménez, I. (2006). *Salud ocupacional*. ECOE Ediciones, Bogotá. Pp. 1-343. Recuperado de: https://www.academia.edu/29054737/Saludocupacional_franciscolvarez_150504160527_conversion_gate01_1
- California Occupational Safety and Health Administration (1995). *Guidelines for workplace security*. Recuperado de: https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html
- Carvajal, A. (2002). Teorías y modelos: Formas de representación de la realidad. *Comunicación*, 12(1). Pp. 1-15. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/166/16612103.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. México: McGraw Hill.
- Coduti, P. B., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L. & Schmid R. A. (2013). *Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. UNCUYO, Facultad de Ciencias Económicas, Argentina. Pp. 5-93. Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Dahab, J., Rivadeneira, C. & Minci, A. (Marzo, 2010). El enfoque cognitivo-transaccional del estrés. *Revista de terapia cognitivo conductual* No. 18, pp. 1-6. Recuperado de: <http://cetecic.com.ar/revista/pdf/el-enfoque-cognitivo-transaccional-del-estres.pdf>
- Daza, F. (1999). *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. España, INSHT. Recuperado de: https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20349%20-%20Prevencion%20del%20estres%20intervencion%20sobre%20el%20individuo.pdf
- Del Hoyo, M. A. (2001). *Estrés laboral*. Madrid: INSHT. Pp. 5-49. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Díaz, F. & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1). Pp. 113-131. Disponible en:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065>
- Fonseca, Y. (2008). *El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el ámbito laboral*. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana. Pp. 5-56. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/643/ESTRES%20PSICOLOGICO%20Y%20SUS%20PRINCIPALES%20FORMAS%20DE%20EXPRESION%20EN%20EL%20AMBITO%20LABORAL%20ANALISIS%20DE%20RESULTADOS.htm>
- Gómez, A., Guillén, C., Lupiani, M. & Gala, J. (2003). Intervención y prevención del estrés laboral. *Psiquis: Revista de psiquiatría, psicología médica y psicosomática*, 24 (5). Pp. 226-235. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=759549>
- Gómez, V. (2005). Richard Stanley Lazarus (1922-2002). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37 (1). Pp. 207-209. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>
- Hernández-Mendoza, H., Cerezo, S. & López, M. G. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 15 (3). Pp. 161-166. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2007/eim073h.pdf>
- Juárez, A., Camacho, A. & Placencia, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2). Pp. 159-176. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/582/58231307010.pdf>
- Lago, E. & Pizà, M. R. (2011). *Resultados preliminares de un programa cognitivo-conductual grupal para el abordaje de la ansiedad en contexto laboral*. Mallorca, España. Pp. 2-15. Recuperado de:
<http://reme.uji.es/articulos/numero37/article2/article2.pdf>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Pp. 25-199
- Martínez, M. C., López, E., Cruz R. & Llanillo, M. (2016). *El estrés laboral en México*. Universidad Tecnológica de Tecamac, México. Pp. 369-376. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- Mendoza, G., Aguilar, D. & Magaña, J. R. (2017). *Seguridad y Salud en el Trabajo*

en México: Avances, retos y desafíos. Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México. Pp. 11-267. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/279153/Libro-Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_Mexico-Avances_retos_y_desafios_Digital.pdf

Merin, J., Cano, A. & Miguel, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 1(2-3). Pp. 112-130. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bas_es_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_ba ck-ground_and_intervention_framework

Moreno, B. & Báez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT. Pp. 4-146. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET, Buenos Aires. Pp. 7-550. Recuperado de: <http://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, indecencia y prevención*. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, (56). Pp. 9-85. Recuperado de: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

OIT. (20 de julio de 1998). *La violencia en el trabajo, un problema mundial*. Conferencia de prensa en Ginebra. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm

OIT. (2003). *La seguridad en cifras, sugerencias para una cultura general en materia de seguridad en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/report_esp.pdf

OIT. (2003). *Proyecto de repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la*

productividad y el trabajo decente. Oficina Internacional del Trabajo
Ginebra. Pp. 1-69

OIT. (2013). *La prevención de las enfermedades profesionales*. Ginebra. Pp. 4-14.
Disponible en:

[https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_209555/lang--
es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_209555/lang-es/index.htm)

OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo*. Organización Internacional del Trabajo. Pp. 2-54.
Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OIT. (2019). *Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. Conferencia Internacional del Trabajo, Convenio 190.
Recuperado de: <http://www.frecuencialaboral.com/multimedia/OITCONVENIO190..pdf>

OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie protección de la salud de los trabajadores (3). Pp. 1-26. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Pp. 1-121

OPS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. OMS, Washington. Recuperado de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Orozco, E. A., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M. C., Gómez, M. T., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B. & Páez, A.. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista virtual de Ciencias Sociales y Humanas: Psicoespacios*, (7). Pp. 409-425. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4863351.pdf>

Osorio, M. P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública* (2) 1. Pp. 74-79

Pérez, J. & Nogareda, C. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. No. 926 NTP.

- Reyes, K., Gonzáles-Celis, A. L. M. (2016). Efectos de una intervención cognitivo-conductual para disminuir el burnout en cuidadores de ancianos institucionalizados. *Escritos de psicología*, 9(1). Pp. 15-23. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1989-38092016000100002
- Riboldi, M. (2013). *El rol del Psicólogo en el ámbito laboral*. Universidad Empresarial Siglo 21. Pp. 6-80. Disponible en: https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11994/TFG-El_rol_del_Psic%C3%B3logo_en_el_%C3%A1mbito_laboral..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Rodríguez, Aguilera Velasco, Rodríguez García, López Palomar, García Cueva. (2011). Efectividad del programa de intervención cognitivo-conductual para disminuir los síntomas de estrés y el síndrome de burnout en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública. *Waxapa*, 2(5). Pp. 94-101. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2011/wax115d.pdf>
- Rodríguez Carvajal, R. & de Rivas, S. (2011). Los procesos del estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1). Pp. 1-262. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Rodríguez González, R., Roque, Y. & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(1). Recuperado de: <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>
- Ruiz, M. A., Díaz, A. I. y Villalobos, A. (2012). *Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales*. UNAD. Desclée de brouwer. Bilbao, España. Pp. 29-598.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell J. & Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Capítulo 34. Pp. 2-75
- SEGOB. (2016). *PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención*. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016

- STPS. (2012). *Marco normativo de seguridad y salud en el trabajo*. Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Recuperado de:
<http://asinom.stps.gob.mx:8145/Centro/CentroMarcoNormativo.aspx>
- STPS. (2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Recuperado de:
<http://asinom.stps.gob.mx:8145/upload/RFSHMAT.pdf>
- Ubiera, L. M. & Acosta, J. (2016). *Hacia una evaluación integral*. República Dominicana: OR Service. Pp.11-136. Recuperado de:
<https://books.google.com.mx/books?id=Rr6QDQAAQBAJ&pg=PT11&lpg=PT11&dq=Proceso+contextualizado+y+sistemizado,+intencionalmente+dise%C3%B1ado+y+t%C3%A9nicamente+fundamentado,+de+recopilaci%C3%B3n+de+informaci%C3%B3n+relevante,+fiable,+y+v%C3%A1lida,+que+permita+emitir+un+juicio+valorativo+en+funci%C3%B3n+de+los+criterios+previamente+determinados+como+base+para+la+toma+de+decisiones&source=bl&ots=szqyYA89Xz&sig=ACfU3U1QySZiIwC74HUhuO4G8CUpyaPWYg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiWluzsiovlAhWIrJ4KHcY7BvAQ6AEwBXoECAkQAQ#v=onepage&q&f=false>
- UGT. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica para la prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. Pp. 7-111. Recuperado de:
http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files/riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- UPTC. (2016). *Informe diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales que se encuentran presentes en los servidores públicos de la universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*. Pp. 1-42