



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

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

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Procesos
Organizacionales

Nombre del trabajo

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

Tipo de investigación

Empírica

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:
Alma Flores Sánchez

Director: Lic. José Antonio Ortiz Vélez
Vocal: Dr. Marco Antonio González Pérez
Secretario: Mtra. Karen Belén Espinoza Rosal



Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México.
12 de febrero de 2021



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.

INDICE

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO TEÓRICO	8
Factores de Riesgo Psicosocial.....	8
Violencia Laboral.....	16
Estrés	17
Ansiedad	22
METODOLOGÍA.....	25
Objetivos.....	25
Muestra	26
Tipo de investigación.....	28
Etapa 1.....	29
Etapa 2.....	31
Etapa 3.....	32
Etapa 4.....	33
Etapa 5.....	35
Etapa 6.....	36
Etapa 7.....	37
RESULTADOS.....	39
Identificación de trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.	39
Identificación de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.	41
DISCUSIÓN.....	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	53
Anexo I. Cuestionario para identificar trabajadores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.....	53
Anexo II. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.....	54
APÉNDICES.....	59
Apéndice A. Política de Prevención de Riesgos Psicosociales	59
Apéndice B. Programa de implementación.....	61

Apéndice C. Responsiva de participación en la aplicación del cuestionario de identificación de trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.	66
Apéndice D. Infografía para el buzón de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.	67
Apéndice E. Formato para generar reportes de entorno organizacional no favorable y actos de violencia laboral.	68
Apéndice F. Procedimiento para generar y atender reportes de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.....	69
Apéndice G. Análisis de puesto del Supervisor de Nóminas	71
Apéndice H. Responsiva de participación en la aplicación del cuestionario de identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.	77

RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial son características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. *La violencia laboral es un riesgo psicosocial, es un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables como el acoso sexual, agresiones físicas, insultos, amenazas, intimidación, persecución, discriminación, desvalorización del trabajo realizado, imposición, inequidad salarial y acoso moral.*

El objetivo principal de este trabajo es la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en una planta textil del estado de Morelos, México.

La metodología empleada en este trabajo consistió en la ejecución de un programa que incluye una política de prevención, instrumentos digitales, manuales de procedimientos, formatos y mecanismos para recibir reportes de prácticas opuestas a un entorno organizacional favorable. Se identificaron trabajadores expuestos a eventos traumáticos severos, factores de riesgo psicosocial y se evaluó el entorno organizacional.

Como parte de los resultados de la implementación de la norma se dio cumplimiento a las obligaciones del patrón que indican los incisos 5.1, 5.3, 5.5; se concluyó con la actualización de los análisis de puesto, se identificaron trabajadores expuestos a eventos traumáticos severos y se realizó el análisis de los factores de riesgo psicosocial, la empresa textil calificó con un nivel de riesgo bajo.

Palabras clave: *acoso, bienestar ocupacional, psicología organizacional.*

ABSTRACT

Psychosocial risk factors are characteristics of working conditions that affect people's health through psychological and physiological mechanisms. Workplace violence is a psychosocial risk; it is a set of unacceptable behaviors and practices such as sexual harassment, physical aggression, insults, threats, intimidation, persecution, discrimination, devaluation of the work performed, imposition, wage inequity and moral harassment.

The main objective of this work is the implementation of the Mexican Official Standard NOM-035-STPS-2018, Psychosocial risk factors at work- Identification, analysis and prevention, in a textile plant in the state of Morelos, Mexico.

The methodology used in this work consisted of the implementation of a program that includes a prevention policy, digital tools, procedure manuals, formats and mechanisms to receive reports of practices opposed to a favorable organizational environment. Workers exposed to severe traumatic events, psychosocial risk factors were identified and the organizational environment was evaluated.

As part of the results of the implementation of the standard, the employer's obligations under sections 5.1, 5.3, 5.5 were fulfilled; job analyses were updated, workers exposed to severe traumatic events were identified, and an analysis of psychosocial risk factors was performed; the textile company was rated as having a low risk level.

Key words: *mobbing, occupational wellness, organizational psychology.*

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha informado que las condiciones del trabajo y los riesgos en el lugar de trabajo como el ruido, polvo, vibraciones, calor, productos químicos peligrosos y el estrés psicosocial afectan la salud de los trabajadores. Indicó que las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, a realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable. Estimó que en la mayoría de los países los problemas de salud relacionados con el trabajo ocasionan pérdidas que van del 4 al 6% del PIB ya que los servicios sanitarios básicos para prevenir enfermedades ocupacionales cuestan una media de entre US\$18 y US\$60 por trabajador (OMS, 2017).

Las Memorias Estadísticas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) muestran que en 2008 3,519 trabajadores afiliados padecieron una enfermedad laboral, en 2018 el número de casos reportados fue de 11,104; en 10 años el número de trabajadores con reporte de enfermedad laboral en el IMSS se incrementó en más del 300 por ciento. Este informe establece que en 2015 la pérdida gradual de la capacidad auditiva fue la principal afectación entre la planta laboral, seguida por las dorsopatías, la neumoconiosis, enfermedades visuales, intoxicaciones, síndrome de túnel carpiano, trastornos mentales y del comportamiento, asma y cáncer de origen ocupacional (Castillo, 2017).

Una de las acciones que se llevaron a cabo para atender los datos que presentó el IMSS fue actualizar la Tabla de Enfermedades de Trabajo. En 2016 la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (COCONASST) aprobó la actualización, la tabla pasó de 161 a 185 padecimientos laborales. El grupo de enfermedad que registró mayor aumento fue el de cáncer de origen laboral, pasó de 4 padecimientos a 23 de diferentes tipos; los males infecciosos y parasitarios aumentaron de 21 a 40. Por primera ocasión se incorporaron enfermedades de tipo psicosocial, como el estrés (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2016).

Otros datos estadísticos indican que México es líder en la lista de países con mayor obesidad en el mundo, seis de cada diez personas no

tienen suficiente actividad física, la diabetes tipo 2 es consecuencia del sedentarismo, el 90% de los casos de diabetes mellitus están relacionados con la obesidad y el sobrepeso, las muertes por diabetes pasaron de 14,626 en 1980 a 105,574 en 2016. La proporción de personas con dependencia del alcohol incrementó de 5.0% a 6.2%; más de medio millón de personas son dependientes a alguna droga ilegal, al menos 164 personas mueren diariamente por el tabaquismo y 37 millones de personas padecen trastornos del sueño.

Una encuesta del Centro de Carrera Profesional en línea de OCCMundial reveló las siguientes cifras sobre la violencia laboral en México, 8 de cada 10 entrevistados confirmó haber sido testigo de acoso laboral en contra de algún compañero y del total, 11% reconoció haberla ejercido de alguna forma y, el 2% indicó hacerlo con regularidad. El 74% de los encuestados manifestó que los superiores son los que ejercen la violencia, 24% los compañeros y el 2% los subordinados. El 46% de los participantes mencionó que la violencia laboral es por conflictos personales, 33% que el acoso es por placer, 21% por motivos económicos y otro 21% mencionó el acoso sexual. Siete de cada 10 participantes de la encuesta afirmó sufrir o haber sido testigo de acoso de parte de sus superiores y como consecuencia, ocho de cada 10 han pensado o decidido cambiar de trabajo (Forbes Staff, 2018).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) estimó los daños a la productividad que generan algunas de las enfermedades relacionadas con el trabajo, indicó que un trabajador falta a sus labores hasta 25 días al año cuando sufre depresión, 20 si sufre ataques de pánico, 14 si sufre estrés post traumático y 20 si padece ansiedad; como resultado de ello, se generan pérdidas al aparato productivo de aproximadamente 16 mil millones de pesos anuales en una estimación conservadora. El ausentismo laboral representó el 7.3% en el costo de la nómina anual y una pérdida promedio del 23.8% en la productividad (Becerril, 2019).

Después de revisar los datos estadísticos de la violencia laboral, las enfermedades ocupacionales y los costos que suponen tanto para la economía del país como para las organizaciones, resulta fácil entender por qué la Secretaría del Trabajo y Previsión Social elaboró y publicó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, que más que ser un documento

engorroso con requerimientos y obligaciones para los empleadores, debe ser visto como una herramienta que facilita la identificación, análisis, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del ambiente laboral. La norma NOM-035-STPS-2018 es un instrumento que requiere el compromiso de todos los integrantes de la organización, que bien utilizado ayudará a disminuir las pérdidas económicas que generan el ausentismo, la rotación de personal y los riesgos de trabajo; por otro lado contribuirá en la mejora del ambiente organizacional, la salud física y emocional de los trabajadores, la productividad, calidad y utilidades.

La norma NOM-035-STPS-2018 es de carácter obligatorio para todos los centros de trabajo que se ubican dentro del territorio nacional, su implementación es por etapas, la primera entró en vigor el 23 de octubre de 2019 y la segunda el 23 de octubre de 2020. Para dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones que establece se aprobó a principios de junio de 2020 el proyecto de implementación en la empresa textil. Hasta enero de 2021 se ha dado cumplimiento a las obligaciones de los incisos 5.1 Implantar una política de prevención de riesgos psicosociales, 5.3 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional y, 5.5 Identificar trabajadores expuestos a eventos traumáticos severos y canalizarlos para que reciban atención clínica. Se tiene un avance en las obligaciones que se establecen en los incisos 5.4 Adoptar medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover un entorno organizacional favorable y atender denuncias de violencia laboral y, 5.7 Difusión de información.

MARCO TEÓRICO

Factores de Riesgo Psicosocial

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) define los factores de riesgo psicosocial como aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Identifica los siguientes cinco grupos de factores de riesgo psicosocial: 1) entorno y puesto de trabajo, 2) factores organizativos, 3) relaciones en el trabajo, 4) seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional y, 5) carga total de trabajo.

En el grupo de factores del entorno y del puesto de trabajo se prevén riesgos psicosociales originados por las cargas de trabajo excesivas, las jornadas largas, los horarios irregulares, el mal diseño del entorno, la falta de adaptación ergonómica, la falta de autonomía y control en la realización de tareas, el ritmo de trabajo elevado y la falta de claridad en las funciones. Los factores de riesgo organizacional están asociados a la supervisión y estilos de dirección inadecuados, a una estructura organizativa deficiente, a la ausencia de trabajo en equipo, la falta de apoyo social, el clima y cultura organizacional, la ausencia de cultura de prevención de riesgos, el salario insuficiente, la valoración inadecuada de puestos de trabajo y la discriminación (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2013).

El acoso sexual, el acoso laboral y la violencia laboral son los factores de riesgo psicosocial del grupo relaciones en el trabajo. La inseguridad sobre el futuro en la empresa y la dificultad o imposibilidad de promoción y desarrollo de carrera constituyen el grupo de seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional. Por último, la doble jornada, la interacción de demandas familiares y laborales y el descanso insuficiente son los factores del grupo de carga total de trabajo (OIT, 2013).

En la norma NOM-035-STPS-2018 los factores de riesgo psicosocial se definen como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado (Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), 2018, p.3).

En la norma la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018) identifica cinco categorías de riesgos psicosociales.

- La primera se refiere al ambiente de trabajo, incluye el factor de riesgo condiciones en el ambiente de trabajo que evalúa las condiciones peligrosas, inseguras, deficientes e insalubres, examina también los trabajos peligrosos que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.
- La categoría factores propios de la actividad comprende los riesgos psicosociales derivados de las cargas de trabajo y la falta de control sobre el trabajo. El riesgo por cargas de trabajo se refiere a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, evalúa el ritmo de trabajo y las diferentes cargas a las que está expuesto el trabajador, cuantitativas, mentales, psicológicas o emocionales, de alta responsabilidad, contradictorias o inconsistentes. En un análisis del factor de riesgo falta de control sobre el trabajo se examina la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades; se dimensiona la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación que recibe el trabajador. Este factor de riesgo sólo aplica en aquellos procesos y/o actividades en los que se requiere toma de decisiones y el trabajador cuenta con los conocimientos y experiencia necesaria.
- La organización del tiempo de trabajo es la tercera categoría, esta incluye dos factores de riesgo, jornadas de trabajo e interferencia en la relación trabajo-familia. Las jornadas de trabajo y la rotación de turnos se convierten en un factor de riesgo cuando se trabajan jornadas extensas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin descansos periódicos establecidos, sin medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectaciones de su salud de manera temprana. El factor de riesgo interferencia en la relación trabajo-familia surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal

- La cuarta categoría tiene que ver con el liderazgo y las relaciones en el trabajo. Los factores de riesgo asociados a esta categoría son: liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia. Lo que se evalúa en el factor liderazgo es la relación que se establece entre el patrón, sus representantes y los trabajadores; dimensiona como influyen las características del liderazgo en la forma de trabajar, en las relaciones de un área de trabajo, en la actitud agresiva y/o impositiva, en la claridad de las funciones, en el reconocimiento y retroalimentación del desempeño. El factor de riesgo relaciones negativas en el trabajo abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, el deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social. El factor de riesgo violencia laboral incluye actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador. El hostigamiento se refiere al ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor. Los malos tratos son actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente. El acoso es un acto que daña la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad e integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente como el descrédito, los insultos, las humillaciones, la devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas.
- El entorno organizacional es la quinta categoría, en esta se evalúan aspectos como el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa, la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, la definición precisa de responsabilidades en los análisis de puesto y procedimientos, la comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

Para identificar factores de riesgo psicosocial se han desarrollado instrumentos que parten de diversos enfoques y que tienen diferentes alcances de evaluación. Tres de ellos se describen de forma breve a continuación, otros más se presentan en la Tabla 1:

- *El Cuestionario Encuesta de Calidad de Vida* identifica la dimensión de los factores de riesgo (tiempos de exposición, probabilidades, efectos específicos), evalúa la influencia de entornos materiales y circunstancias normativas (contratos, puestos, remuneraciones, horarios) pero desatiende las realidades tácitas e informales de las organizaciones que hacen parte de la experiencia del trabajador.
- *El Job Content Questionnaire* evalúa, en su versión mínima, tres dimensiones: demandas psicológicas (cantidad de trabajo, exigencias intelectuales y presión del tiempo de trabajo), control sobre el trabajo (posibilidad de tomar decisiones, creatividad y desarrollo de habilidades) y, apoyo en el trabajo (colaboración recibida por parte de los compañeros y superiores).
- *El Effort Reward Imbalance* permite encontrar asociaciones entre el desbalance esfuerzo-recompensa, y sus repercusiones sobre la salud física y mental (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011).

Tabla 1.

Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo.

N.º	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos evaluados	No. ítems
1	Job Content Questionnaire (JCQ)	Karasek, R.A., Pieper, C. & Schwartz, J (1993).	Estados Unidos	1985 /1993	- Demandas psicológicas - Control sobre el trabajo - Apoyo social (apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores)	29
2	Effort Reward Imbalance Questionnaire [ERI]	Siegrist, J. (2000)	Alemania	1996	- Esfuerzo - Recompensa - Sobrecompromiso	23
3	Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	España	1997	- Carga mental - Autonomía temporal - Contenido del trabajo - Supervisión y participación - Definición de rol - Interés por el trabajador - Relaciones interpersonales	75
4	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Iistas 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]	Dinamarca	2000	- Doble presencia - Exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales) - Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo, sentido del trabajo, integración en la empresa) - Relaciones sociales en la empresa y liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo) - Falta de compensaciones (inseguridad y estigma).	Versión larga 133 Media 99 Corta 38

N.º	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos evaluados	No. Ítems
5	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España (2002)	España	2002	<ul style="list-style-type: none"> - Participación, implicación y responsabilidad (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas) - Formación, información y comunicación (flujos de comunicación, acogida, adecuación persona – trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento). - Gestión del tiempo (Ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga). - Cohesión de grupo (Clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo). 	30
6	Cuestionario Multidimensional DECORE	Luceño, L., Martín, J., Miguel, J. & Jaén, M. (2005).	España	2005	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas cognitivas (cuantitativas y cualitativas) - Control (dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones) - Recompensas (salario y seguridad) - Apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros). 	44
7	Batería MCMutual-UB	Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual	España	2005-2006	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del tiempo de trabajo. - Comunicación - Formación y desarrollo - Efectos sociales y de grupo - Participación - Contenido del trabajo - Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo 	46
8	Guía de identificación de los factores psicosociales	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 1986)	México	1986	<ul style="list-style-type: none"> - Factores psicosociales dependientes de la tarea - Relacionados con el sistema de trabajo - Dependientes de la interacción social - Relacionados con la organización. 	56
9	Encuesta de Quebec sobre condiciones de trabajo, empleo, salud y seguridad laboral (EQCOTESST)	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canadá. Adaptación Chile.	2008 / 2010	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda psicológica - Control - Balance esfuerzo-recompensa - Soporte social de superiores - Escala de estrés - Uso de psicotrópicos - Sintomatología depresiva. 	
10	Cuestionario de condiciones de trabajo	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G. (2010)	España	2010	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y método (regulación y desarrollo) - Organización y entorno (entorno material y entorno social) - Organización y Persona (ajuste organización- persona y Adaptación-Persona Organización) 	44
11	Bocanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	<ul style="list-style-type: none"> - Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral - Carga mental - Relaciones interpersonales - Organización del trabajo - Administración de personal - Contenido específico del trabajo. 	47

N.º	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos evaluados	No. Ítems
12	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la Protección Social	Colombia	2010	<p>Condiciones intralaborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral). - Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación) - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados) - Recompensa (Reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza) <p>Condiciones extralaborales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo fuera del trabajo - Relaciones familiares - Comunicación y relaciones interpersonales - Situación económica del grupo familiar - Características de la vivienda y entorno - Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. <p>Condiciones individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sociodemográfica - Información ocupacional 	<p>Intralaboral forma A: 123 Forma B: 97 Extralaboral: 31</p> <p>Además ofrece orientación para la evaluación de factores psicosociales desde metodologías cualitativas.</p>

Nota. La Tabla 1 fue obtenida del estudio de Charria, V., Sarsosa, K. & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 29(4), 380-391.*

Los centros de trabajo que operan en territorio nacional cuentan con dos instrumentos para identificar factores de riesgo psicosocial, la guía de referencia II Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la guía de referencia III Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo. Ambos instrumentos fueron provistos por la STPS y están incluidos en la norma NOM-035-STPS-2018 como herramientas opcionales para cumplir con algunas de las obligaciones patronales. El primer instrumento consta de 46 ítems y puede ser utilizado por centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, el segundo tiene 72 ítems y es para los centros de trabajo con más de 50 trabajadores.

Para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial se pueden adoptar medidas que impulsen el apoyo social, la difusión de información, la comunicación, equidad y respeto; se puede promover el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización, la distribución adecuada de cargas de trabajo, el intercambio de conocimientos y experiencias entre trabajadores, la evaluación y reconocimiento del desempeño y la definición precisa de responsabilidades (STPS, 2018).

Otros ejemplos de medidas de prevención y control son: el establecimiento de lineamientos que prohíban la discriminación y el acoso; capacitar y sensibilizar a directivos, gerentes y supervisores para la prevención de factores de riesgo psicosocial y la promoción de un entorno organizacional favorable; involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; organizar reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora; elaborar procedimientos e instructivos que definan de forma clara las tareas y responsabilidades de los trabajadores; fomentar actividades culturales y deportivas que promuevan la integración familiar y entre colaboradores; elaborar un programa de capacitación basado en la detección de necesidades de capacitación (STPS, 2018).

El no identificar, prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial puede generar a nivel individual enfermedades y trastornos físicos, psicológicos, conductuales o emocionales. El estrés, el síndrome de burnout, la ansiedad, depresión, insomnio, pérdida del apetito, problemas de concentración, hipertensión arterial, afecciones gastrointestinales, enfermedad ácido péptica severa, colon irritable, trastornos dermatológicos, abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, aislamiento, asunción de riesgos innecesarios e hipersensibilidad a la crítica son algunos de los padecimientos que podrían sufrir los trabajadores.

La gravedad y probabilidad de desarrollar un padecimiento por exposición a factores de riesgo psicosocial la determina la combinación de cuatro variables: la intensidad de exposición, el tiempo de exposición, la frecuencia de exposición y los recursos y habilidades de afrontamiento con los que cuenta el trabajador.

A nivel organizacional las afectaciones por factores de riesgo psicosocial y prácticas opuestas de entorno organizacional favorable se evidencian en variables como el ausentismo, la rotación de personal, la accidentalidad, el bajo desempeño laboral, la competitividad (Charria et al, 2011).

Violencia Laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) define acoso laboral o violencia laboral como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables que afectan la salud psicológica, física y sexual de las personas, su dignidad, su entorno familiar y social; ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, pueden impedir que las personas, en particular las mujeres, accedan al mercado de trabajo, permanezcan en él y progresen. Afectan negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores, la reputación de las empresas y la productividad.

La violencia laboral es un riesgo psicosocial al que se enfrenta el trabajador durante su vida profesional. Puede expresarse de distintas formas, desde la más discreta y sutil como la exclusión y aislamiento de la víctima del grupo, hasta el acoso sexual, agresiones físicas, insultos, amenazas, intimidación, persecución, discriminación, desvalorización del trabajo realizado, imposición, inequidad salarial, carga de trabajo desproporcional al nivel de responsabilidad, comentarios sugestivos o sexistas, bromas ofensivas, miradas obscenas, pláticas indeseables y acoso moral (Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C. & Mauro, A., 2015).

La violencia laboral puede conceptualizarse desde tres enfoques, el primero plantea que la causa de la violencia son las características de los individuos, los rasgos de personalidad de la víctima y del acosador así como su perfil sociodemográfico. El segundo propone que los conflictos interpersonales son inherentes de las relaciones sociales y por tal, esperables. El tercero postula que un entorno laboral débilmente organizado, propicia la aparición de situaciones de violencia (Ansoleaga et al, 2015)

Existen diferentes tipos de violencia laboral, el acoso vertical es el hostigamiento que ejerce el jefe sobre sus subordinados, en términos anglosajones se denomina *bossing*. El acoso horizontal es el que se genera entre compañeros, lo provocan los trabajadores que ven a sus iguales como un peligro para su supervivencia en el empleo o para sus posibilidades de ascensos futuros. En el acoso mixto los comportamientos que atentan contra la dignidad del trabajador son generados tanto por parte de los superiores como por parte de los compañeros. La violencia cibernética es otro tipo de acoso (Secretaría de Análisis, Estudio y Estadísticas, 2015).

Los efectos de la violencia laboral en la salud de los trabajadores van desde cefaleas, gastritis, trastornos del ánimo y del sueño, sentimientos de indefensión, rabia, miedo, frustración, hostilidad, inseguridad, irritabilidad, angustia, depresión, estrés, ansiedad, tendencia al aislamiento (disminución de las relaciones interpersonales con la familia, compañeros y amistades) hasta el suicidio o la muerte.

Los trastornos psicológicos que comúnmente padecen los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial o violencia laboral son estrés y ansiedad.

Estrés

El estrés es considerado la enfermedad del siglo XXI, ha sido identificado como causa de un sin fin de padecimientos físicos y psicológicos que afectan a la población, no solo a la económicamente activa, también a jóvenes, niños y personas de la tercera edad. Los estilos de vida y el mundo globalizado, digitalizado y acelerado en el que vivimos son fuente basta de estresores para las personas.

Sarafino (1994) determinó que el estrés es la condición que resulta cuando las transacciones entre la persona y el medio conducen al individuo a la percepción de una discrepancia, real o ficticia, entre las demandas de la situación y los recursos biológicos, psicológicos o sociales de los que no dispone. Suzuki y Sakano (2001) establecieron que el estrés ocurre cuando las personas perciben que las demandas externas a las que están sometidas son mayores que los recursos con los que cuentan. Selye,

por su parte, definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier situación estresante (Sánchez, 2006). Otros autores han señalado que el desajuste entre las necesidades, deseos o expectativas y la situación real es una fuente desencadenante de estrés (Peiro, 2001).

Desde un enfoque social y en base a sus causas el estrés ha sido clasificado en tres categorías: estrés reciente, estrés crónico y estrés cotidiano. En el estrés reciente son los sucesos vitales los que le requieren al individuo reajustes en su conducta. Los sucesos vitales son sinónimo de cambio, son eventos sociales experimentados en los últimos seis o doce meses, el divorcio, el cambio de trabajo son ejemplos de sucesos vitales. Los estresores sociales crónicos son problemas, amenazas o conflictos duraderos que la mayor parte de la gente se encuentra en su vida diaria, muchos de estos estresores tienen que ver con los roles que las personas tienen en su familia, trabajo y círculo social. Para ejemplificar estos estresores podemos mencionar los conflictos que pueden surgir entre roles complementarios como un esposo y esposa, padre e hijo, obrero y supervisor (Sandín, 2003).

En el estrés cotidiano existen estresores situacionales y estresores repetitivos. El tráfico, las actividades inesperadas son ejemplo de estresores situacionales. El contexto laboral y el matrimonio son ejemplos de estresores repetitivos, son situaciones con demandas consistentes y predecibles. Algunos autores han mencionado que este tipo de estrés diario les requiere a las personas menos acciones compensatorias pero es su impacto acumulativo lo que lo hace ser mejor un predictor de las perturbaciones a la salud (Sandín, 2003).

Otra clasificación de las causas del estrés la hizo Logategui, él definió tres categorías: psicosociales (mentales y sociales), bioecológicas (función orgánica y medio ambiente) y personalidad (manejo de ansiedad / distrés). Algunos ejemplos de estresores psicosociales son los desengaños, los cambios de trabajo, los problemas económicos, la presión de tiempo y la jubilación. La obesidad, las enfermedades causadas por bacterias o virus, los deportes que demandan energía y esfuerzo, así como las condiciones ambientales como el ruido, el calor, el frío y la contaminación son ejemplos de estresores bioecológicos. Y, la percepción sobre uno mismo así como la dinámica personal y el significado que se asigna a las

situaciones estresantes son ejemplos del rol que juega la personalidad con el estrés (Sánchez, 2006).

Durante una situación estresante se desencadenan una serie de vivencias emocionales al tiempo que se ponen en marcha procesos para afrontar esas situaciones. La eficacia de ese afrontamiento determinará los resultados, efectos y consecuencias para la persona. Existen variables ambientales y personales que modulan la relación entre la experiencia subjetiva de estrés y sus resultados, estas pueden jugar un papel amortiguador o magnificador de los efectos del estrés, un ejemplo de estas variables es el apoyo social, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tiene resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso (Peiro, 2001).

El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una situación estresante. Existen varias clasificaciones de las estrategias de afrontamiento, una de esas clasificaciones distingue las estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo. Las personas recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento en función de la experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente (Peiro, 2001).

En el ámbito laboral el estrés se define como la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y habilidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés no sólo incluye situaciones en las que la presión laboral excede la capacidad del trabajador, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades (Leka, Griffiths & Cox, 2004). Para entender mejor el fenómeno del estrés laboral revisaremos los modelos de Karasek y Warr.

El modelo formulado por Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad

de control, por falta de recursos, es baja. Identificó cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de los niveles de demanda y control. En la primera combinación existe un nivel de demandas alto con un nivel de control bajo, la experiencia que resulta es un trabajo estresante porque la persona no puede responder a las demandas. En la segunda combinación existe un nivel de demandas alto con control alto, el trabajo resultará entonces activo pero no estresante. La siguiente combinación tiene niveles de demandas bajo y un nivel de control bajo, el trabajo será caracterizado como pasivo, por último, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés (Peiro, 2001).

Warr (1987) en su formulación del modelo vitamínico planteó que determinadas cantidades de ciertos estímulos pueden deteriorar la salud mental y del mismo modo niveles muy reducidos de autonomía, variedad, compensaciones económicas, etc. perjudican el bienestar psicológico. Junto a esas formulaciones de investigación elaboró taxonomías de los principales estresores laborales. Peiro en su obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* ejemplificó cada categoría (Peiro, 2001):

- Estresores del ambiente físico: el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, la humedad.
- Demandas del propio trabajo: rotación de turnos, la duración de la jornada, la sobrecarga de trabajo, la exposición a riesgos.
- Los contenidos del trabajo: la oportunidad de control, las habilidades y conocimientos que permiten realizar las tareas, la retroalimentación que se recibe, la identidad de la tarea y la complejidad del trabajo.
- El desempeño de roles. Son conocidos y han sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
- Las relaciones interpersonales y grupales; ejemplo de estas son las relaciones con los superiores, compañeros, subordinados y clientes.

- El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. Se pueden mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas.
- Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías, por ejemplo problemas de diseño, de implementación y de gestión de esas tecnologías.
- Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes, como una excesiva centralización, un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
- Finalmente las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida, como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares (Peiro, 2001).

El estrés afecta de forma diferente a cada persona, tiene un impacto negativo en la salud y es capaz de producir alta activación fisiológica que mantenida en el tiempo ocasiona disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas. El estrés puede producir problemas cardiovasculares, digestivos y sexuales; puede deprimir el sistema inmunológico y aumentar el riesgo de contraer infecciones o desarrollar enfermedades como el cáncer. La tensión producida por el estrés aumenta las conductas no saludables como fumar, beber, consumir drogas, comer en exceso o dejar de comer. En el ámbito cognitivo, el estrés puede provocar que una persona cometa errores de interpretación de su conducta, de sus pensamientos o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores o fobias (Sánchez, 2006).

En el ámbito laboral son múltiples los resultados de carácter psicológico y somático que la investigación ha encontrado asociados con las experiencias de estrés, entre estos el burnout o desgaste psíquico, la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional, la falta de compromiso con el trabajo, la sudoración en las

manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastrointestinales o de la presión arterial (Peiro, 2001).

Es importante entender que las consecuencias del estrés laboral no impactan sólo a las personas que lo viven, los efectos pueden incidir también sobre la familia, los compañeros de trabajo y la misma organización. Algunos de los posibles efectos sobre esta última son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, aumento de la rotación del personal, deterioro del rendimiento y la productividad, accidentes y enfermedades (Peiro, 2001).

Para evaluar el estrés el psicólogo puede utilizar instrumentos como el Cuestionario de Modos de Afrontamiento, la Escala de Vulnerabilidad al Estrés, la Escala Sintomática del Estrés, la Escala de Estrés Laboral o el Inventario de Estrés Cotidiano. También puede recurrir a las fichas de autoregistro diario de situaciones de estrés o a entrevistas clínicas centradas en el estrés.

Ansiedad

La ansiedad es un sistema de respuesta conductual, fisiológica y cognitiva que se activa al anticipar sucesos aversivos, imprevisibles e incontrolables (Beck & Clark, 2013).

Beck y Clark (2013) en su libro *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad* sugirieron que para distinguir un estado anormal de ansiedad un individuo debe presentar algunas características de las siguientes cinco categorías: 1) Cognición disfuncional, en el individuo se activan creencias disfuncionales sobre la amenaza y se presentan errores de procesamiento cognitivo que provocan un miedo excesivo e incoherente de la realidad objetiva de la situación. 2) Deterioro del funcionamiento, la ansiedad interfiere con el manejo efectivo y adaptativo de las amenazas, y de forma más general en la vida cotidiana y en el funcionamiento ocupacional de la persona. 3) Persistencia, un individuo con ansiedad clínica puede sufrir una sensación aumentada de aprehensión con solo pensar en una amenaza potencial que puede o no materializarse. 4) Falsas alarmas, la persona sufre crisis de angustia intensa aun sin la presencia de amenazas o con la presencia de mínimas señales de estas. 5) Hipersensibilidad a los

estímulos, un individuo con ansiedad clínica percibe más situaciones como amenaza que un individuo sin trastorno de ansiedad.

La Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5 establece que el trastorno de ansiedad generalizada se puede identificar en un individuo cuando este ha presentado algunos de los siguientes síntomas durante más días de los que han estado ausentes durante un mínimo de seis meses, tiene dificultad para controlar la preocupación, para concentrarse o quedarse con la mente en blanco; se siente atrapado, tiene problemas de sueño (dificultad para dormirse, sueño inquieto e insatisfactorio), está nervioso, fatigado, inquieto e irritable (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013) .

La guía DSM-5 también establece criterios de identificación para otros trastornos de ansiedad como las fobias específicas, el mutismo selectivo, la agorafobia, el trastorno de ansiedad social, el trastorno de ansiedad por separación, el trastorno de pánico, el trastorno de ansiedad inducido por sustancias o medicamentos, el trastorno de ansiedad debido a otra afección médica, otros trastornos de ansiedad especificados y no especificados.

Los resultados de varios estudios han permitido identificar que los individuos con trastorno de ansiedad son más propensos a padecer otros trastornos, como la depresión y el abuso de sustancias; resulta interesante saber que es más probable que los trastornos de ansiedad precedan a estos otros trastornos que a la inversa, se sabe también que la ansiedad contribuye a la persistencia de esos trastornos y además los agrava (Beck & Clark, 2013).

Estudios epidemiológicos y comunitarios confirman que los trastornos de ansiedad son los problemas psicológicos más frecuentes y tienen una naturaleza crónica, si no son atendidos pueden persistir durante años. En una comparación de género las mujeres resultaron con mayor incidencia que los hombres. Craske (2003) después de realizar una revisión a las investigaciones sobre las diferencias de género concluyó que las mujeres pueden presentar índices superiores de ansiedad debido a patrones de socialización como la dependencia, la empatía y el control, también debido a la sensibilidad aumentada ante las amenazas y por una mayor

tendencia a la evitación, preocupación y rumiación sobre las amenazas (Beck & Clark, 2013).

Los individuos que padecen trastorno de ansiedad sufren una reducción significativa de su calidad de vida así como del funcionamiento social y ocupacional. La ansiedad afecta aspectos fisiológicos, cognitivos, conductuales y afectivos. Las respuestas fisiológicas automáticas ante una amenaza se consideran respuestas defensivas, esas respuestas activan de forma autónoma el proceso de afrontamiento, que puede ser de huida o de confrontación directa. Las respuestas conductuales que pueden presentarse son de abandono, evitación o búsqueda de seguridad; las cognitivas aportarán la interpretación lógica al estado de ansiedad y el dominio afectivo dará sentido a la experiencia de la sensación ansiosa (Beck & Clark, 2013).

El síntoma fisiológico más prominente de la ansiedad es la activación del sistema nervioso simpático el cual provoca síntomas de hiperactivación como el aumento de la fuerza en los músculos esqueléticos, el aumento del ritmo cardíaco, el aumento del aporte de oxígeno, la dilatación de las pupilas para tener mejor visión, el aumento del metabolismo basal y el aumento de secreción de epinefrina y norepinefrina. Otros síntomas fisiológicos asociados a la ansiedad son: dolor pectoral no cardíaco, mareos, síndrome de colon irritable, vértigo, aturdimiento, sensación de asfixia, náuseas, dolor de estómago, diarrea, estremecimientos, debilidad, inestabilidad, sudoración, palpitaciones, sequedad bucal, temblores, tensión muscular, sofocos y escalofríos (Beck & Clark, 2013).

Escasa concentración, poca memoria, pérdida de objetividad, dificultad de razonamiento, confusión, hipervigilancia de la amenaza, pensamientos atemorizantes, miedo a enloquecer, a la evaluación negativa de los demás, a perder el control, al daño físico o la muerte son ejemplos de los síntomas cognitivos de la ansiedad. Como manifestaciones conductuales podemos mencionar la dificultad del habla, quedarse paralizado, inquietud, agitación, hiperventilación, huida y evitación de situaciones de amenaza (Beck & Clark, 2013).

La ansiedad al igual que los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y el estrés, como ya se revisó, afectan la salud física,

psicológica, social y económica de los trabajadores; impactan a las organizaciones en sus índices de productividad, calidad, seguridad y entrega al cliente. Identificar, controlar y prevenir los riesgos psicosociales es más una necesidad que una obligación, la norma NOM-035-STPS-2018 quizá llega tarde pero es una buena herramienta que se debe aprovechar.

METODOLOGÍA

El proyecto de implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 se realiza en una empresa textil que produce hilo y tela de mezclas para uso en uniformes, pantalones de vestir y trajes para hombre y mujer. Forma parte de un grupo empresarial con plantas de manufactura en México, Estados Unidos de América, India, Vietnam y China.

La misión de la empresa es producir telas de fibras textiles de alta calidad a través de la innovación y mejora continua, ofreciendo experiencia y talento para garantizar la satisfacción del cliente, el desarrollo de sus colaboradores y el crecimiento de la empresa sustentado en sus principios y valores. Su visión es ser líder mundial en la fabricación de productos textiles para la confección de prendas de vestir y uniformes, con responsabilidad social, diversificando sus productos y siendo congruente con sus valores.

La empresa textil se ubica en el estado de Morelos, México, tiene actualmente una plantilla laboral de 470 empleados, 347 sindicalizados y 123 no sindicalizados. Está conformada por seis departamentos de manufactura: Hilatura, Tejido, Acabado, Teñido, Pinzado y Zurcido e Inspección Final, y ocho departamentos de staff: Mantenimiento, Ingeniería Industrial, Desarrollo de Producto, Calidad, Planeación, Administración, Compras, Embarques y Recursos Humanos, a este último lo integran las áreas de Capacitación, Reclutamiento y Selección de Personal, Nóminas, Seguridad e Higiene y Servicios Preventivos de la Salud.

Objetivos

El objetivo principal de este trabajo es implementar en una empresa textil del estado de Morelos la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018,

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Los objetivos específicos son:

- Diseñar el programa de implementación de la norma en la empresa textil.
- Definir la Política de prevención de riesgos psicosociales.
- Realizar una campaña de sensibilización e inducción a la norma dividida en tres niveles: dirección, gerencias y personal en general.
- Diseñar en formato digital las guías de referencia I y III que están incluidas en la norma.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.

Muestra

Para dar correcto cumplimiento a la norma se definió que todos los empleados participaran en las sesiones informativas, la identificación de los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, la identificación de los factores de riesgo psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, y las actividades que se promuevan para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial y los actos de violencia laboral.

La demografía de los 470 empleados es la siguiente, el 38% son mujeres y el 62% son hombres. Estado civil: 45% están solteros, el 28% están casados, 25% vive en unión libre, el 1% es divorciado y 2 trabajadores son viudos. Edad: 14% tienen entre 18 y 24 años, 18% tienen entre 25 y 29 años, 16% tienen entre 30 y 34 años, 16% tienen entre 35 y 39 años, 17% tienen entre 40 y 44 años, 13% tienen entre 45 y 49 años, 4% tienen entre 50 y 54 años y un 2% tienen entre 55 y 59 años. La demografía por nivel de estudios es la siguiente: 2 trabajadores sólo terminaron la primaria, el 30% concluyó la secundaria, el 47% concluyó la preparatoria o bachillerato, el 7% tiene estudios de técnico superior, el 14% tiene una licenciatura y el 1% tiene estudios de postgrado.

Tabla 2.

Demografía del personal.

				Clasificación		Trabajadores	
						Número	Porcentaje
TOTAL DE TRABAJADORES: 470				Sexo	Femenino	178	37,87%
					Masculino	292	62,13%
					Total	470	100,00%
				Estado Civil	Soltero (a)	212	45,11%
					Casado (a)	130	27,66%
					Unión Libre	119	25,32%
					Divorciado (a)	7	1,49%
Viudo (a)	2	0,43%					
Total	470	100,00%					

Clasificación		Trabajadores		Clasificación		Trabajadores	
		Número	Porcentaje			Número	Porcentaje
Edad	18 - 24	66	14,04%	Escolaridad	Primaria	2	0,43%
	25 - 29	83	17,66%		Secundaria	142	30,21%
	30 - 34	74	15,74%		Preparatoria o Bachillerato	222	47,23%
	35 - 39	75	15,96%		Técnico Superior	35	7,45%
	40 - 44	79	16,81%		Licenciatura	64	13,62%
	45 - 49	61	12,98%		Maestría	5	1,06%
	50 - 54	21	4,47%		Doctorado	0	0,00%
	55 - 59	11	2,34%		Total	470	100,00%
Total	470	100,00%					

Clasificación		Trabajadores		Clasificación		Trabajadores	
		Número	Porcentaje			Número	Porcentaje
Tipo de personal	Sindicalizado	347	73,83%	Tipo de puesto	Operativo	292	62,13%
	No Sindicalizado	123	26,17%		Técnico	100	21,28%
	Total	470	100,00%		Asistente	35	7,45%
Realiza rotación de turnos	Sí	383	81,49%		Supervisor	28	5,96%
	No	87	18,51%		Coordinador	6	1,28%
	Total	470	100,00%		Gerente	9	1,91%
					Total	470	100,00%

Clasificación		Trabajadores		Clasificación		Trabajadores	
		Número	Porcentaje			Número	Porcentaje
Antigüedad en la empresa	Menos de 6 meses	52	11,06%	Lugar de residencia	Atlatlahucan, Mor.	24	5,11%
	Entre 6 meses y 1 año	7	1,49%		Ayala, Mor.	26	5,53%
	Entre 1 a 4 años	99	21,06%		Cuautla, Mor.	140	29,79%
	Entre 5 a 9 años	84	17,87%		Ocuituco, Mor.	20	4,26%
	Entre 10 a 14 años	82	17,45%		Tetela del Vólcan, Mor.	15	3,19%
	Entre 15 a 19 años	64	13,62%		Yecapixtla	207	44,04%
	Entre 20 a 24 años	82	17,45%		Otros de Morelos	22	4,68%
	25 años o más	0	0,00%		Otros estados	16	3,40%
	Total	470	100,00%		Total	470	100,00%

El promedio de antigüedad de los empleados en la empresa es de 10.2 años, 11% tiene menos de seis meses en la compañía, 1% tiene entre seis meses y un año, 21% tiene entre uno y cuatro años, 18% tiene entre cinco y nueve años, 17% entre diez y catorce años, 14% tiene entre quince y diecinueve años y 17% entre 20 y 24 años. De los 470 empleados 62% tienen un puesto operativo, 21% son técnicos, 7% son asistentes administrativos, 6% son supervisores, 1% coordinadores y 2% son gerentes.

El 97% de los trabajadores reside en el estado de Morelos, 5% en el municipio de Atlatlahucan, 6% en Ayala, 30% en Cuautla, 4% en Ocuituco, 3% en Tetela del Volcán, 44% en Yecapixtla y 5% en los municipios de Cuernavaca, Jiutepec, Yautepec, Tlayacapan, Totolapan y Temoac. El 3% de los trabajadores que no residen en el estado de Morelos viven en municipios cercanos del Estado de México y Puebla. En la Tabla 2 se muestra un resumen de la demografía.

Tipo de investigación

Este trabajo de implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 exigió un tipo de investigación exploratoria y descriptiva; el método de investigación incluye estudios cuantitativos y cualitativos. Algunas etapas del proceso tienen un diseño no experimental transeccional descriptivo y otras un diseño no experimental longitudinal.

En base a las obligaciones patronales que establece la norma NOM-035-STPS-2018 en el apartado 5, los tiempos de cumplimiento que la misma establece en el apartado 10 y los objetivos específicos de este proyecto, la implementación se dividió en 7 etapas:

1. Diseño y elaboración de propuestas de:
 - Programa de implementación de la norma
 - Política de prevención de riesgos psicosociales
 - Instrumento digital para identificar trabajadores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.
 - Instrumento digital para identificar factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.

- Base de datos para analizar la información de la identificación de factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.
 - Mecanismos para recibir reportes de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.
 - Material para difundir el objetivo de la norma, las definiciones del apartado 4, la política de prevención y los mecanismos para reportar prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.
2. Presentación de las propuestas al Director de Planta y al equipo de Recursos Humanos.
 3. Difusión al grupo gerencial y al personal en general de: el objetivo de la norma, las definiciones del apartado 4 y la política de prevención de riesgos psicosociales.
 4. Identificación de trabajadores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.
 5. Establecimiento de los mecanismos para reportar prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral; difusión de los mismos a todo el personal.
 6. Adopción de medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial y promover el entorno organizacional favorable.
 7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.

Etapa 1.

El proceso inició en junio de 2020 con el diseño del programa de implementación, se consideró que este abarcara todas las obligaciones del patrón, las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, las medidas para la promoción del entorno organizacional favorable, los puntos de evaluación de conformidad en caso de auditoría, a que apartado de la norma hace referencia cada actividad, los responsables, las fechas de cumplimiento y el porcentaje de avance.

Para elaborar la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales se tomaron como referencia las políticas que se establecieron en las otras

plantas del grupo que están en México y la Guía IV de la norma, que es un ejemplo de política.

Con la herramienta Formularios de Google se diseñaron en formato digital los instrumentos que incluye la norma para identificar trabajadores expuestos a eventos traumáticos severos y, para identificar factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional. Las direcciones electrónicas de estos son:

- Guía de Referencia I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSccYYHbg_QDW_zufAc_Cv0TIEIRHuHONjtnSP_46G0oi-01G-Q/viewform?usp=sf_link
- Guía de Referencia III. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddEFR-JilcciJpvcXMnHU2gnjS4Ar2BB3MG8hDjUN1FhgsiQ/viewform?usp=sf_link

Se diseñó también una base de datos de Excel que analiza la información recolectada con la Guía III, se configuró de conformidad con los criterios de evaluación que indica la norma. La base de datos tiene la capacidad de generar reportes individuales de resultados y un informe general de resultados de la empresa.

Las propuestas de los mecanismos para recibir reportes de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral se generaron por lluvia de ideas durante una sesión de trabajo del grupo de Recursos Humanos. Se revisaron de forma física las posibles ubicaciones de estos, su tamaño, material, color, los señalamientos, medidas de seguridad y los responsables de la primera atención. Se revisó también con personal del departamento de Sistemas la factibilidad de generar una cuenta de correo electrónico.

El último paso de esta etapa fue diseñar un documento en formato Power Point para presentar cuatro apartados de la norma: 1. Objetivo, 4. Definiciones, 5. Obligaciones del patrón y 6. Obligaciones de los

trabajadores. En el documento también se incluyeron las propuestas de: 1) la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, 2) el programa de implementación, 3) los instrumentos digitales de identificación y evaluación, 4) la base de datos de Excel para analizar respuestas y generar informes y 5) los mecanismos para recibir quejas de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral.

Etapa 2.

Durante el mes de septiembre se realizaron cuatro sesiones de trabajo con el grupo de Recursos Humanos, las sesiones se realizaron los primeros cuatro miércoles del mes en horario de 15:00 a 17:00 horas en la sala de juntas del departamento. Los objetivos de estas sesiones fueron:

- Analizar y nutrir en conjunto el programa de implementación de la norma.
- Revisar y hacer las correcciones necesarias a la propuesta de Política de prevención de riesgos psicosociales.
- Revisar y detallar las propuestas de los mecanismos para recibir reportes de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.
- Definir las fechas para difundir la política de prevención y los mecanismos de recepción.
- Definir las fechas para aplicar los dos instrumentos.
- Definir actividades para promover el entorno organizacional favorable y prevenir y controlar factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral.
- Analizar e implementar las mejoras propuestas por el Director de Planta.

Con el Director de Planta se realizaron dos sesiones de trabajo. La primera se llevó a cabo el viernes 18 de septiembre de 2020 en la sala de juntas de dirección en horario de 13:00 a 17:00 horas. Con ayuda del documento de Power Point se expusieron las generalidades de la norma y las propuestas antes descritas. Recibimos buenos comentarios sobre los avances y retroalimentación para mejorar las propuestas. La segunda sesión se realizó el viernes 2 de octubre, en el mismo lugar, sala de juntas de dirección, en horario de 14:00 a 17:00 horas. Se presentaron al Director

de Planta las correcciones al programa de implementación, a la política de prevención y del procedimiento de recepción de quejas y denuncias.

Una semana después, el viernes 9 de octubre de 2020, recibimos el visto bueno de dirección a las propuestas de la Política de prevención de riesgos psicosociales (ver Apéndice A), el programa de implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 (ver Apéndice B), los mecanismos de recepción de reportes y denuncias y, las fechas próximas de difusión y aplicación del primer instrumento.

Etapa 3.

En la primera sesión informativa sobre la norma NOM-035-STPS-2018 se dio a conocer a todo el personal lo siguiente:

- Los apartados de la norma: 1. Objetivo, 4. Definiciones, 5. Obligaciones del patrón y 6. Obligaciones de los trabajadores.
- La Política de prevención de riesgos psicosociales autorizada por dirección.
- Los espacios en los que se mantendrá publicada la política de prevención para consulta de los trabajadores en cualquier momento.
- Los mecanismos disponibles para recibir reportes de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.
- Las fechas y lugar de aplicación del cuestionario para identificar trabajadores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.

Para la difusión se ocuparon dos salas de capacitación, una con capacidad para 50 trabajadores y la otra para 40 trabajadores. Debido a la pandemia de COVID-19 y las medidas de salud que deben implementarse (sana distancia, sanitización de áreas comunes, toma de temperatura), la capacidad de ambas salas se redujo al 50%. Estos espacios están equipados con una computadora, un proyector, sillas para los asistentes, dispensadores de agua y sanitarios para hombres y mujeres.

El asistente administrativo del área de capacitación distribuyó al personal en 20 grupos de máximo 22 trabajadores, 14 grupos de personal del turno diurno y mixto y 6 grupos de personal del turno nocturno. Las

sesiones informativas se programaron cada 30 minutos, se estimaron 20 minutos de exposición y 10 minutos para sanitizar las salas. Dos instructores fueron los responsables de la difusión, una persona asistió en la toma de temperatura y fotos de evidencia y, otra asistió en las actividades de sanitización.

Las sesiones informativas para el personal del turno diurno y mixto se llevaron a cabo los días 14 y 15 de octubre de 2020 en horario continuo de 8:00 a 10:00 AM y una en horario de 15:00 a 15:30 PM. Las sesiones para el personal del turno nocturno se realizaron el 14 de octubre de 2020 en horario continuo de 5:30 a 7:00 AM. Como evidencia documental de participación se llenaron listas de asistencia.

Al grupo gerencial la sesión informativa se le impartió de forma virtual, se utilizó el programa Teams de Microsoft Office 365. La reunión se realizó el martes 13 de octubre de 2020 en horario de 10:00 a 11:00 AM.

La Política de prevención de riesgos psicosociales se publicó en los tableros informativos el lunes 19 de octubre de 2020, se ha mantenido en estos hasta el día de hoy. En la planta se tienen 7 tableros informativos distribuidos en las diferentes áreas.

Etapa 4.

Para el proceso de identificación de trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos se buscó un espacio amplio con capacidad mínima para 20 trabajadores y con acceso a la red del internet inalámbrico de la empresa, ya que se definió que los trabajadores contestarían el instrumento digital por medio de sus teléfonos celulares.

El espacio que se seleccionó para la aplicación se ubica a un costado de las oficinas del departamento de Sistemas. El lugar se acondicionó con 20 sillas, 2 mesas, señal abierta del internet inalámbrico, cinco computadoras de escritorio con acceso a internet, buena iluminación, señalamientos en la entrada y salida y un pizarrón. Se instalaron computadoras de escritorio como medida de apoyo para el personal que no cuenta con celular apropiado para la actividad. Los

materiales que se ocuparon fueron: listas de asistencia, responsivas, plumas, aspersores de líquido desinfectante y trapos.

El cuestionario que se aplicó es la guía de referencia I de la norma, este se muestra en el Anexo I. La responsiva que se diseñó para esta actividad se muestra en el Apéndice C.

Se asignaron 3 instructores por grupo, dos para dar instrucciones y atender dudas de los trabajadores que contestaron el instrumento con su celular y uno para dar instrucciones y atender dudas del personal que contestó el instrumento en las computadoras de escritorio. Al finalizar cada grupo los tres instructores debían sanitizar las sillas y las computadoras, debían colocar responsivas en cada lugar.

El asistente administrativo del área de capacitación distribuyó al personal en 20 grupos de máximo 20 trabajadores, 14 grupos de personal del turno diurno y mixto y 6 grupos de personal del turno nocturno. Los grupos se programaron cada 20 minutos, se estimaron 10 minutos de aplicación y 10 minutos para sanitizar equipos y materiales. Las aplicaciones para el personal del turno diurno y mixto se llevaron a cabo los días 19 y 20 de octubre de 2020 en horario continuo de 10:00 a 13:00 horas y una aplicación en horario de 15:00 a 15:30 PM. Las aplicaciones para el personal del turno nocturno se realizaron los días 21 y 22 de octubre de 2020 en horario continuo de 22:30 a 1:00 AM. Como evidencia documental de participación se llenaron listas de asistencia y se tomaron fotografías.

Al inicio de la aplicación se explicó el objetivo de la actividad, se indicó que debían de responder el formulario de forma honesta considerando las experiencias del último año en el centro de trabajo, que la información que proporcionarán será tratada con confidencialidad. Las instrucciones que se dieron fueron las siguientes: 1) registrarse en las listas de asistencia, 2) conectar su celular a la red del internet inalámbrico, 3) acceder al instrumento digital, la dirección electrónica se incluyó en la responsiva; 4) responder de forma honesta a las preguntas, 5) informar al instructor sobre cualquier duda o inconveniente y, 6) llenar los campos requeridos de la responsiva que se encontraba en su lugar, firmar y entregar al instructor.

Etapa 5.

Para establecer y difundir los mecanismos de recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se solicitó al supervisor del departamento de Sistemas generar una cuenta de correo electrónico para recibir reportes y denuncias.
- Se cotizó y adquirió un buzón de acrílico negro, con puerta, chapa y compartimiento para colocar formatos.
- Se cotizó y adquirió un letrero de vinil blanco de la dirección de correo electrónico a la que se pueden enviar reportes y denuncias. El letrero se colocó en la parte frontal del buzón.
- Se diseñó una infografía (ver Apéndice D) con instrucciones básicas para dar buen uso al buzón; se cotizó y adquirió en vinil.
- Se diseñó un formato (ver Apéndice E) para que en este registren las quejas o denuncias, los formatos están disponibles para los trabajadores en el compartimiento abierto que tiene el buzón.
- Se elaboró un procedimiento para generar y atender los reportes o denuncias que se reciban en el buzón o en el correo electrónico (ver Apéndice F).
- Se colocaron a un costado de las puertas de entrada del personal el buzón, los formatos, la infografía y el procedimiento.
- Se entregó a cada trabajador una copia del procedimiento.
- Se publicó en las pantallas que se ubican en los dos comedores de la planta una presentación sobre los mecanismos de recepción.

Etapa 6.

Las medidas que se han adoptado para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial y promover el entorno organizacional favorable son las siguientes:

- En septiembre de 2020 se envió a cada gerente un listado de los análisis de puesto que debía actualizar y generar, se les estableció como fecha límite de entrega el viernes 2 de octubre de 2020. La responsable del área de Reclutamiento y Selección de personal dio seguimiento a esta actividad y reportó un cumplimiento del 100%. En el Apéndice G se muestra como ejemplo el análisis de puesto del Supervisor de Nóminas del departamento de Recursos Humanos.
- Al personal que es promocionado o contratado como asistente administrativo, supervisor, coordinador o gerente se le imparten cursos de liderazgo, sobre el Contrato Colectivo de Trabajo, el Reglamento Interior de Trabajo, mejora continua y Seis Sigma.
- Al personal de nuevo ingreso durante el proceso de inducción se le dan pláticas sobre mejora continua y el Código de Conducta.
- Todos los días los supervisores actualizan y revisan con sus colaboradores los tableros SOP de su área, estos tienen información sobre los indicadores de seguridad, calidad, productividad y entrega. Analizan en conjunto las gráficas de tendencia de los indicadores, las gráficas de Pareto que indican los problemas que provocan que el indicador sea rojo y entre todos deben llenar la lista de contramedidas que se deben tomar para que el indicador sea verde.
- En noviembre de 2020 se impartió el curso de Yellow Belt - Seis Sigma a un grupo de 15 empleados. El requisito final del curso fue implementar un proyecto de mejora continua en el área de trabajo y se debía involucrar a los subordinados o compañeros. En febrero de 2021 se capacitará a un segundo grupo.

- En octubre de 2020 personal de Servicios Preventivos de Salud, Seguridad e Higiene y Recursos Humanos participamos en el curso de Introducción a la norma NOM-035-STPS-2018 que imparte en línea la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en su portal PROCADIST (Programa de educación a distancia para trabajadores).
- El personal de Servicios Preventivos de Salud ha difundido información a todos los trabajadores sobre obesidad, estrés laboral, depresión, hipertensión arterial y diabetes.
- En noviembre de 2020 personal de Recursos Humanos difundió información sobre acoso, discriminación y el Código de Conducta que debemos cumplir los empleados de la compañía.

Etapa 7.

Para el proceso de identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional se utilizó el mismo lugar que se ocupó en la aplicación del primer instrumento. Para esta actividad también se definió que los trabajadores contestarían el instrumento digital por medio de sus teléfonos celulares.

El espacio en esta ocasión se acondicionó con 20 sillas, 5 mesas, señal abierta del internet inalámbrico, ocho computadoras de escritorio y dos portátiles con acceso a internet, buena iluminación y señalamientos en la entrada y salida. Se instalaron de nuevo computadoras de escritorio y portátiles como medida de apoyo para el personal que no cuenta con celular apropiado para la actividad. Los materiales que se ocuparon fueron: listas de asistencia, responsivas, plumas, aspersores de líquido desinfectante y trapos.

El cuestionario que se aplicó es la guía de referencia III de la norma, este se muestra en el Anexo II. La responsiva que se diseñó para esta actividad se muestra en el Apéndice H.

Se asignaron 3 instructores por grupo, uno para dar instrucciones y atender dudas de los trabajadores que contestaron el instrumento con su celular, otro para dar instrucciones y atender dudas del personal que

contestó el instrumento en las computadoras de escritorio y portátiles y, uno más para controlar la entrada y salida del personal, tomar temperatura y apoyar en las actividades de sanitización de computadoras y sillas. Se reforzaron las medidas de sanidad porque el semáforo de la pandemia de COVID-19 permanece en rojo.

El asistente administrativo del área de capacitación distribuyó al personal en 23 grupos de máximo 20 trabajadores, 16 grupos de personal del turno diurno y mixto y 7 grupos de personal del turno nocturno. Los grupos se programaron cada hora, se estimaron 40 minutos de aplicación y 10 minutos para sanitizar equipos y materiales. Las aplicaciones para el personal del turno diurno y mixto se llevaron a cabo los días 18, 19, 20 y 21 de enero de 2021 en horario continuo de 10:00 a 14:00 horas y una aplicación en horario de 15:00 a 16:00 horas. Las aplicaciones para el personal del turno nocturno se realizaron los días 21 y 22 de enero de 2021 en horario continuo de 23:00 a 7:00 horas. Como evidencia documental de participación se llenaron listas de asistencia.

De los 470 trabajadores activos se programaron solo a 449 para participar en la actividad, se excluyeron a 21 trabajadores porque estos desde mediados de diciembre de 2020 están en resguardo en su domicilio, son personal vulnerable a la pandemia de COVID-19, los lineamientos de la Secretaría de Salud indican que en semáforo rojo se les debe enviar a resguardo.

Al inicio de la aplicación se explicó el objetivo de la actividad, se indicó que debían responder todas las preguntas considerando las experiencias de los últimos dos meses en el centro laboral, que ninguna de las opciones de respuesta eran correctas o incorrectas, que debían contestar el formulario de forma honesta y que la información proporcionada serviría para mejorar el entorno organizacional. Las instrucciones que se dieron fueron las siguientes: 1) registrarse en las listas de asistencia, 2) conectar su celular a la red del internet inalámbrico, 3) acceder al instrumento digital, la dirección electrónica se incluyó en la responsiva; 4) responder de forma honesta a las preguntas, 5) informar al instructor sobre cualquier duda o inconveniente y, 6) llenar los campos requeridos de la responsiva que se encontraba en su lugar, firmar y entregar al instructor.

RESULTADOS

Identificación de trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

En la aplicación participaron 425 trabajadores, el total de colaboradores activos durante el periodo del 19 al 23 de octubre de 2020. El 72% era personal sindicalizado y 28% personal no sindicalizado, en la Tabla 3 se muestra la demografía de esta población. El 97% de los participantes, 412, indicaron no haber sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo de su trabajo en el último año, el 3% indicó que si, 13 trabajadores. De los 13 colaboradores expuestos, 3 revelaron haber presenciado un accidente grave que tuvo como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave; 3 haber presenciado o ser víctima de asalto; 1 ser víctima de amenazas y 6 trabajadores indicaron haber estado expuestos a cualquier otro acontecimiento que puso en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas.

Tabla 3.

Demografía de la población.

		Clasificación		Trabajadores			
				Número	Porcentaje		
TOTAL DE PARTICIPANTES: 425 TRABAJADORES		Sexo		Femenino	150	35,29%	
				Masculino	275	64,71%	
				Total	425	100,00%	
		Estado Civil		Soltero (a)	182	42,82%	
				Casado (a)	132	31,06%	
				Unión Libre	102	24,00%	
				Divorciado (a)	7	1,65%	
				Viudo (a)	2	0,47%	
				Total	425	100,00%	
				Trabajadores		Trabajadores	
Número	Porcentaje			Número	Porcentaje		
Edad	18 - 24	42	9,88%	Escolaridad	Primaria	1	0,24%
	25 - 29	73	17,18%		Secundaria	145	34,12%
	30 - 34	70	16,47%		Preparatoria o Bachillerato	186	43,76%
	35 - 39	76	17,88%		Técnico Superior	19	4,47%
	40 - 44	76	17,88%		Licenciatura	67	15,76%
	45 - 49	56	13,18%		Maestría	6	1,41%
	50 - 54	19	4,47%		Doctorado	1	0,24%
	55 - 59	13	3,06%		Total	425	100,00%
	Total	425	100,00%				

De los 13 colaboradores que indicaron que si fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos en el último año, el 77% son hombres y el 23% mujeres; el 70% es personal sindicalizado y el 30% personal no sindicalizado; el 46% está casado, el 30% es soltero, el 15% vive en unión libre y un trabajador está divorciado; el 23% tiene entre 45 y 49 años, el mismo porcentaje tiene entre 40 y 44 años, el 8% tiene entre 35 y 39 años, 23% tiene entre 30 y 34 años y el mismo porcentaje tiene entre 25 y 29 años.

Del análisis de las respuestas de los 13 trabajadores expuestos se encontró que tres de ellos requieren atención clínica, esto en base a los tres lineamientos del instrumento:

- Cuando responda “Sí” en alguna de las preguntas de la Sección II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento;
- Cuando responda “Sí” en tres o más de las preguntas de la Sección III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o
- Cuando responda “Sí” en dos o más de las preguntas de la Sección IV Afectación.

Las respuestas de los colaboradores fueron las siguientes:

- Trabajador 1. Contestó “Sí” a las dos preguntas de la sección II, contestó “Sí” a seis preguntas de la sección III y contestó “Sí” a una pregunta de la sección IV. El colaborador manifestó con sus respuestas tener recuerdos y sueños persistentes sobre el acontecimiento, reveló que se esfuerza por evitar circunstancias parecidas o asociadas al evento, que ha tenido dificultad para recordar una parte importante del suceso, ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas, se ha sentido alejada de los demás, ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos y para concentrarse.
- Trabajador 2. Contestó “Sí” a tres preguntas de la sección III y contestó “Sí” a las cinco preguntas de la sección IV. El colaborador Indicó con sus respuestas que se esfuerza por evitar circunstancias

parecidas o asociadas al acontecimiento, ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos, para dormir y concentrarse; ha estado irritable o le han dado ataques de coraje, ha estado nervioso o en alerta constante y se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa.

- Trabajador 3. Contestó “Si” a una pregunta de la sección II, contestó “Sí” a dos preguntas de la sección III y contestó “Sí” a tres preguntas de la sección IV. El colaborador manifestó con sus respuestas tener sueños persistentes sobre el acontecimiento, indicó que se esfuerza por evitar circunstancias parecidas o asociadas al evento, que ha tenido dificultades para dormir y para recordar una parte importante del suceso y se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa.

Se entrevistó de forma individual a los tres colaboradores y después de esto se descartó el seguimiento por parte del médico de planta, ya que los trabajadores 1 y 2 manifestaron que los acontecimientos ocurrieron en su empleo anterior y el trabajador 3 indicó que el evento tuvo lugar en su círculo familiar fuera de su jornada laboral. Se invitó a los tres colaboradores a solicitar atención clínica en la Unidad Medico Familiar que les corresponde.

Identificación de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.

Estaban programados para participar en la identificación de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional 449 trabajadores distribuidos en 23 grupos, a pesar de que se programaron 5 grupos adicionales el martes 26 de enero de 2021 para cubrir al personal que no asistió en el primer llamado, no logramos el total de participación, solo a 422 trabajadores se les aplicó el cuestionario de la guía de referencia III. Es importante mencionar que la muestra representativa que nos correspondía por norma era de 212 trabajadores, por lo que considerando el número de participantes aun cumplimos con el requisito. En la Tabla 4 se muestra la demografía de los participantes.

Tabla 4.

Demografía de la población.

TOTAL DE PARTICIPANTES: 422 TRABAJADORES				Clasificación		Trabajadores	
						Número	Porcentaje
Sexo		Femenino		154	36,49%		
		Masculino		268	63,51%		
		Total		422	100,00%		
Estado Civil		Soltero (a)		192	45,50%		
		Casado (a)		120	28,44%		
		Unión Libre		101	23,93%		
		Divorciado (a)		7	1,66%		
		Viudo (a)		2	0,47%		
Total		422	100,00%				

Clasificación		Trabajadores		Clasificación		Trabajadores	
		Número	Porcentaje			Número	Porcentaje
Edad	18 - 24	53	12,56%	Escolaridad	Primaria	2	0,47%
	25 - 29	80	18,96%		Secundaria	137	32,46%
	30 - 34	75	17,77%		Preparatoria o Bachillerato	199	47,16%
	35 - 39	58	13,74%		Técnico Superior	15	3,55%
	40 - 44	74	17,54%		Licenciatura	64	15,17%
	45 - 49	56	13,27%		Maestría	5	1,18%
	50 - 54	19	4,50%		Doctorado	0	0,00%
	55 - 59	7	1,66%		Total	422	100,00%
Total	422	100,00%					

Clasificación		Trabajadores		Clasificación		Trabajadores	
		Número	Porcentaje			Número	Porcentaje
Tipo de personal	Sindicalizado	318	75,36%	Tipo de puesto	Operativo	242	57,35%
	No Sindicalizado	104	24,64%		Técnico	102	24,17%
	Total	422	100,00%		Asistente	35	8,29%
			Supervisor		28	6,64%	
Realiza rotación de turnos	Sí	335	79,38%		Coordinador	6	1,42%
	No	87	20,62%		Gerente	9	2,13%
	Total	422	100,00%		Total	422	100,00%

Clasificación		Trabajadores		Clasificación		Trabajadores	
		Número	Porcentaje			Número	Porcentaje
Tiempo en el puesto	Menos de 6 meses	60	14,22%	Experiencia laboral	Menos de 6 meses	31	7,35%
	Entre 6 meses y 1 año	38	9,00%		Entre 6 meses y 1 año	29	6,87%
	Entre 1 a 4 años	127	30,09%		Entre 1 a 4 años	79	18,72%
	Entre 5 a 9 años	78	18,48%		Entre 5 a 9 años	74	17,54%
	Entre 10 a 14 años	62	14,69%		Entre 10 a 14 años	77	18,25%
	Entre 15 a 19 años	33	7,82%		Entre 15 a 19 años	56	13,27%
	Entre 20 a 24 años	24	5,69%		Entre 20 a 24 años	71	16,82%
	25 años o más	0	0,00%		25 años o más	5	1,18%
Total	422	100,00%	Total	422	100,00%		

Tabla 5.

Análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional por número de trabajadores.

ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL POR NÚMERO DE TRABAJADORES					
Informe de Resultados:					
	Cantidad de Trabajadores				
Resultado del Cuestionario	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo o Despreciable
Calificación final	10	81	122	131	78
Calificación por Categoría	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo o Despreciable
Ambiente de trabajo	4	16	46	194	162
Factores propios de la actividad	12	98	231	72	9
Organización del tiempo de trabajo	2	22	65	86	247
Liderazgo y relaciones en el trabajo	2	20	63	151	186
Entorno organizacional	8	47	73	110	184
Resultado por Dominio	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Nulo o Despreciable
Condiciones en el ambiente de trabajo	4	16	46	194	162
Carga de trabajo	10	94	122	116	80
Falta de control sobre el trabajo	41	62	143	107	69
Jornada de trabajo	2	49	188	75	108
Interferencia en la relación trabajo-familia	1	9	47	66	299
Liderazgo	18	35	54	62	253
Relaciones en el trabajo	0	7	18	53	344
Violencia	16	16	31	55	304
Reconocimiento del desempeño	4	24	95	124	175
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	4	16	61	188	153

La Tabla 5 es un resumen de los resultados por trabajador, muestra que 10 trabajadores calificaron con un nivel de riesgo muy alto, 81 con un nivel de riesgo alto, 122 calificaron con un nivel de riesgo medio, 131 obtuvieron una calificación final de riesgo bajo y 78 un nivel de riesgo nulo. De los 10 trabajadores que calificaron con un nivel de riesgo muy alto el 70% es personal sindicalizado y el 30% personal no sindicalizado. De los 81 participantes con riesgo alto, 67% es personal sindicalizado y el 33% es personal no sindicalizado. De los 122 que calificaron con un nivel de riesgo medio el 67% es personal sindicalizado y 33% no sindicalizado.

Participaron en la actividad 318 trabajadores sindicalizados, de estos el 3% resultó con un nivel de riesgo muy alto, el 17% con nivel de riesgo alto, el 27% con nivel de riesgo medio, el 33% con nivel de riesgo bajo y 19% con nivel de riesgo nulo. Del 3% de los trabajadores que calificaron con un nivel de riesgo muy alto (8 colaboradores) el 25% tiene menos de 6 meses de experiencia laboral, el 12% tiene entre seis meses y un año de experiencia, el 25% tiene entre uno y cuatro años de experiencia, 12% tiene entre cinco y nueve años de experiencia y, el 25% tiene entre 20 y 24 años de experiencia. Del 17% de los trabajadores que calificaron con un nivel de riesgo alto (54 colaboradores) el 4% tiene menos de 6 meses de experiencia laboral, el 15% tiene entre uno y cuatro años de experiencia laboral, 13% tiene entre cinco y nueve años de experiencia, 26% tiene entre diez y catorce años de experiencia laboral, 11% tiene entre quince y diecinueve años de experiencia y el 24% tiene entre veinte y veinticuatro años de experiencia. Del 27% que resultó con nivel de riesgo medio (85 trabajadores) el 6% tiene menos de seis meses de experiencia laboral, 19% tiene entre uno y cuatro años de experiencia, 24% tiene entre cinco y nueve años de experiencia, 19% tiene entre diez y catorce años de experiencia, 14% tiene entre quince y diecinueve años de experiencia y 12% tiene entre veinte y veinticuatro años de experiencia.

De los 104 trabajadores no sindicalizados que participaron en la aplicación el 2% resultó con un nivel de riesgo muy alto, 26% con un nivel de riesgo alto, 36% con un nivel de riesgo medio, 24% con un nivel de riesgo bajo y 17% con un nivel de riesgo nulo. Del 2% que resultó con un nivel de riesgo muy alto (2 trabajadores), 1 tiene entre cinco y nueve años de experiencia, el segundo trabajador tiene entre diez y catorce años de experiencia. Del 26% de los trabajadores que resultaron con un nivel de

riesgo alto (27 colaboradores) el 4% tiene entre seis meses y un año de experiencia laboral, el 15% tiene entre uno y cuatro años de experiencia, 19% tiene entre cinco y nueve años de experiencia, 11% tiene entre diez y catorce años de experiencia, 19% tiene entre quince y diecinueve años de experiencia y el 33% tiene entre veinte y veinticuatro años de experiencia. Del 36% de los trabajadores que calificaron con un nivel de riesgo medio (37 colaboradores) el 3% tiene menos de seis meses de experiencia, el 22% tiene entre uno y cuatro años de experiencia, el 8% tiene entre cinco y nueve años de experiencia, 24% tiene entre diez y catorce años de experiencia, 22% tiene entre quince y diecinueve años de experiencia, 19% tiene entre veinte y veinticuatro años de experiencia y 3% tiene más de veinticinco años de experiencia.

Del 2% de los trabajadores no sindicalizados que resultaron con un nivel de riesgo muy alto (2 trabajadores), 1 es de departamento staff y el otro de manufactura. Del 26% que resultaron con nivel de riesgo alto (27 colaboradores) el 37% son de departamentos staff y 63% de manufactura. Del 36% de los trabajadores que calificaron con un nivel de riesgo medio (37 colaboradores) el 27% son de departamentos staff y el 73% de manufactura.

En la Tabla 6 se muestra un análisis del nivel de riesgo, la antigüedad en el puesto y el tiempo de experiencia laboral de los 422 participantes.

Tabla 6.

Análisis del nivel de riesgo, el tiempo en el puesto y los años de experiencia laboral.

Riesgo	Trabajadores		Tiempo	Antigüedad en el puesto		Experiencia laboral	
Riesgo muy alto	10	2,37%	Menos de 6 meses	3	30,00%	2	20,00%
			Entre 6 meses y 1 año	1	10,00%	1	10,00%
			Entre 1 y 4 años	3	30,00%	2	20,00%
			Entre 5 y 9 años	1	10,00%	2	20,00%
			Entre 10 y 14 años	1	10,00%	1	10,00%
			Entre 15 y 19 años	1	10,00%		
			Entre 20 y 24 años			2	20,00%
			Más de 25 años				

Riesgo	Trabajadores		Tiempo	Antigüedad en el puesto		Experiencia laboral	
Riesgo alto	81	19,19%	Menos de 6 meses	5	6,17%	2	2,47%
			Entre 6 meses y 1 año	7	8,64%	5	6,17%
			Entre 1 y 4 años	27	33,33%	12	14,81%
			Entre 5 y 9 años	14	17,28%	12	14,81%
			Entre 10 y 14 años	16	19,75%	17	20,99%
			Entre 15 y 19 años	7	8,64%	11	13,58%
			Entre 20 y 24 años	5	6,17%	22	27,16%
			Más de 25 años				
Riesgo medio	122	28,91%	Menos de 6 meses	13	10,66%	6	4,92%
			Entre 6 meses y 1 año	7	5,74%	4	3,28%
			Entre 1 y 4 años	41	33,61%	24	19,67%
			Entre 5 y 9 años	20	16,39%	23	18,85%
			Entre 10 y 14 años	20	16,39%	25	20,49%
			Entre 15 y 19 años	13	10,66%	20	16,39%
			Entre 20 y 24 años	8	6,56%	17	13,93%
			Más de 25 años			3	2,46%
Riesgo bajo	131	31,04%	Menos de 6 meses	21	16,03%	10	7,63%
			Entre 6 meses y 1 año	14	10,69%	10	7,63%
			Entre 1 y 4 años	35	26,72%	27	20,61%
			Entre 5 y 9 años	25	19,08%	24	18,32%
			Entre 10 y 14 años	19	14,50%	22	16,79%
			Entre 15 y 19 años	9	6,87%	18	13,74%
			Entre 20 y 24 años	8	6,11%	18	13,74%
			Más de 25 años			2	1,53%
Riesgo nulo	78	18,48%	Menos de 6 meses	18	23,08%	10	12,82%
			Entre 6 meses y 1 año	9	11,54%	9	11,54%
			Entre 1 y 4 años	21	26,92%	15	19,23%
			Entre 5 y 9 años	18	23,08%	13	16,67%
			Entre 10 y 14 años	6	7,69%	12	15,38%
			Entre 15 y 19 años	3	3,85%	7	8,97%
			Entre 20 y 24 años	3	3,85%	12	15,38%
			Más de 25 años				

Los resultados de la evaluación general de la empresa textil se muestran en la Tabla 7. La calificación final obtenida es un nivel de riesgo bajo. Las categorías en las que el riesgo resultó nulo son: organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo y, entorno organizacional. Con riesgo bajo calificó la categoría ambiente de trabajo y, resultó con nivel de riesgo medio la categoría factores propios de la actividad. La empresa textil deberá implementar medidas para controlar los dominios carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo y jornada de trabajo ya que estos resultaron con un nivel de riesgo medio.

Tabla 7.

Análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.

Informe de Resultados:			
Resultado del Cuestionario			
Calificación final	Bajo	Centro de Trabajo:	Empresa Textil
Calificación por Categoría		Resultado por Dominio	
Ambiente de trabajo	Bajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Bajo
Factores propios de la actividad	Medio	Carga de trabajo	Medio
		Falta de control sobre el trabajo	Medio
Organización del tiempo de trabajo	Nulo o Despreciable	Jornada de trabajo	Medio
		Interferencia en la relación trabajo-familia	Nulo o Despreciable
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Nulo o Despreciable	Liderazgo	Nulo o Despreciable
		Relaciones en el trabajo	Nulo o Despreciable
		Violencia	Nulo o Despreciable
Entorno organizacional	Nulo o Despreciable	Reconocimiento del desempeño	Nulo o Despreciable
		Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Bajo
Nivel de riesgo			
Muy Alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.		
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.		
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.		
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.		
Nulo o Despreciable	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.		

DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la identificación de trabajadores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos se concluye que estos son consecuencia de la cultura de la organización, la seguridad de los trabajadores ha sido la prioridad número uno desde que inicio operaciones y, la política de no acoso y el Código de Conducta que se tienen establecidos controlan y promueven un lugar de trabajo libre de violencia.

Los resultados de la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán analizarse a detalle para generar un adecuado programa de intervención. La empresa no debería sobrevalorar el nivel de riesgo bajo con el que calificó, llama la atención que de los 81 trabajadores que resultaron con nivel de riesgo alto (este nivel requiere un análisis por categoría y dominio para determinar las acciones de intervención) el 77% tiene más de cinco años de experiencia laboral y el 52% tiene más de cinco años en el puesto; y de los 122 trabajadores que calificaron con nivel de riesgo medio (este nivel requiere difundir y reforzar la aplicación de un programa de prevención) el 72% tiene más de cinco años de experiencia laboral y el 50% tiene más de cinco años en el puesto. Cualquiera podría suponer que un trabajador con más de cinco años de experiencia en el puesto debería poder afrontar de forma adecuada las situaciones laborales que se le presenten.

El nivel de riesgo medio con el que calificó la empresa en los dominios cargas de trabajo, falta de control sobre el trabajo y jornada de trabajo, era un resultado esperado, la empresa tiene importantes oportunidades de mejora en la planificación y distribución de actividades, la detección de necesidades de capacitación y, la selección, capacitación y desarrollo del personal. Las medidas de sanidad que se han adoptado por la pandemia de COVID-19 como sana distancia, uso de cubrebocas, lentes de seguridad, barreras de acrílico en comedores y oficinas, toma de temperatura, encuestas y sanitización constante han desgastado al personal y han impactado la comunicación y las relaciones entre compañeros; finalmente, la presión que han generado los proyectos de producción de los últimos 14 meses también ha contribuido al deterioro de las condiciones de trabajo.

La elaboración del informe de resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional, así como el diseño e implementación del programa de intervención, no forman parte de este trabajo pero podrían incluirse en un nuevo proyecto.

Las autoridades gubernamentales responsables de asegurar el cumplimiento de la norma NOM-035-STPS-2018 tienen el importante reto de velar porque esta no se convierta en una obligación más que los empleadores tienen que cumplir, los auditores de la STPS en las visitas de inspección tendrán que hacer más que una sencilla revisión documental y unas cuantas entrevistas a los trabajadores para evitar que esto suceda. Se requiere un compromiso auténtico con el bienestar de los trabajadores por parte de las autoridades y de los empleadores para que la norma de los resultados que la sociedad espera.

Concluyó este trabajo haciendo notar que este proceso de implementación de la norma requirió muchas horas de investigación, capacitación y trabajo; ha sido una experiencia satisfactoria, estresante y motivadora. Considero que ha sido el mejor inicio que pudo tener mi carrera profesional como psicóloga organizacional.

REFERENCIAS

- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C. & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Vertex Revista Argentina de Psiquiatría*, 26(1), 444-452. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Elisa_Ansoleaga/publication/301533077_Workplace_violence_in_Latin_America_A_review_of_the_scientific_evidence/links/5822158208aeb45b58824294/Workplace-violence-in-Latin-America-A-review-of-the-scientific-evidence.pdf
- Asociación Americana de Psiquiatría (2013). Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM 5. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría.
- Becerril, F. (2019). Pérdidas de productividad a causa de riesgos psicosociales estiman pérdida de 16 mil millones de pesos al año. *Consultoría*. Recuperado de <https://revistaconsultoria.com.mx/perdidas-productividad-causa-riesgos-psicosociales-estiman-perdida-16-mil-millones-pesos-al-ano/>
- Beck, A. & Clark, D. (2013). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad*. Desclée de Brouwer. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZz-DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=trastorno+de+ansiedad&ots=VnScD1f3gF&sig=44_oyPChtx8dSHmOB7tky0ttaYg#v=onepage&q&f=false
- Castillo, L. (2017). Las enfermedades ocupacionales más comunes según el IMSS. *Saludiarario*. Recuperado de <https://www.saludiarario.com/las-enfermedades-ocupacionales-mas-comunes-segun-el-imss/>
- Charria, V., Sarsosa, K. & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Forbes Staff (2018). Siete de cada 10 mexicanos han sufrido acoso laboral. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/siete-de-cada-10-mexicanos-han-sufrido-acoso-laboral/>

Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Llosa, T. (2011). Manual para evaluar el estrés de los ejecutivos. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35097811/21_Teobaldo_Llosa_Rojas_Manual_para_evaluar_el_estres_en_los_ejecutivos_El_Sindrome_de_Tupac_Amaru.pdf?1413140985=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D21_Teobaldo_Llosa_Rojas_Manual_para_eval.pdf&Expires=1610944354&Signature=g2bfbbwP3H6-ZOnJGeYEGDPDMMGxxah8VtgrpXyyfOiYoMWfkliZ2nrELbudqjWW4gTrilYmPDgUao2d3imFgy3OXFz-J~ylsu3Y0k3yoqA7PUunnYe10NzNyyUPqq1QnzuDuHDjN3CnXn~JNM7lvKG4DuNMhjD9HiySuzm6V8DhHA0JfyyZVeKIVZ1st1MXgljm8t1CHs4KvDa5E5wzvRF5KODQbLHnnl16JTQPD0ieflvCM-my5HwP9NRnjKFU7kLMj-1Qh7hyV9JiwBxlaZ0JA6jl0Kg7vVrnq9wMdwL8QleWeYwMb8nzQjmF6IK98ikb3a-fkVZbRrxUsoaBg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Organización Internacional del Trabajo (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja informativa*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2019). C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso. *Convenio Técnico*. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

Organización Mundial de la Salud (2017). Protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Peiro, J.M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad*

e *Higiene en el Trabajo*, (13), 18, 38. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf

Sánchez, R. (2006). Aplicación de la psicología de la salud en campos específicos. Compilación de bibliografía complementaria elaborado para la unidad III del curso el Campo Aplicado de la Psicología de la Salud. México: FESI-UNAM. 1-26. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/68387307/Sanchez-2006-Aplicaciones-de-La-Psicologia-de-La-Salud>

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>

Secretaría de Análisis, Estudio y Estadísticas (2015). Acoso laboral o acoso moral en el trabajo. *Análisis Sindical*, 31. Recuperado de <https://www.stunam.org.mx/18analisis/2015/revista31ene15.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2016). Actualizan Tabla de Enfermedades de Trabajo. Se incorporan 24 padecimientos laborales. *Boletín informativo* 658. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/prensa/actualizan-tabla-de-enfermedades-de-trabajo>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario para identificar trabajadores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS		
NOMBRE:	FECHA:	
SECCIÓN / PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
SECCIÓN I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Has presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes?:		
a) Accidentes que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
b) Asaltos producto de la naturaleza de tu trabajo?		
c) Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
d) Secuestro producto por la naturaleza de tu trabajo?		
e) Amenazas producto de la naturaleza de tu trabajo?		
f) Cualquier otra situación que ponga en riesgo tu vida o salud y/o la de otras personas?		
SECCIÓN II.- Recuerdos persistentes sobre algún acontecimiento (durante el último mes):		
a) Has tenido recuerdos recurrentes sobre algún acontecimiento que te provoque malestar?		
b) Has tenido sueños de carácter recurrente sobre algún acontecimiento, que te provoquen malestar?		
SECCIÓN III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas a un acontecimiento (durante el último mes):		
a) Evitas todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que te puedan recordar el acontecimiento?		
b) Evitas todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
c) Has tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
d) Has disminuido tu interés en tus actividades cotidianas?		
e) Te has sentido alejado o distante de los demás?		
f) Has notado que tienes dificultad para expresar tus sentimientos?		
g) Has tenido la impresión de que vas a morir antes que otras personas o que tu vida se va a acortar?		
SECCIÓN IV.- Afectación (durante el último mes)		
a) Has tenido dificultades para dormir?		
b) Has estado irritable o te han dado arranques de coraje?		
c) Has tenido dificultad para concentrarte?		
d) Has estado nervioso(a) o constantemente en alerta?		
e) Te has sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		
INSTRUCCIONES:		
a) Marca con una X la respuesta que elijas		
b) Contestar todas las preguntas de la SECCION I		
c) En caso de que exista un SI en una o mas de las preguntas de la SECCIÓN I , contestar las SECCION II, III, IV		

Nota. Anexo I obtenida de Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación

Anexo II. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					
Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.						
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:		Sí		No		
Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
Soy jefe de otros trabajadores:		Sí		No		
Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.						
Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.						
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Nota. Anexo I obtenido de Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación

APÉNDICES

Apéndice A. Política de Prevención de Riesgos Psicosociales

La Política de Prevención de Riesgos Psicosociales consiste en la declaración de principios y compromisos para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objetivo de desarrollar una cultura que promueva el trabajo digno, decente y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Para lograr lo anterior, se adquieren los siguientes compromisos:

- Es obligación de todos los supervisores, coordinadores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- Divulgar de forma eficaz las políticas y las medidas de prevención.
- Aplicar medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir consecuencias adversas.
- Contar con un procedimiento de atención justo, que no permita represalias, que evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantice la confidencialidad de los casos.
- Realizar acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.
- Respetar el ejercicio de los derechos del personal en sus creencias o prácticas relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- Todos los trabajadores deberán participar para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.
- Los actos de violencia laboral no serán tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra de un entorno organizacional favorable.

Esta política se basa en los siguientes principios:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable en el centro de trabajo, se deberán:
 - a) Realizar reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes y quejas relacionadas con su trabajo.
 - b) Mantener limpias las áreas de trabajo y las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos, etc.
 - c) Tratar con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores y clientes.
 - d) Atender todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, tomar las medidas correspondientes.

- e) Realizar exámenes médicos al personal de nuevo ingreso, así como los exámenes periódicos anuales para sugerir las medidas preventivas en pro de su salud.
 - f) Realizar exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes.
 - g) Tener un procedimiento de promoción interna.
 - h) Capacitar al personal para el desempeño seguro y efectivo de sus funciones.
2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores son importantes y que no puede funcionar si no se cuenta con personal, desde el operativo, administrativo, hasta el directivo.
 3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores la capacitación necesaria acorde a las actividades que desempeñan, cumpliendo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.
 4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de operación y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo, así como los objetivos y metas según corresponda.
 5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros de anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores relativos a las labores y operaciones de la misma. En estos tableros solo se incluyen avisos que estén estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
 6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme al Contrato Colectivo de Trabajo vigente. Para tal efecto, esto se define en los manuales de operación y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
 7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores, lo cual se lleva a cabo por conducto del jefe inmediato del trabajador y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento a los trabajadores sobresalientes.
 8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, a dar trámite e intervenir de forma discreta y oportuna en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Apéndice B. Programa de implementación

PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-2018					
Obligaciones / Aspectos de verificación	Referencia	Actividades para cumplir	Fechas	Responsables	Cumplimiento
Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales, promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de la violencia laboral.	5.1				
Doc. Evidencia de la política		Definir política	1 de sept. 2020	Laura / Alma	100%
		Revisión y autorización de Dirección de Planta	9 de oct. 2020	Víctor R	100%
Doc. Evidencia de difusión, puede ser a través de folletos, boletines y/o carteles		Publicación	del 13 al 16 de octubre 2020	Marcos / Alma	100%
		Capacitación del personal			
Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo.	5.5				
Doc. Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.		Elaborar y difundir un procedimiento para que los trabajadores reporten cuando fueron sujetos a un acontecimiento traumático severo	21 de oct. 2020	Laura / Alma	50%
		Diseñar el cuestionario que se indica en la Guía I	ago-20	Alma	100%
		Aplicar cuestionario Guía I	del 19 al 22 de octubre 2020	Carlos / Marcos / Alma	100%
Doc. Canaliza a los trabajadores identificados para su atención.		Elaborar procedimiento de manejo de eventos traumáticos	30 de oct. 2020	Luara / SPS / Alma	100%
		Canaliza a los trabajadores		Luara / SPS	
Establecer y difundir los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.	5.7.d				
Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para recepción de quejas		Definir los mecanismos para recepción de quejas	1 de nov. 2020	Laura / Alma	100%
Define y capacita al personal que recibirá las quejas o denuncias	8.2.g.2	Elaborar procedimiento	1 de nov. 2020	Laura / Marcos	75%
Difunde procedimiento	8.2.g.3	Difundir procedimiento	6 de nov. 2020	Alma	100%

Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional (cada 2 años).					
	5,3				
Doc. - Entrevista. Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.		Aplicar cuestionario Guía III	del 18 al 22 de enero 2021	Carlos / Marcos / Alma	100%
Doc. - Entrevista. Se realiza a una muestra representativa de trabajadores.		Se aplicará a todo el personal			
Doc. Los cuestionarios comprenden los numerales 7.2 y 7.3		Diseñar el cuestionario que se indica en la Guía III	ago-20	Alma	100%
Doc. - Entrevista. La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios		Definir herramientas, lugar de aplicación y personal de apoyo.	del 4 al 15 de enero de 2021	RRHH / IT	100%
Doc. La manera de evaluar los cuestionarios					
Doc. La forma de determinar el riesgo conforme a los resultados		Diseñar herramienta para el análisis de los resultados	sep-20	Alma	100%
Doc. La identificación y análisis esta integrada al diagnostico de seguridad y salud NOM-030-STPS-2009			feb-21	Eduardo / Alma	
Doc. El informe de resultados cumple con los requisitos		Elaborar informe	del 25 al 29 de enero 2021	Alma	10%
Doc. - Entrevista. Los resultados están disponibles para consulta de los trabajadores.		Publicar resultados en pizarrones	feb-21	Issis / Laura	
Doc. - Entrevista. La identificación y análisis se realiza al menos cada dos años.		Elaborar calendario	feb-21	Laura / Alma	
Adoptar, difundir y llevar registro de las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.					
	5,4				
Doc. - Entrevista. Las acciones y programas de promoción y prevención comprenden lo siguiente:					
Proporciona información a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.	5,7.f	Programa de capacitación	agosto - diciembre 2020	SPS	100%

* Liderazgo y relaciones en el trabajo					
Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de las cargas y tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo.	8.2.a.1				
Establece lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto	8.2.a.2	Difundir política de no discriminación Difundir política de acoso	del 17 al 19 de noviembre 2020	Marcos / Adriana	100%
Establece mecanismos para fomentar la comunicación directa y frecuente entre supervisores, gerentes y trabajadores	8.2.a.3	Revisar si existe algo sobre puertas abiertas		RRHH	
Establece y difunde instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten.	8.2.a.4			Gerencias	
Capacita y sensibiliza a directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción del entorno organizacional favorable.	8.2.a.5	Impartir capacitación de respeto, no discriminación, confidencialidad	abierta a promociones y contrataciones	Marcos	
* Cargas de Trabajo					
Revisa y supervisa que la distribución de la carga de trabajo se distribuya de forma equitativa, considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación.	8.2.b.1			Gerencias	
Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.	8.2.b.2			Gerencias	
Instructivos o procedimientos que definen claramente las tareas y responsabilidades	8.2.b.3	Revisar los análisis y descripciones de puesto	sep-20	Issis	100%
		Revisar el manual de procedimientos	Abierta	Todas las áreas	
* Control del Trabajo					
Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello.	8.2.c.1	Recabar evidencia de los proyectos de mejora continua		Alma	
Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones.	8.2.c.3 8.2.h.3				

Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo.	8.2.c.2			RRHH	
* Apoyo Social					
Establece y promueve relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros, intercambien conocimientos y experiencia.	8.2.d.1 8.2.d.3	Promover las capacitaciones cruzadas Capacitación de los OJT		RRHH	
Realiza reuniones de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo.	8.2.d.2			RRHH	
Contribuye al fomento de las actividades culturales y del deporte entre los trabajadores	8.2.d.4	Organización del torneo de futbol		RRHH	
* Equilibrio en la relación Trabajo- Familia					
Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan.	8.2.e.1			RRHH	
Establece lineamientos para establecer medidas y limites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo.	8.2.e.2	Curso sobre el CCT Platica sobre el control de asistencia		RRHH	
Define lineamientos para el apoyo a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares.	8.2.e.3	Procedimiento de permisos CCT (permiso por nacimiento de hijo, enfermedad de hijo recién nacido, fallecimiento de familiar de primera línea)	may-18	Issis / Alma	100%
Promociona actividades de integración familiar en el trabajo	8.2.e.4	Recabar evidencia de los eventos de 2019: día de la familia, día del árbol, open house	sep-20	Carlos G.	100%
* Reconocimiento en el Trabajo					
Evalúa el desempeño	8.1.c	Evaluación semestral del desempeño	2020	Todas las áreas	100%
Reconoce y difunde el desempeño sobresaliente (superior al esperado)	8.2.f.1 8.2.f.2	Recabar evidencia de las publicaciones en los pizarrones y pantallas: técnicos con buenos resultados de deméritos,		Alma	
Expresa al trabajador sus posibilidades de desarrollo	8.2.f.3	Recabar evidencia de las publicaciones en pizarrones de las vacantes internas		Issis / Alma	

* Prevención de la Violencia Laboral					
Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral	8.2.g.1	Elaborar y publicar en las pantallas infografías sobre la		RRHH	
Establece y difunde un procedimiento de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacita al responsable de su implementación.	8.2.g.2 8.2.g.3	Elaborar y difundir procedimiento	21 de oct. 2020	Laura	50%
* Información y comunicación que se proporciona a los trabajadores					
El patrón, supervisor o jefe inmediato se comunica de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo.	8.2.h.1			Gerencias	
Difunde los cambios en la organización o condiciones de trabajo	8.2.h.2	Recabar información sobre las promociones internas y cambios en la organización, comunicados de paros técnicos, rotación de turnos.		Issis / Marcos	
* Capacitación y adiestramiento de los trabajadores					
Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas	8.2.i.1	Revisar existencia de manuales de capacitación para todos los puestos Generar las DC3		Marcos	
Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades	8.2.i.2			RRHH	
Realiza la detección de necesidades de capacitación (cada 2 años)	8.2.i.3	Generar programa		Marcos / Laura	
Doc. Genera un Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen	8.3 8.4 8.5	Generar programa	feb-21	RRHH	
Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial.					
Doc. Registro de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.	5.8.c	Elaborar procedimiento de manejo de casos		SPS	
Doc. Evidencia de que se practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas					

Apéndice C. Responsiva de participación en la aplicación del cuestionario de identificación de trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

Identificación de Trabajadores Expuestos a Eventos Traumáticos Severos														
Yo: _____					Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre					con no. empleado: _____				
declaro lo siguiente:														
Participé en la identificación de trabajadores expuestos a eventos traumáticos severos el día:										día _____ / mes _____ / año _____				
Recibí instrucciones claras y tiempo suficiente para contestar de forma electrónica el cuestionario.										<input type="radio"/> SI				
La información que proporcioné en el cuestionario es verdadera y contesté de forma libre lo solicitado.										<input type="radio"/> SI				
Entiendo que la información que proporcioné será tratada con confidencialidad y solo será utilizada para dar cumplimiento a la NOM-035-STPS-2018										<input type="radio"/> SI				
Firma del Trabajador														


Apéndice D. Infografía para el buzón de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.

**DEPOSITA
AQUI TUS
REPORTES O
QUEJAS DE
ENTORNO
LABORAL NO
FAVORABLE**


INSTRUCCIONES:

1. TOMA UN FORMATO;
2. REGISTRA LA INFORMACIÓN REQUERIDA (LEGIBLE);
3. DEPOSITALO EN EL BUZÓN

LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONES ES 100% CONFIDENCIAL



Apéndice E. Formato para generar reportes de entorno organizacional no favorable y actos de violencia laboral.

	REPORTE DE ENTORNO ORGANIZACIONAL NO FAVORABLE Y ACTOS DE VIOLENCIA LABORAL					
					Fecha de elaboración: ____ / ____ / ____	
				Día	Mes	Año
Para dar seguimiento adecuado a su informe registre sus datos, esta información es de carácter CONFIDENCIAL .						
Nombre:			Área:			
Escriba el (los) nombre(s) de la(s) persona(s) involucradas:						
				Fecha y hora en la que ocurrieron los hechos: ____ / ____ / ____		
				Día	Mes	Año
Describa de forma detallada el (los) acontecimiento(s):						

Apéndice F. Procedimiento para generar y atender reportes de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denuncias de violencia laboral.

1. OBJETIVOS:

- 1.1. Asegurar que todo el personal tenga un medio confiable y confidencial para presentar una queja o denuncia por prácticas opuestas a un ambiente organizacional favorable y/o violencia laboral.

2. ALCANCE:

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todo el personal

3. RESPONSABILIDADES:

- 3.1 Es responsabilidad de todo el personal hacer buen uso de los medios disponibles (buzón y correo electrónico) para informar de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, así como actos de violencia
- 3.2 Es responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos recibir, revisar y analizar las quejas presentadas por el personal.
- 3.3 Es responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos canalizar la información al Comité para su revisión, análisis y solución del caso.
- 3.4 Es responsabilidad del Comité investigar con ética, profesionalismo y estricta confidencialidad las quejas y/o denuncias

4. LINEAMIENTOS

- 4.1 Relación de prácticas laborales opuestas a un ambiente organizacional favorable
 - a) Condiciones peligrosas, inseguras o deficientes en el lugar de trabajo
 - b) Cargas de trabajo que excedan la capacidad del trabajador basado en la descripción del puesto
 - c) Falta de control sobre el trabajo (cuando el trabajador no pueda influir y/o tomar decisiones en la realización sus actividades diarias).
 - d) Jornadas de trabajo y rotación de turnos fuera de lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo
 - e) Interferencia en la relación de trabajo-familia
 - f) Liderazgo negativo en el trabajo (Actitud agresiva, impositiva, no hay claridad en las funciones, nulo reconocimiento)
 - g) Relaciones negativas en el trabajo (Deficiente o nulo trabajo en equipo y/o comunicación)
 - h) Acoso psicológico
 - i) Hostigamiento
 - j) Malos tratos

5. PROCEDIMIENTO

- 5.1 El personal que tenga alguna queja o denuncia puede utilizar cualquiera de los siguientes dos medios para presentar su queja o denuncia
 - a) Buzón de quejas: en el cual encontrará junto al buzón el formato Reporte de entorno organizacional no favorable y actos de violencia laboral
 - b) Correo electrónico

- 5.2 Antes de realizar cualquier consulta o denuncia el colaborador deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones
- a) Razonar muy bien antes de actuar y evaluar si la percepción de los hechos es correcta
 - b) Consultar la definición que se encuentra en el Código de Conducta Global y/o este procedimiento que se está infringiendo
 - c) Proceder con confianza a realizar la denuncia en el formato Reporte de entorno organizacional no favorable y actos de violencia laboral en los medios institucionales previamente citados
 - d) Guardar absoluta confidencialidad, es decir no comentar con nadie sobre la denuncia ya que pone en riesgo la integridad de los involucrados
- 5.3 El colaborador deberá colocar en el formato Reporte de entorno organizacional no favorable y actos de violencia laboral toda la información necesaria como tiempo, modo y lugar, así como pruebas, testigos y hechos que hayan dado pie a la denuncia.
- 5.4 El Gerente de RH recibirá la información recabada por cualquiera de estos medios, la cual revisará y analizará para citar al Comité
- 5.5 En caso de que el imputado sea parte del Comité este integrante no participará y el resto del Comité trabajará como se ha marcado con **ética, profesionalismo y estricta confidencialidad**.
- 5.6 El Comité evaluará la queja o denuncia y en caso de proceder se realizará la investigación pertinente con todos los involucrados
- 5.7 En caso de que el Comité considere que la queja o denuncia no tienen los elementos necesarios para su investigación llamará al colaborador que generó la queja o denuncia y se le informará por qué no procede.
- 5.8 El Comité deberá dar solución a la queja que proceda en un plazo no mayor a 30 días
- 5.9 En caso de que el Comité detecte que la queja o denuncia fue mal intencionada o con dolo o sin fundamento, se revisará y analizará la acción correspondiente a seguir.

6. GLOSARIO

7. FORMATOS

7.1 Reporte de entorno organizacional no favorable y actos de violencia laboral

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

8.1 Ley Federal del Trabajo

8.2 NOM-035-STPS 2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención.

8.3 Reglamento Interno de Trabajo

Apéndice G. Análisis de puesto del Supervisor de Nóminas

ANÁLISIS DE PUESTO

PUESTO ACTUAL: SA5400801 Supervisor de Nóminas

NOMBRE DEL OCUPANTE:

NO. DE OCUPANTES EN EL MISMO PUESTO: 1

REPORTA A (TÍTULO DE PUESTO): Gerente de Recursos Humanos

AREA: Recursos Humanos

REVISION: 5ª revisión

FECHA: 25/09/2020

APROBACIONES:

Supervisor de Nóminas
Titular

Gerente de Recursos
Humanos

REALIZO		REVISO	
FECHA		FECHA	
FIRMA		FIRMA	

PROPÓSITO GENERAL:

El supervisor de nóminas es responsable de procesar y tramitar de forma correcta y oportuna el pago de salarios y prestaciones al personal; así como administrar y mantener los sistemas electrónicos para el control de asistencia, de personal y proceso de nóminas.

I. FUNCIONES

1. Generar, administrar y mantener los accesos y permisos en el Sistema de Control de Asistencia KRONOS, así como monitorear su funcionamiento y gestionar el soporte técnico necesario para que los usuarios cuenten con una herramienta de trabajo actualizada y eficiente.
2. Capacitar y asesorar al personal sindicalizado y no sindicalizado en el manejo de las funcionalidades y dispositivos del sistema KRONOS.
3. Capacitar, asesorar y supervisar al personal sindicalizado y no sindicalizado en el uso de las herramientas y aplicación de los procedimientos para consultar, solicitar y administrar las vacaciones mediante el sistema KRONOS.
4. Atender de manera oportuna las solicitudes de actualización de información del personal (altas, bajas, cambios de asignación de jefe inmediato y ajuste de balances de acumulación) en el sistema KRONOS.
5. Supervisar los registros de incidencias y autorizaciones de pago que realizan los supervisores, coordinadores y gerentes en el sistema KRONOS con el objetivo de evitar omisiones y errores en el pago de salarios y prestaciones a los empleados.
6. Generar, administrar y mantener los accesos y permisos en el Sistema de Nómina ADAM y sus aplicaciones Back Office y Navigator; monitorear su funcionamiento y gestionar el soporte técnico necesario para que los usuarios cuenten con herramientas de trabajo actualizadas y eficientes.
7. Capacitar y asesorar al personal sindicalizado y no sindicalizado en el manejo de las aplicaciones Back Office y Navigator del Sistema de Nómina ADAM.
8. Solicitar y estudiar los manuales de los módulos básicos y de los nuevos desarrollos del Sistema de Nómina ADAM con el fin de optimizar el uso del sistema y aprovechar sus innovaciones para mejorar el desempeño y servicio del departamento de Recursos Humanos.
9. Investigar y estudiar las modificaciones de las leyes, reglamentos y códigos del ámbito laboral, de seguridad social y fiscal para mantener actualizada la configuración del Sistema de Nómina ADAM y del Sistema de Control de Asistencia KRONOS.

10. Elaborar y emitir de forma correcta y oportuna las **nóminas semanales, quincenales y de bonos de despensa del personal sindicalizado y no sindicalizado**, así como enviar al Sistema de Administración Tributaria y publicar en los medios electrónicos establecidos los comprobantes fiscales digitales (recibos de nómina).
11. Elaborar y emitir de forma correcta y oportuna la **nómina de aguinaldo y de reparto de utilidades del personal sindicalizado y no sindicalizado**, así como enviar al Sistema de Administración Tributaria y publicar en los medios electrónicos establecidos los comprobantes fiscales digitales (recibos de nómina).
12. Analizar y modificar los salarios del personal sindicalizado de acuerdo a las actualizaciones del tabulador y los lineamientos del proceso de ascenso del salario por promoción establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo.
13. Analizar y modificar los sueldos del personal no sindicalizado de acuerdo a las políticas de progresión y los planes individuales de progresión derivados de una promoción.
14. Elaborar los finiquitos y liquidaciones del personal que da por terminada su relación laboral con la empresa, gestionar el pago de estos, así como enviar al Sistema de Administración Tributaria y publicar en los medios electrónicos establecidos los comprobantes fiscales digitales.
15. Informar de manera oportuna las altas, bajas y modificaciones de salarios diarios del personal sindicalizado y no sindicalizado al IMSS con el fin de evitar errores en el proceso de cálculo y pago de las cuotas obrero-patronales.
16. Generar y verificar el cálculo bimestral y por aniversario de los Salarios Base de Cotización del personal sindicalizado y no sindicalizado, atender las observaciones que hacen sobre el cálculo los auditores externos e informar de manera oportuna al IMSS las modificaciones de dichos salarios.
17. Programar, verificar y enterar las retenciones y liquidaciones del Fondo de Ahorro y Préstamo del Fondo de Ahorro del personal sindicalizado y no sindicalizado.
18. Programar los descuentos y gestionar los pagos de las pensiones alimenticias que de acuerdo a las notificaciones de los Juzgados Civiles deba ejecutar la empresa.
19. Atender de forma oportuna los requerimientos de información que hacen a la empresa los Juzgados Civiles.
20. Programar y verificar las retenciones que se hacen al personal sindicalizado por concepto de cuotas sindicales, así como gestionar el pago de estas a los Delegados Sindicales para su administración.

21. Calcular y gestionar el pago por concepto de Previsión Social al Secretario General del Comité Ejecutivo Local.
22. Programar y verificar las retenciones a los trabajadores por concepto de Caja de Ahorro y por los créditos otorgados por el Sindicato, así como gestionar el pago de estos a los Delegados Sindicales para su administración.
23. Programar y verificar la aplicación de los descuentos correspondientes por los créditos otorgados a los trabajadores por FONACOT, así como la gestión del pago a esta dependencia.
24. Programar y verificar la aplicación de los descuentos correspondientes por los créditos otorgados a los trabajadores por INFONAVIT.
25. Atender los requerimientos que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto a las retenciones del impuesto en nómina y la emisión de los comprobantes fiscales digitales.
26. Atender las auditorías y requerimientos de información por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social respecto al cumplimiento del pago de salarios y prestaciones a los empleados.
27. Atender los requerimientos de información por parte de auditores externos.
28. Capacitar y asesorar al personal sindicalizado y no sindicalizado en el uso de la aplicación de EDENRED (proveedor de vales de despensa), para tramitar aclaraciones de saldo, así como asignar tarjetas de repuesto por robo o extravió.
29. Elaborar y enviar reportes semanales, mensuales y anuales del personal activo y en situación de baja, del pago de salarios y prestaciones y, de los descuentos realizados a los empleados.
30. Elaborar estadísticas sobre la asistencia y puntualidad del personal, las sanciones aplicadas, las omisiones y errores de registro en el sistema KRONOS.
31. Elaborar, analizar y enviar reportes semanales del consumo de los servicios ordinarios y extraordinarios que ofrece el proveedor del comedor, así como tramitar los pagos a este.
32. Elaborar y emitir de forma correcta y oportuna la nómina semanal de los practicantes.
33. Elaborar estudios y/o proyectos que permitan el logro de los objetivos del departamento de Recursos Humanos.

II. ASPECTOS RELEVANTES DEL ENTORNO

▪ Relaciones Internas

1. Personal sindicalizado
2. Personal no sindicalizado
3. Tesorería
4. Departamento de Contabilidad
5. Representantes sindicales

▪ Relaciones Externas

1. Personal de nóminas de otras empresas del grupo.
2. Asesores de soporte técnico del Sistema de Nómina ADAM
3. Asesores de soporte técnico del Sistema de Control de Asistencia KRONOS
4. Asesores de soporte técnico de EDENRED (proveedor de vales de despensa)
5. Proveedor del servicio de comedor EUREST
6. Asesores de soporte técnico de FONACOT
7. Auditores de la STPS
8. Otros auditores

▪ Libertad para Actuar

1. Criterio en el cálculo de las nóminas ordinarias y extraordinarias del personal sindicalizado y no sindicalizado.
2. Administración del Sistema de Control de Asistencia KRONOS.
3. Configuración y administración del Sistema de Nómina ADAM.

▪ Principales Retos y Desafíos

1. Optimizar el proceso para solicitar y registrar permisos totales y parciales en KRONOS.
2. Optimizar el proceso del cálculo anual de impuestos y de la nómina especial de reparto de utilidades.
3. Optimizar el uso de los sistemas de Recursos Humanos.
4. Asesorar a los supervisores para que incrementen la productividad de sus áreas a través de un buen clima laboral, la reducción del ausentismo, los retardos y la rotación de personal.

▪ Información adicional

Sexo: Ambos sexos

Escolaridad: Lic. Contabilidad, Lic. Administración o carrera afín.

Experiencia Laboral: 1 año de experiencia en nómina

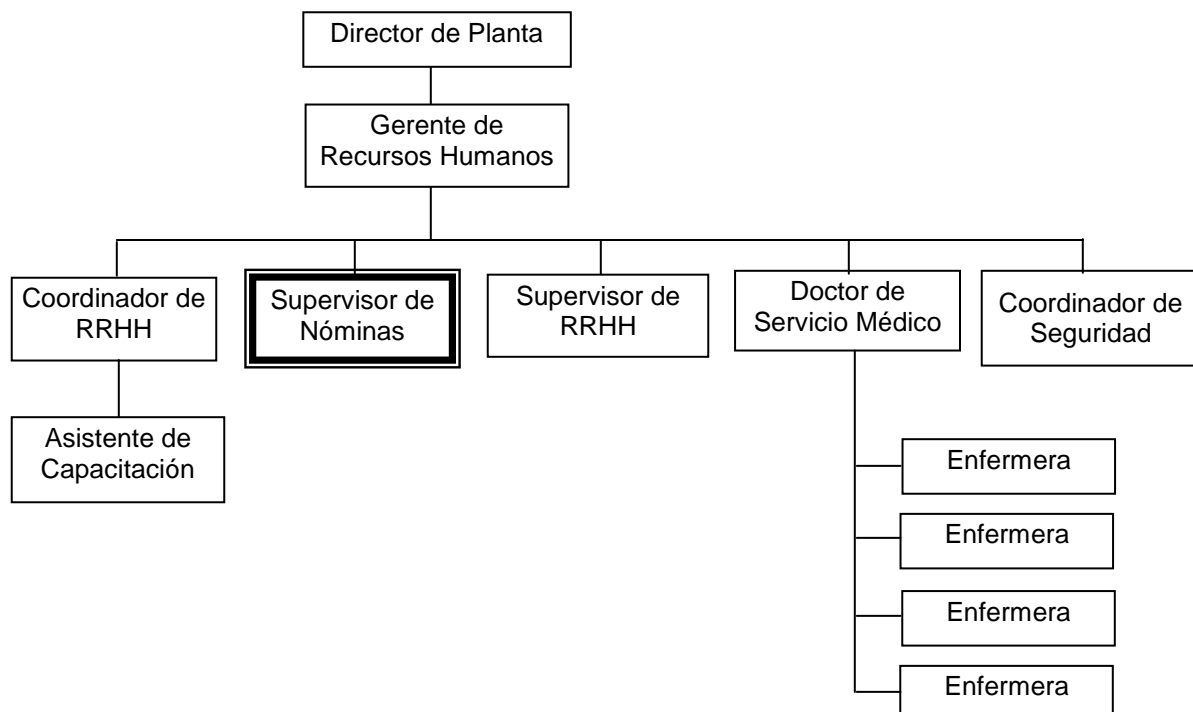
Requisitos Físicos: Agudeza visual

Habilidades Y Destrezas: Manejo de paquetería de nómina, manejo de Office, trabajo en equipo, orientación a resultados, orientación al cliente, liderazgo, análisis de datos, atención a detalle, solución de problemas, habilidad para realizar tareas exactas y precisas.

III. DIMENSIONES

Subordinados Directos: No aplica
 Subordinados Indirectos: No aplica
 Total de Personal: No Aplica
 Ventas totales: No Aplica
 Presupuesto de gastos: No Aplica
 Otros: No Aplica

IV. ORGANIGRAMA



Apéndice H. Responsiva de participación en la aplicación del cuestionario de identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.

Cuestionario para Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluar el Entorno Organizacional									
Yo: _____ Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre				con no. empleado: _____					
declaro lo siguiente:									
Participé en la identificación de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional el día:						día	mes	año	
Recibí instrucciones claras y tiempo suficiente para contestar de forma electrónica el cuestionario.						SI	<input type="radio"/>	NO	<input type="radio"/>
La información que proporcioné en el cuestionario es verdadera y contesté de forma libre lo solicitado.						SI	<input type="radio"/>	NO	<input type="radio"/>
Entiendo que la información que proporcioné será tratada con confidencialidad y solo será utilizada para dar cumplimiento a la NOM-035-STPS-2018						SI	<input type="radio"/>	NO	<input type="radio"/>
						https://forms.gle/avLwZ3QoHUsJKgW57			
Firma del Trabajador									