



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE PEDAGOGÍA

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD COMO
ESTRATEGIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE NOM-035-
STPS-2018 EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD
PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA
EN PEDAGOGÍA

PRESENTA
ELVIA ALEJANDRA ÁLVAREZ FRANCO

ASESORA:

LIC. ROXANA VELASCO PÉREZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO, 2022





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

Agradezco a mi padre, ya que su herencia más valiosa es la educación y valores que me ha inculcado, a mi familia que a través del amor y ejemplo de superación me han motivado para seguir adelante, a mis amigos que han estado a mi lado para celebrar los éxitos y de la misma manera me han ayudado en los momentos más difíciles.

También agradezco la oportunidad de haber podido cursar mi carrera en la UNAM, a los profesores que formaron parte de mi preparación profesional, a mi asesora y a todas las personas que me han influenciado positivamente y de las que he aprendido en mi preparación profesional.

INDICE

Introducción

Capítulo 1. Situación laboral en México e información sobre la empresa	1
1.1 Trabajo formal	2
1.2 Empleadores por sector de actividad económica	3
1.3 Marco legal de las condiciones de trabajo	5
1.3.1 Reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo	6
1.3.2 Normas oficiales mexicanas y Normas mexicanas	6
1.4 Información de la empresa	8
1.4.1 Misión, Visión y Valores	8
1.4.2 Organigrama	10
Capítulo 2. Análisis de la NOM-035-STPS-2018 y teoría pedagógica	13
2.1 Factores psicosociales en el trabajo	13
2.2 Análisis de los elementos de la NOM-035-STPS	17
2.2.1 ¿Para quién instituciones es aplicable?	18
2.2.2 Descripción de los numerales	19
2.3 Teoría Pedagógica	25
2.3.1 Capacitación	27
2.3.1.1 Andragogía	28
2.3.2 Educación para la salud	30
Capítulo 3. Intervención pedagógica en una empresa del Sector Financiero para el cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018	31
3.1 Estrategia de Capacitación 2019	34
3.1.1 Pilares de capacitación	35
3.1.2 Estrategia de capacitación como cumplimiento de NOM-035-STPS-2018	40
3.2 Estrategia de Educación para la salud	41
3.2.1 Estrategia 2019	42

3.2.2 Propuesta 2020 “Viaje por la salud”	43
3.2.3 Estrategia de la educación para la salud como cumplimiento de NOM-035-STPS-2018	46
Valoración crítica de la actividad profesional	47
Conclusiones	48
Fuentes de consulta	50
Anexos	
a) Ley Federal del trabajo _ Título III. Condiciones de trabajo	56
b) Ley Federal del trabajo _ Título IV Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones.	58
c) Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención	61

Introducción

“A través del quehacer pedagógico podemos generar trabajos más dignos para los mexicanos”

El informe tiene como objetivo explicar la situación laboral que se vive en México y un panorama general de las condiciones de trabajo, así como su relación con el campo de acción de la pedagogía para promover el bienestar de los empleados en las empresas, específicamente a través del cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

El informe está constituido de 3 capítulos:

- En el primero está constituido por una investigación documental para describir las normativas sobre las condiciones de trabajo en México y las características generales de la empresa en la que apliqué mi intervención pedagógica.
- En el segundo es una descripción histórica de las acciones que se han generado a nivel internacional para promover y garantizar el bienestar integral de los empleados y que son el antecedente la Norma, así como un análisis de está.
- El tercero, al ser esté un informe por actividad profesional, describirá las acciones que implementé dentro de la empresa del sector financiero durante 2019 - 2021 en mi posición como “Analista de capacitación y bienestar SR”, detallando los alcances del quehacer pedagógico en la creación de acciones educativas y la relación con mi preparación profesional en la carrera de Pedagogía.

El propósito final de este trabajo es demostrar al gremio y a los empleadores en general, que tenemos por nuestra formación, la posibilidad de crear e impulsar acciones para la construcción de lugares de trabajo donde el bienestar de los empleados es parte fundamental de la estrategia y que ello está totalmente alineado a la productividad y alcance de los objetivos de negocio.

Capítulo 1. Situación laboral en México e información sobre la empresa

«Todos los trabajadores, con independencia de su acuerdo contractual o situación laboral, deberían disfrutar de derechos fundamentales del trabajo, un salario vital adecuado, límites máximos respecto a las horas de trabajo y protección en relación con la seguridad y la salud en el trabajo»
Organización Internacional del Trabajo

La situación laboral en México ha tenido modificaciones importantes a partir del 1ro de mayo del 2019, ya que se publicó un decreto que reforma alrededor de 500 artículos de la Ley federal del trabajo, enfocándose principalmente a las condiciones de los sindicatos, la no discriminación y los contratos de trabajo. (Secretaría del Trabajo y Previsión social [STPS], 2019)

“La aprobación de esta reforma laboral forma parte de los compromisos adquiridos tras la renegociación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte [TLCAN], que dio lugar al nuevo Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC). La Cámara de Representantes de EUA, controlada por el Partido Demócrata, había condicionado la ratificación del acuerdo comercial a cambio de que el Congreso mexicano cumpliera primero los cambios a la ley, alineados a las resoluciones alcanzadas entre los tres países en 2018” (Price Waterhouse Coopers [PwC], 2019)

Parte fundamental de esta reforma es generar iniciativas que obliguen a los patrones a ofrecer trabajos dignos y en armonía con esto la NOM-035-STPS-2018 tiene como objetivo evaluar y garantizar que los empleadores y trabajadores generen entornos organizacionales favorables que permitan el bienestar y salud de los empleados.

Sin embargo, esta norma y el resto de las leyes que amparan a la fuerza laboral en México son aplicables solo para los trabajos formales, por ello es fundamental hablar primero sobre el porcentaje de personas con acceso a un trabajo formal y el volumen de empleos por actividad económica, así como el marco regulatorio que determina las condiciones generales de trabajo para entender a nivel macro la situación laboral de México y el posible campo de acción de la Pedagogía.

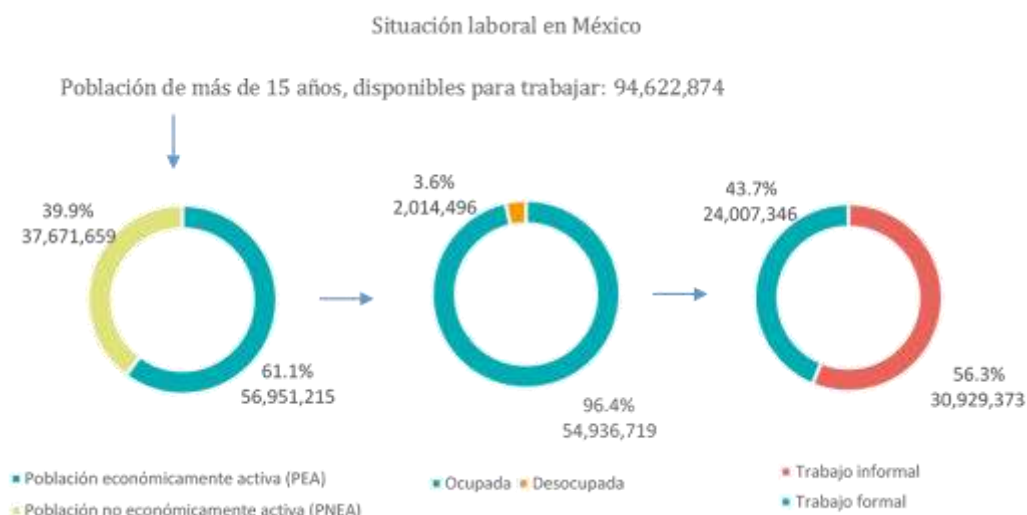
1.1 Trabajo formal

Como se menciona al inicio de este capítulo, solo aquellos trabajadores que estén contratados en la formalidad tienen el amparo de la ley para que sus empleadores den cumplimiento a lo estipulado en la Norma, ya que como menciona el colectivo de investigadores, México ¿Cómo vamos? (2015)

“El empleo formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales (tales como seguridad social, beneficios no salariales de liquidación o finiquito al término de la relación de trabajo). A la inversa, el empleo informal que engloba a los trabajadores que, aunque reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos laborales.” (p. 2)

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del segundo semestre del 2019 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2019), que nos permite tener datos estadísticos sobre la población que cuenta con un trabajo formal, en México viven 125, 782,872 personas, de las cuales 75% (94, 622,874) son personas con más de 15 años y disponibles para participar en la generación de algún bien económico o en la prestación de un servicio.

De este 75% el 39.9 % (37, 671, 659) está desempleado o realizando otras actividades no económicas y 61.1% (56, 951,215) son económicamente activas, es decir que están laborando (ocupada) o en búsqueda de trabajo (desocupada). De la población que está ocupada el 56.3% (30, 929, 373) se emplea en la informalidad laboral y solo el **43.7% (24,007,346) está laborando en un empleo formal.**



*Gráfico 1 Situación laboral en México. Elaboración propia con los datos de INEGI (2019).

Por ende, se han generado investigaciones y propuestas por instituciones internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2019) y Programa de promoción de la formalización en América Latina y el Caribe (2014) para la formalización de los empleos, con la finalidad de garantizar los beneficios económicos y sociales que implican el trabajo formal para la fuerza laboral en México.

Sin embargo, estamos lejos de lograrlo, ya que de acuerdo con el concentrado de información del colectivo de investigadores México ¿Cómo Vamos? (2019), sobre los datos estadísticos de los trabajadores asegurados en el Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], durante el periodo de enero a septiembre del 2019 solo se han generado 342,645 empleos formales nuevos, el porcentaje más bajo en los últimos 3 años con respecto al mismo periodo.

Desafortunadamente es una realidad en México, el acceso a un trabajo formal no está garantizado para toda la población y aún queda un largo camino por recorrer, la normatividad en México solo regula aquellos empleadores que están formalizados ante la Secretaría de Trabajo y Previsión social, dejando fuera de alcance a más de la mitad de la población ocupada de los derechos laborales y con ello de garantizar la atención a los riesgos psicosociales generados en el trabajo.

1.2 Empleadores por sector de actividad económica

Es relevante para este reporte identificar al tipo de empleadores y en qué porcentaje participan por sector de actividad económica ya que estos son los posibles campos de acción para la pedagogía como se argumentará en el capítulo 3, hablando específicamente de trabajar con acciones asociadas a la Norma, así como para ubicar posteriormente a la empresa financiera, en donde realice las acciones de capacitación y educación para la salud.

“La clasificación para actividades económicas tiene como objetivo establecer un conjunto jerarquizado de actividades por procesos productivos que pueda ser utilizado

para clasificar unidades estadísticas con base en su actividad económica principal”, (INEGI, 2012, p.3) y la segregación se hace de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México SCIAN, INEGI (2002):

“En la agrupación tradicional de actividades económicas en tres grandes grupos: actividades primarias, secundarias y terciarias (...), el primer sector corresponde a las actividades primarias, es decir, las que se relacionan con el aprovechamiento directo de los recursos naturales, como el suelo, el agua, la flora y la fauna. El segundo grupo de sectores comprende las actividades secundarias, mediante las cuales se efectúa la transformación de todo tipo de bienes o productos –sea que éstos provengan del sector primario o del mismo secundario– en otros nuevos o diferentes. El último grupo de actividades corresponde al terciario, que se refieren al comercio y a los servicios” (p.21)

En 2019 los empleadores en México se encuentran distribuidos de la siguiente manera por sector económico de acuerdo con el INEGI (2019):

Sector	Porcentaje
El primario (Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca)	12.30%
El secundario (Industria extractiva y de la electricidad, Industria manufacturera y Construcción)	25.30%
El terciario (Comercio, Restaurantes y servicios de alojamiento, Transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento, Servicios profesionales, Financieros y corporativos, Servicios sociales, Servicios diversos y Otros)	61.90%

*Gráfico 2 Empresas por sector económico. Elaboración propia con los datos de INEGI (2019).

Es decir que el campo de acción se concentra significativamente en la actividad económica terciaria que se caracteriza por ser normalmente empresas expresadas por una o más razones sociales y que cuentan con establecimientos donde se realizan las diferentes actividades económicas.

“Las actividades económicas de cualquier tipo pueden realizarse en una o varias ubicaciones físicas o domicilios. En términos generales, a cada uno de los domicilios o ubicaciones físicas en que opera una razón social se le denomina “establecimiento”, y al conjunto de todos los establecimientos (uno o más de uno) pertenecientes a una misma razón social se le llama “empresa”. (INEGI, 2012, p.12)

Algo fundamental de la norma es que se auditara por establecimiento/centro de trabajo y no por razón social, por ello es clave identificar las características de la empresa en la que se aplicará la estrategia pedagógica .

1.3 Marco legal de las condiciones de trabajo

En el país nos regimos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y es en el Artículo 123 en el título VI. Del trabajo y la previsión social es donde se establecen los lineamientos y obligaciones generales de las condiciones de trabajo desde 1917, aunque ha tenido modificaciones. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2019, Art. 123)

En 1931 se publicó por primera vez la Ley Federal de Trabajo que actualmente consta de 1010 artículos en dieciséis títulos (Ley Federal Del Trabajo, 2019), que como se detalla al inicio de este capítulo tuvo una reforma considerable el 1ro de mayo del 2019. Por la finalidad del informe y de este capítulo, de entender las condiciones laborales en México, se muestra un resumen de los principales derechos del trabajador:



*Gráfico 3 Condiciones de trabajo en México. Elaboración propia con los datos de Ley Federal Del Trabajo, 2019

En el “anexo a” se encuentra un resumen del Título III. Condiciones de trabajo y en el anexo b del Título IV. Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones que incluye el Capítulo III BIS De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores, donde se encuentra a detalle la información del gráfico 3.

1.3.1 Reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo

El Reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo, delimita en el artículo 43 en su actualización del 2014 las obligaciones de los empleadores respecto a los Factores de Riesgo Psicosocial en el Centro de Trabajo y que son el fundamento de la Norma 035:

“Respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo, los patrones deberán:

- I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;
- II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente;
- III. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial;
- IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera;
- V. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial, y
- VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Son aspectos para considerar dentro de los Factores de Riesgo Psicosocial que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las Condiciones Peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo Condiciones Inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por períodos prolongados.” (Reglamento Federal de seguridad y salud, 2014, Artículo 43)

1.3.2 Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas complementarias

Adicional a la Ley Federal del Trabajo y la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 que será analizada en el capítulo 2, hay 3 Normas más que delimitan el marco legal de las condiciones de trabajo.

La finalidad de este análisis es hacer más tarde una vinculación con las regulaciones de la NOM-035-STPS-2018 y cómo la aportación del conocimiento

pedagógico y en específico el área de capacitación y bienestar ayuda con su cumplimiento.

- La Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo - Funciones y actividades.

Esta norma tiene como objetivo establecer las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo. Por parte del empleador debe designar a un responsable para llevar a cabo la evaluación de riesgos y las acciones preventivas y correctivas para evitar accidentes o enfermedades, así como reportar los hallazgos ante la comisión de seguridad e higiene con la finalidad de generar el plan anual (Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades, 2009)

-La Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011 Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene:

En esta norma establece que el empleador tiene la responsabilidad de constituir la comisión y designar a sus representantes así como pedir la asignación por parte de los trabajadores, capacitarlos al menos una vez al año para que puedan realizar las funciones de la comisión y resguardar las actas del plan anual de verificaciones que les permitirá realizar el diagnóstico de presencia de agentes y condiciones peligrosas o inseguras y presentarlo con recomendaciones para mitigar los riesgos, de la misma manera a hacer las averiguaciones pertinentes sobre los accidentes y enfermedades en el trabajo.

Por su parte los empleados tienen la responsabilidad de designar a los representantes para comisión, estos harán recomendaciones sobre las medidas que se deberán realizar para evitar accidentes o enfermedades en el trabajo, entregar la información requerida para las investigaciones, así como seguir y cumplir con las recomendaciones de la comisión para evitar riesgos. (Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene, 2011)

-Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres:

“Establece los requisitos para que los centros de trabajo públicos, privados y sociales, de cualquier actividad y tamaño, integren, implementen y ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación que favorezcan el desarrollo integral de las y los trabajadores. Su finalidad es fijar las bases para el reconocimiento público de los centros de trabajo que demuestran la adopción y el cumplimiento de procesos y prácticas a favor de la igualdad laboral y no discriminación.” (Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, 2015)

1.4 Información de la empresa

Por temas de uso de la marca no se mencionará el nombre de la empresa, así como información protegida por la ley de protección de datos personales en posesión de terceros. Pero se ubicará en el mapa de la actividad económica que se detalló en el primer apartado de este capítulo.

Esta empresa fue fundada en Suiza desde 1872 y es una empresa global con presencia en más de 170 países, inicio su operación en México en 1984 y pertenece a la actividad económica terciaria en el giro financiero y de seguros.

Genera trabajo formal para más de 1,000 empleados para dar atención a sus clientes a largo del país. Se divide en 7 Divisionales con 31 centros de trabajo y 1 corporativo en la zona metropolitana.

1.4.1 Misión, Visión y Valores

Al ser una empresa global la definición de misión, visión y valores y estrategia nace de casa matriz y posteriormente se customiza a los diferentes países, sin embargo, delimita claramente los comportamientos que se esperan de todos los empleados alrededor del mundo:

Misión	Para protegerte	Para inspirar confianza	Para ayudarte a alcanzar tu máximo potencial
Valores	Somos un equipo y valoramos la diversidad y el potencial de cada individuo	Adoptamos nuevas ideas para superar las expectativas de nuestros clientes	Cumplimos nuestras promesas y defendemos lo que es correcto
Visión	Centramos en los clientes. Mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente	Simplificar. Ser una organización más ágil y receptiva	Innovar: Mejores productos, servicios y atención al cliente

*Gráfico 4 Misión, Visión y Valores. Elaboración propia con información interna de la empresa

En específico en México tiene 3 objetivos claros que definen y dan guía a sus acciones en relación con el negocio:

1. Convertirse en top 10 del sector en México.
2. Liderar el sector con el mayor margen operativo.
3. Definir la experiencia de servicio y ser fácil para trabajar.

En temas de gente tiene una propuesta de valor agregado para las personas, que consiste en los siguientes puntos:

- Balance de vida: Mediante los programas de Flexibilidad Laboral
- Desarrollo: Mediante la metodología 70-20-10 para el proceso de enseñanza-aprendizaje. Donde el **70%** representa el aprendizaje obtenido con las funciones y actividades del día a día, es decir el desarrollo se produce en el trabajo o a través de la experiencia (cumplir los objetivos fijados, uso de nuevas habilidades, participación en proyectos o asignaciones especiales, entre otras). El **20%** será a través de la interacción con otras personas, se produce a través de las relaciones y comentarios (retroalimentación, trabajo con equipos, intercambio de roles, observaciones, coaching, mentoring, entre otras) y el **10%**

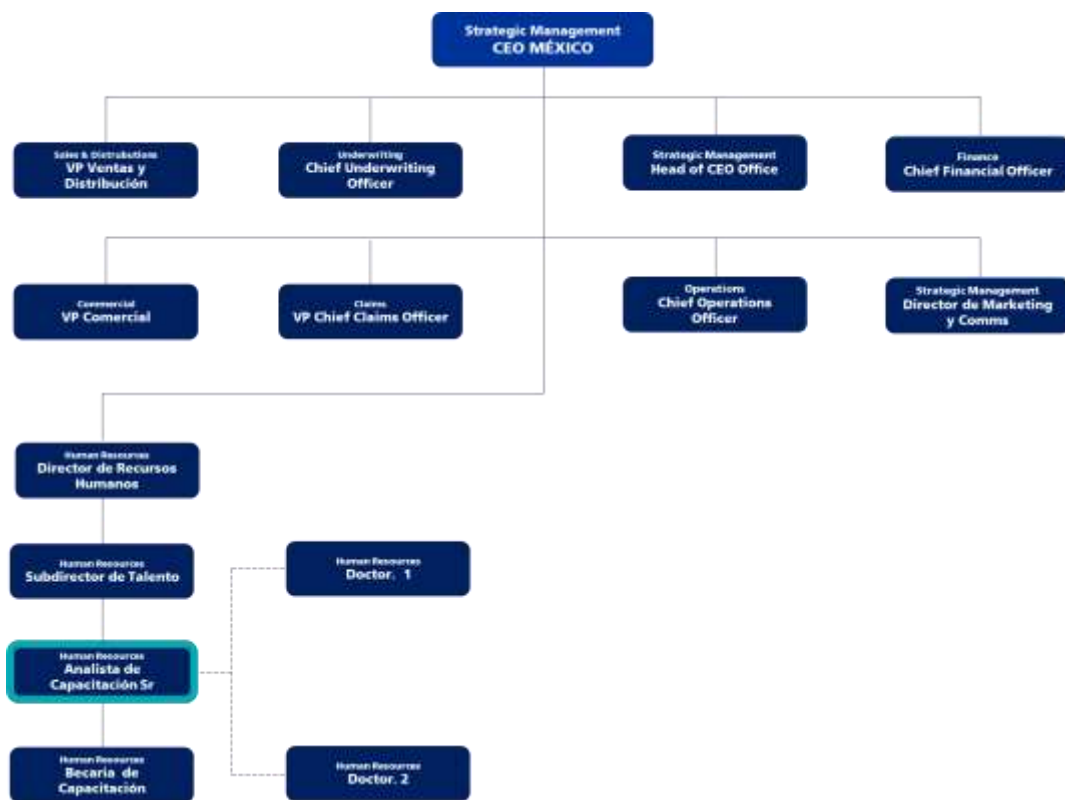
restante será a través de la formación continua, es decir se originará del entrenamiento formal (cursos, seminarios, talleres, documentación, programas, entre otras).

Específicamente este 10% es el campo de acción que tiene la propuesta de intervención pedagógica que se presentará en el capítulo 3.

- **Retribución competitiva:** Los sueldos y salarios se hacen de acuerdo con las mejores prácticas del mercado y cuenta con prestaciones superiores a la ley, que se resumen en el capítulo anterior.
- **Responsabilidad social:** Cuenta con un área especializada para la gestión de acciones de responsabilidad social y sustentabilidad y actualmente apoya a más de 20 empresas con financiamiento o voluntariado.
- **Equidad de género:** Genera acciones necesarias para evitar todo tipo de discriminación. La población es 45% femenina y 55% masculina.
- **Diversidad:** La empresa promueve la diversidad en sus diferentes dimensiones, actualmente emplea a personas de 9 nacionalidades diferentes a la mexicana, los rangos de edad van de los 21 a los 77 años con un promedio de edad de 42 años y cuenta con un área especializada que promueve la cultura de inclusión dentro de la empresa.
- **Reconocimiento:** Genera programas oficiales que promueven el reconocimiento, que tienen como premisa una retroalimentación oportuna, objetiva y equilibrada.

1.4.2 Organigrama

En seguida se muestra a alto nivel el organigrama de operación en México y se resalta la posición ocupe, “Analista de capacitación y Bienestar SR” en el área de recursos Humanos, reportándole directamente a la subdirección de talento, con cargo directo de un Becario y matricialmente de 2 Doctores.



*Gráfico 5 Organigrama. Elaboración propia con información interna de la empresa

Entre las principales responsabilidades se encuentran:

- Diseño de la estrategia de capacitación
- Consultoría del proceso Pedagógico
- Impartición de cursos de capacitación
- Definición, gestión y seguimiento del plan anual de capacitación y todo proceso de logística
- Actualización y cumplimiento de la política de capacitación y reglamentos.
- Trámites ante la STPS
- DNC
- Evaluación y gestión de proveedores y presupuesto
- Indicadores
- Comunicación interna
- Programa de Bienestar/Salud ocupacional

Por la naturaleza de la posición y las funciones era parte de mis responsabilidades generar la estrategia de capacitación en diferentes dimensiones para promover un entorno organizacional favorable, una cultura de servicio al cliente interno y externo, el fortalecimiento de los comportamientos y competencias definidos por la organización y el perfeccionamiento técnico.

Es por esto, por lo que una estrategia clara de los procesos de capacitación contribuye al cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 como se analizará en el capítulo 3.

Capítulo 2. Análisis de la NOM-035-STPS-2018 y los procesos de capacitación

«La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades»
Organización Mundial de la Salud

En este capítulo se analizará de forma concreta el proceso histórico que da marco a la creación y definición de la NOM-035-STPS-2018 y las responsabilidades actuales, de los empleadores formales, sobre la identificación, análisis y prevención de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo.

Así como el marco teórico que da guía a la construcción de la estrategia y práctica pedagógica sobre los procesos de capacitación y bienestar que aportan, a la institución del sector financiero, herramientas para generar un entorno favorable de trabajo.

Describiré cómo a nivel general se han generado planes para contrarrestar los Riesgos Psicosociales en los entornos laborales y el cuidado de la salud de los trabajadores en general, se analizarán los lineamientos que marca la NOM-035-STPS-2018 y posteriormente se hará una revisión de los principios teóricos del proceso de Capacitación y Bienestar.

2.1 Factores psicosociales en el trabajo

México pertenece a las Naciones Unidas, de donde desprenden organizaciones, principalmente la Organización Internacional de Trabajo que se constituyó en 1919 y la Organización Mundial de la Salud que se constituyó en 1948, que llevan más de 35 años de estudio sobre la salud en general de los trabajadores y el impacto de esta en la economía de los países.

Específicamente en 1984 hay un parteaguas sobre la definición y relevancia de los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que el Comité Mixto de la Organización

internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud sobre Medicina del Trabajo, generan una reunión para analizar los “*Factores Psicosociales en el Trabajo*” y como resultado:

“Admite, en general, que el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social no sólo dependen de los diferentes medios de producción de que se dispone, sino también de las condiciones de trabajo y de vida, así como del nivel de salud y del bienestar de los trabajadores y de sus familias.

Este reconocimiento conduce al desarrollo de una acción preventiva global, que tiene en cuenta no sólo los riesgos físicos y químicos, sino también los diversos factores psicosociales inherentes a las empresas, que pueden tener una considerable influencia sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores” (Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, 1984, p.5)

Y define que:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.” (Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, 1984, p.12)

En este mismo documento ya se recomienda a las instituciones hacer una evaluación de los riesgos para la salud y generar acciones para mitigarlos, ya que un entorno poco favorable de trabajo puede traer, de acuerdo con los especialistas de salud de esta reunión, entre muchas otras consecuencias, las siguientes:

- Consecuencias fisiológicas
- Consecuencias psicológicas
- Cambio en el comportamiento (Rendimiento en el trabajo, absentismo, movilidad laboral, consumo excesivo de tabaco y de alcohol y repercusiones fuera del medio de trabajo)
- Problemas persistentes de salud física
- Deterioro de la salud mental
- Accidentes de trabajo

Otro momento importante sucede en 1994, cuando el Grupo Planificador de la Red Internacional de Centros Colaboradores en Salud Ocupacional de la Organización

Mundial de la salud genera la *“Estrategia mundial de la salud ocupacional para todos”*.

De acuerdo con el resumen realizado por el Ministerio de salud de Colombia (1995), para la comunidad hispanohablante, esta estrategia consistía principalmente en fortalecer las políticas nacionales e internacionales, determinar las responsabilidades de los gobiernos y empleadores para generar ambientes de trabajo saludables y promocionar la salud laboral mediante el fortalecimiento de los servicios de salud ocupacional.

Esta estrategia tiene como marco referencial la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de las Naciones Unidas de 1992, dónde se establece en el principio 1 que “Los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza.”

Posteriormente en 2007 y como resultado de la 60.^a Asamblea Mundial de la Salud, se genera *“El plan de acción mundial Salud de los trabajadores”*, dónde se exhorta a los estados miembros de la OMS a atender el plan y sus objetivos, en el plazo de 2008-2017, que consisten a modo de resumen en:

1. Elaborar y aplicar instrumentos normativos que garanticen la protección de la salud de los trabajadores.
2. Proteger y promover la salud en el lugar de trabajo, mediante la evaluación y erradicación de los riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales.
3. Mejorar el funcionamiento de los servicios de salud ocupacional y el acceso a los mismos.
4. Proporcionar datos probatorios para fundamentar las medidas y las prácticas, es decir generar procesos de investigación, evaluación y vigilancia sobre el cumplimiento de los instrumentos normativos.
5. Integrar la salud de los trabajadores en otras políticas, principalmente en las políticas de desarrollo económico y en las estrategias de reducción de la

pobreza ya que debe existir un equilibrio entre los intereses comerciales y los de la salud.

Adicional en 2015 mediante el Programa para las Naciones Unidas para el desarrollo se establecen **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**, “Como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030”

Aunque todos los objetivos se interrelacionan, el 8vo sobre el Trabajo decente y crecimiento económico:

“Apunta a estimular el crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica.

Fomentar políticas que estimulen el espíritu empresarial y la creación de empleo es crucial para este fin, así como también las medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso, la esclavitud y el tráfico humano. Con estas metas en consideración, el objetivo es lograr empleo pleno y productivo y un trabajo decente para todos los hombres y mujeres para 2030.” (Programa para las Naciones Unidas, 2015)

Como se analizó en capítulo 1 de este informe, en México se han realizado reformas relevantes en la normatividad para garantizar trabajos dignos y se han generado diferentes normas para alcanzar los objetivos anteriormente mencionados

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, los Factores de Riesgo Psicosocial son:

“Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.” (Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, 2018, Numeral 4)

Y el Entorno Organizacional Favorable es:

“Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de

responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.” (Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, 2018, Numeral 4)

2.2 Análisis de los elementos de la NOM-035-STPS-2018

Como se revisó en la primera parte de este capítulo hay organizaciones internacionales que han definido planes para el cuidado de la salud en general de los trabajadores y en México desde el 2014 mediante el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo se establece la obligación, de los empleadores, de mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial.

Pero ¿Qué es una norma?, de acuerdo con Ley Federal Sobre Metrología y Normalización (2009), en su artículo 40, las Normas Oficiales Mexicanas deben definir “Las características y/o especificaciones que deban reunir los productos y procesos cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal, vegetal, el medio ambiente general y laboral, o para la preservación de recursos naturales”.

En específico en el inciso VII menciona “Las condiciones de salud, seguridad e higiene que deberán observarse en los centros de trabajo y otros centros públicos de reunión”.

Por lo que es la Secretaría del Trabajo y Previsión Social es la que tiene la facultad para:

“Expedir Normas (...) con el propósito de establecer disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que eviten riesgos que pongan en peligro la vida, integridad física o salud de los trabajadores, y cambios adversos y sustanciales en el ambiente laboral, que afecten o puedan afectar la seguridad o salud de los trabajadores o provocar daños a las instalaciones, maquinaria, equipos y materiales del centro de trabajo.

Las normas oficiales mexicanas que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social determinan las condiciones mínimas necesarias para la prevención de riesgos de trabajo y se caracterizan por que se destinan a la atención de factores de riesgo, a los que pueden estar expuestos los trabajadores” (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2012)

Sobre el proceso de definición de la norma en cuestión la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de acuerdo con los lineamientos de Ley Federal Sobre Metrología y

Normalización, publico el anteproyecto el 26 de octubre del 2016 con el nombre de PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, y se sometió al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Posterior a la revisión del proyecto, se realizaron diversas modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza jurídica en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo y se otorgó la aprobación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores De Riesgo Psicosocial en el Trabajo - Identificación, Análisis Y Prevención que tiene como objetivo:

“Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, 2018)

La norma se puede leer completa en el anexo C y a continuación se presentan una interpretación resumida para su cumplimiento.

2.2.1 ¿Para quién instituciones es aplicable?

La Norma rige todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, sin embargo, dependiendo el número de empleados determina que numerales de la Norma son aplicables, así como cuales tendrán que ejecutarse antes del 23 de octubre del 2019 y cuales antes del 23 de octubre del 2020.

A modo de guía para la interpretación elaboré la siguiente tabla, por número de empleados, si tiene una **X** es obligatorio para 2019 y si tiene una **Y** es para el 2020, adicional si los centros de trabajo cuentan con la certificación de la NMX-R-025-SCFI-2015 debe cumplir con incisos específicos de algunos numerales.

Numerales	EMPLEADOS			Certificación NMX-R-025-SCFI- 2015
	1 a 15	16 a 50	+ de 50	
5.1	X	X	X	Inciso b
5.2		Y		
5.3			Y	
5.4	X	X	X	
5.5	X	X	X	
5.6		Y	Y	
5.7	X	X	X	
5.8		Y	Y	
7.1		Inciso a	Inciso b	
7.2		Y	Y	
7.3			Y	
7.4		Y	Y	
7.5		Y	Y	
7.6		Y	Y	
7.7		Y	Y	
7.8		Y	Y	
7.9		Y	Y	
8.1	X	X	X	B
8.2	X	X	X	a2
8.3		Y	Y	
8.4		Y	Y	
8.5		Y	Y	

*Gráfico 6 Cumplimiento ante la STPS. Elaboración propia con datos de Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Numeral 2.

2.2.2 Descripción de los numerales

Por la finalidad de este capítulo se hará una síntesis de los numerales y el detalle siempre se puede consultar en el anexo c, dónde se encuentra la norma completa.

1. Objetivo de la norma
2. Campo de aplicación (Gráfico)
3. Referencias (Consultar resumen, en el inciso 1.3.4 Normas oficiales mexicanas y Normas mexicanas, de este trabajo)
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
 - 5.1 Generar una política que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
 - b) La prevención de la violencia laboral, y
 - c) La promoción de un entorno organizacional favorable.
- 5.2 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, si es una empresa de 16 a 50 trabajadores, de acuerdo con el numeral 7.1 inciso a) y 7.2
- 5.3 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, si es una empresa de más de 50 trabajadores, de acuerdo con el numeral 7.1, inciso b), 7.2 y 7.3.
- 5.4 Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
- 5.5 Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo. Guía I de referencia de la Norma y canalizarlos para su atención.
- 5.6 Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial.
- 5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre la política, las medidas adoptadas para la prevención de prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los factores de riesgo psicosocial, los mecanismos para presentar quejas, los resultados de las encuestas y las consecuencias a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
- 5.8 Llevar los registros sobre los resultados de las encuestas, las medidas de control adoptadas y los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.
6. Obligación de los trabajadores
- 6.1 colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- 6.2 Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- 6.3 Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.

- 6.4 Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable.
- 6.5 Informar por escrito al patrón directamente, haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
- 6.6 Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
- 6.7 Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma.
7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional.
- 7.1 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberán realizarse de conformidad con lo siguiente:
- a) De 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (Ver Guía de referencia II de la Norma)
 - b) Más de 50 trabajadores deberán realizar, solo una muestra, la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional (Ver Guía de referencia III, de la norma)

Fórmula para calcular la muestra:

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

N= Número de empleados

n= Muestra

- 7.2 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:
- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo
 - b) Las cargas de trabajo
 - c) La falta de control sobre el trabajo
 - d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo

- e) Interferencia en la relación trabajo-familia
- f) Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

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

7.4 Las Guías II y III se siguieren para el numeral 7.1

7.5 En caso de que la empresa desee generar su propia encuesta deberá cumplir con los requisitos de este numeral.

7.6 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009

7.7 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá concentrarse en un informe.

7.8 El informe deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.

7.9 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, al menos, cada dos años.

8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable.

8.1 Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:

Establecer acciones de apoyo social, Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas y Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

- 8.2 Las acciones 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, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:
- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo
 - b) Cargas de trabajo
 - c) Control de trabajo
 - d) Apoyo social
 - e) Equilibrio en la relación trabajo-familia
 - f) Reconocimiento en el trabajo
 - g) Prevención de la violencia laboral
 - h) Información y comunicación que se proporciona a los trabajadores
 - i) Capacitación y adiestramiento
- 8.3 Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.
- 8.4 Generar 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.
- 8.5 El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:

Nivel	Descripción
Primer nivel	Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
Segundo nivel	Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
Tercer nivel	Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

*Gráfico 7 Niveles de acción. Elaboración propia con datos de Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Numeral 8.5.

9. Unidades de verificación

9.1 El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.

9.2 Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.

9.3 Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen.

9.4 La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

10.1 Este procedimiento para la evaluación de la conformidad aplica tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.

10.2 Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad según aplique podrá ser revisión documental, registros o entrevistas (Para validar cuando entra en vigor cada numeral consultar el Gráfico)

10.3 Para la selección de trabajadores por entrevistar se aplicará el siguiente criterio:

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2
51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

*Gráfico 8 Número de trabajadores a entrevistar. Elaboración propia con datos de Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Numeral 10.3

10.4 Las evidencias de tipo documental o los registros a que alude esta Norma podrán exhibirse de manera impresa o en medios electrónicos, y se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.

11. Vigilancia

11.1 La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

12. Bibliografía

En general estos son los lineamientos que marca la Norma y en el capítulo 3 de este trabajo se hará una relación entre los lineamientos y la aportación pedagógica de la estrategia de capacitación.

2.3 Teoría Pedagógica

La Pedagogía al tener como objeto de estudio todo proceso educativo tiene un sin fin de posibilidades de campo de acción, por lo que se han generado clasificaciones que ayudan a delimitar y comprender el alcance de las intervenciones.

En este caso es necesario revisar la construcción del término de Educación no Formal para entender las implicaciones de las acciones que se generan en la empresa.

“La clasificación tripartita del universo educativo tuvo un impulso importante a partir de la labor de Coombs y su equipo en el marco de la UNESCO [...] Entendían como educación formal la comprendida en el sistema educativo, altamente institucionalizada, cronológicamente graduada y jerárquicamente estructurada, que se extiende desde los primeros años de la escuela primaria hasta los últimos años de la universidad.[...] la educación no formal incluía toda actividad educativa organizada, sistemática, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizajes a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños. Finalmente, la educación informal fue definida como un proceso que dura toda la vida y en el que las personas adquieren y acumulan conocimientos, habilidades, actitudes y modos de discernimiento mediante las experiencias diarias y su relación con el medio ambiente.” (Sirvent, M. T; Toubes, A.; Santos, H.; Llosa, S.; Lomagnó C, 2006. p. 4)

Es decir que la educación no formal reconoce los múltiples espacios dónde se siguen desarrollando los individuos, y “aunque la denominación de <<no formal>> pudiera dar idea de simple negación [...] permiten hacer realidad el principio de que la educación es una tarea que prosigue después de la escuela” (Sarramona, Jaume, Vázquez Gonzalo, Colom, Antoni, Educación no Formal, 1998, p.7)

Otro factor de suma importancia es que contribuye a cubrir la necesidad de una educación continua ya que todos los individuos deben “aprovechar y utilizar durante toda la vida cada oportunidad que se le presente de actualizar, profundizar y enriquecer ese primer saber y de adaptarse a un mundo en permanente cambio” (Delors, Jacques “La educación encierra un tesoro,1996, p.96)

Dentro de la compañía se ha definido a nivel global que la formación debe estar basada en el desarrollo de competencias, lo que implica que la estrategia de capacitación debe tener en consideración los siguientes puntos:

- Las competencias son cuidadosamente identificadas, verificadas y conocidas por todas las personas implicadas en el proceso de enseñanza aprendizaje.
 - La instrucción se centra en el desarrollo de cada competencia y a cada una de ellas acompaña su correspondiente evaluación.
 - La evaluación tiene en cuenta el conocimiento, las actitudes y el desempeño como principales fuentes de evidencia.
 - La instrucción es predominantemente individualizada y el progreso de los participantes en el programa es al ritmo de cada uno.
 - Requiere la participación del alumnado en la elaboración de la estrategia de aprendizaje.
 - Las experiencias de aprendizaje son guiadas por una permanente retroalimentación
- (Martínez Pilar y Echeverría Benito, “Formación basada en competencias”, p.133)

Dentro esta clasificación se ubica la capacitación y la educación para la salud, que es la teoría que fundamenta la definición de la estrategia y que definitivamente

proporciona herramientas para generar entornos favorables de trabajo como se analizará en el capítulo 3.

2.3.1 Capacitación

En el país la Ley Federal de trabajo regula las obligaciones de las empresas referente a la capacitación y adiestramiento, ya que el Gobierno establece que garantizar estos procesos a los empleados contribuirá a elevar su nivel de vida, así como fomentar mayores rendimientos para las empresas, a través de un vínculo más estrecho entre la capacitación y la productividad, incluso el Gobierno ha generado un programa de apoyo para la productividad (2013) para las instituciones que lo requieran.

De acuerdo con este documento, generado por la Secretaria de Trabajo y Previsión Social, la Capacitación se conforma de “Procesos continuos de enseñanza-aprendizaje, que propician en los participantes la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para el desempeño de funciones productivas en sus actividades laborales, al interior de una empresa o institución”

En cuanto al adiestramiento es un “Proceso que tiene por objeto: actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas”

Por lo que es responsabilidad de las empresas generar una correcta detección de necesidades de capacitación y crear un plan que las cubra, este plan deberá ser registrado en función al Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores (2013).

Los documentos que se deben registrar son los siguientes:

DC1: Registro de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad para empresas que tengan más de 50 trabajadores, la comisión debe integrarse por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón y tiene como función Vigilar, instrumentar, operar y mejorar los sistemas y los programas de capacitación y adiestramiento.

DC2: La Elaboración del Plan y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, que debe contener el nombre y objetivos de los programas o cursos de capacitación, los contenidos de éstos, los puestos y niveles de trabajo a los que están dirigidos.

DC3: Expedición de Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales, de las sesiones de capacitación o adiestramiento proporcionadas a sus trabajadores.

DC4: Presentación de Lista de Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales generadas

DC5: Registro de los agentes capacitadores externos

Todo lo anterior es auditable y amerita sanciones económicas en caso de incumplimiento por parte de la empresa.

2.3.1.1 Andragogía

Como se mencionó anteriormente el proceso de educación no formal, y en específico de la capacitación y el aprendizaje de adultos se ha convertido en un campo de estudio de la Pedagogía, ya que no podía seguir pensándose que los procesos de educación en la adultez tienen las mismas motivaciones y que puede planearse de la misma manera que la educación formal o escolarizada.

En específico Knowles (2006, p.p. 69-73), uno de los pioneros de la andragogía, describe 6 supuestos teóricos a considerarse para la planeación y estrategia de los procesos de capacitación:

1. La necesidad de saber: Es decir los adultos sondean los beneficios que obtendrán y los costos de no aprenderlo, ya que estos conocimientos son el puente entre donde están ahora y donde desean estar.
2. El autoconcepto de los alumnos: Como adultos se saben cómo seres responsables de sus propias acciones y de su propia vida, con capacidad de autodirigirse.
3. El papel de las experiencias de los alumnos: Los adultos llegan a la actividad educativa con un mayor volumen y una calidad distinta de experiencias.
4. Disposición para aprender: Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real.
5. Orientación al aprendizaje: Los adultos se motivan a aprender en la medida en que perciban que el aprendizaje les ayudará en su desempeño y a tratar con problemas de la vida, por lo que si ven la falta de practicidad y significado se pueden presentar desmotivados.
6. Motivación:
 - a) Los motivadores externos, como ascensos, salarios más altos, etc.
 - b) Los motivadores internos y más potentes que responden a las presiones internas (el deseo de incrementar la satisfacción laboral, la autoestima, la calidad de vida) etc.

Estas son las consideraciones de la teoría del aprendizaje del adulto que fundamentan para la construcción de la estrategia de la intervención pedagógica en la institución financiera.

2.3.2 Educación sobre salud

En el proceso no formal de la educación para la promoción de la salud los objetivos principales, de acuerdo con la Organización Panamericana de Salud (2017, p.2), son:

- Fortalecer de capacidades para el autocuidado, el cuidado de la familia y la comunidad y de cómo se generan modos y condiciones que favorecen estilos de vida favorables a la salud y la prevención de enfermedades no transmisibles.

- Desarrollar de habilidades psicosociales para la vida que contribuyan al empoderamiento personal con enfoque de género, la salud sexual y reproductiva, el fortalecimiento de la convivencia armónica, entre otras.

Y es obligación de las empresas, de acuerdo con la NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo como se menciona en el capítulo uno, generar acciones para la promoción de la salud.

Normalmente se asociaba al bienestar físico, aunque con la NOM035 se da la misma importancia al bienestar mental, por ello en el capítulo siguiente se analizará como se ha generado la estrategia de educación para la salud desde el 2018 y la propuesta para el 2020.

Capítulo 3. Intervención pedagógica para el cumplimiento de NOM-035-STPS-2018 en una empresa del Sector Financiero

«La pedagogía es sin duda la ciencia del futuro y del bienestar de las personas en el hogar, la escuela y la oficina.»

Eduardo Andere

En este capítulo explicaré la propuesta, alcance y resultados a corto plazo de mi intervención profesional en la empresa del Sector Financiero y de las bases pedagógicas que me dieron guía para la construcción de esta.

El camino profesional que he recorrido en la institución me ha permitido tener crecimiento constante y movimientos laterales que han fortalecido mi experiencia e incluso mi campo de acción.

Debido al tema específico de este trabajo me enfocaré en los procesos e iniciativas del área de capacitación y Bienestar, que estuvieron a mi cargo entre 2019-2021, y cómo estas acciones contribuyen al cumplimiento del marco legal de las condiciones de trabajo en general y en específico de la NOM-035-STPS-2018.

Cabe mencionar que, aunque la carrera de Pedagogía la curse en Ciudad Universitaria, en la Facultad de Filosofía y Letras, tome 3 materias optativas en la FES Aragón (Taller de administración aplicadas a la educación, Taller de educación para adultos y Taller de capacitación laboral) y un curso de “El papel del pedagogo en la capacitación laboral”, ya que acababan de implementar el plan de estudios 2010 y en el momento de elegir las materias optativas solo había una clase como parte de los talleres de educación no formal que se llamaba Educación y trabajo.

En ese momento no tenía interés por el proceso educativo para promover la salud, por ello ni siquiera la consideré y en realidad mi interés por generar una carrera profesional en el ámbito corporativo nació de un primer acercamiento a este tipo de instituciones a través de la clase de organización y administración educativas en el quinto semestre.

Como mencioné anteriormente el área de capacitación fue el campo de acción de la pedagogía que mayor interés me generó y en la que he enfocado principalmente mi quehacer pedagógico, por lo que haré un breve resumen de mi camino profesional y cómo estas experiencias me han permitido desarrollarme y tener la responsabilidad del área de capacitación en la institución financiera, esto no significa que he alcanzado mi meta profesional, pero sí que se sigue consolidando.

Mi primer acercamiento formal con los procesos de capacitación fue en el Servicio Social el cual realice, durante el último semestre de la carrera en el 2013, en el Museo Interactivo de Economía en el área de educación continua.

El museo se enfoca principalmente en 3 temáticas: Economía, Finanzas personales y Sustentabilidad, durante mi servicio social se estaba generando un curso relacionado con la temática de sustentabilidad por lo que participe en la revisión de las cartas descriptivas (Contenidos, tiempos, técnicas de enseñanza-aprendizaje, materiales etc.) y acompañé al instructor en la prueba piloto, además de los temas de logística.

Por ello al terminar el ciclo escolar y servicio social empecé a buscar trabajo en esta área de capacitación, por lo que en Julio de 2013 inicié un periodo de un año en una empresa dedicada a la transportación vertical (escaleras eléctricas y elevadores), como trainee de capacitación.

En general en esta experiencia tuve mis primeros acercamientos con la normatividad de capacitación ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social [STPS], la responsabilidad de generar indicadores, ya que la principal función por el tipo de giro era tener el control y evidencia que los técnicos recibieran sin excepción el plan completo de capacitación sobre seguridad porque sus actividades son de alto riesgo, también llevaba el proceso de inducción y realicé acciones para mejorar el clima organizacional a nivel nacional.

Después por convicción personal realicé voluntariado en una casa para adolescentes que se encontraban en situación de calle, cómo asesor educativo y

retomé lo aprendido en orientación profesional para acompañarlos en la redefinición de su plan de vida y las acciones educativas necesarias para lograrlas.

Una vez terminado el periodo de voluntariado inicie nuevamente búsqueda de trabajo y es como ingrese por primera vez a la institución financiera en 2015, con una contratación temporal para cubrir la incapacidad por maternidad de la Gerente del área de capacitación, en este primer periodo, mis funciones consistieron en dar soporte al analista que se quedó a cargo.

Es este momento empecé a conocer mejor el funcionamiento y la logística del proceso de inducción, generación de indicadores, administración de presupuesto y proveedores, generé una propuesta del programa general de inglés, que actualmente sigue vigente y más adelante detallaré y me certifiqué en la ECO217 “Formación de instructores de capital humano de manera presencial grupal”.

Al regreso de la Gerente me contrataron como becaria con prácticamente las mismas funciones, sin embargo, al no generarse una oportunidad de trabajo definitivo, me cambie al área de administración de agentes dónde estaba contratada por outsourcing de tiempo completo, de mayo del 2016 a octubre del mismo año, sin embargo, era un área 100% administrativa para dar soporte al área de operaciones y tome la decisión de iniciar nuevamente búsqueda.

Estuve un periodo corto de octubre del 2016 a enero del 2017 como analista de capacitación comercial en una empresa de Afore, dónde en general llevaba el proceso de capacitación a agentes de ventas que atendían las cuentas especiales, mediante la generación de material didáctico para reforzar el conocimiento del producto, los sistemas y las ventajas competitivas de la empresa.

Sin embargo, se abrió una vacante interna en la empresa actual, como analista de capacitación, entre otras razones decidí volver ya que poco nos hablan en la formación profesional sobre el tipo de prestaciones de ley y superiores y salario emocional que debemos considerar a elegir una propuesta laboral, pero en ese momento ya tenía mejor noción de ambos conceptos y sabía que tendría mejores condiciones de trabajo.

Al ser inicio de año ya se había realizado la detección de necesidades de capacitación, por lo que las actividades consistieron en la búsqueda de proveedores, la administración de presupuesto, logística, asignación de cursos en línea, entre otras actividades administrativas.

Durante este proceso los principales logros fueron la gamificación del curso de onboarding a una plataforma online y el proceso de capacitación para la internalización de más de 250 empleados, sin embargo, en este punto seguía ejecutando, más que generando iniciativas, aunque fueron bien recibidas mis opiniones y recomendaciones.

Por temas de estructura y la necesidad de cubrir la vacante de Desarrollo organizacional, desde octubre 2017 a diciembre 2018 llevé la responsabilidad del área como analista. Principalmente lideré el proyecto de Servicio al cliente que adelante se detallará, ya que es un proyecto que quedo vigente para 2019 y fortalecí el programa de Bienestar, entre otras muchas actividades que por la finalidad de este trabajo no se mencionaré.

A finales del 2018 me hicieron la propuesta de retomar el área de capacitación, la cual acepté, y me certifiqué como instructora en competencias a nivel internacional por DDI (Development Dimensions International)

3.1 Estrategia de Capacitación

Al tomar la responsabilidad de área de Capacitación a inicios de enero del 2019 aún era analista, sin embargo, por el tipo de responsabilidades que detallaré, en octubre tuve una nivelación de puesto y me promovieron como analista SR, equivalente a una coordinación en el mercado.

De las primeras acciones que realicé al tomar la función, fue el generar una línea de comunicación mediante el boletín de capacitación, para dar a conocer la oferta de capacitación a nivel nacional, revisar y actualizar todos los trámites ante la Secretaría

de Trabajo y Previsión Social, identificar los procesos que no se cerraron durante el 2018 principalmente sobre pagos a proveedores y programas generales, así como, la actualización de los indicadores que se presentarían durante el año.

Parte fundamental para definir el plan de trabajo y estrategia 2019 fue retomar los pilares de capacitación ya que permiten segmentar las áreas de conocimiento, habilidades y competencias, para enfocar las acciones de entrenamiento.

3.1.1 Pilares de capacitación

Los principales indicadores identificados en 2018, cuando tomé la posición, las acciones implementadas y los principales logros generados.

Pilares de capacitación

Los pilares de capacitación nos permiten segmentar las áreas de conocimiento y habilidades, para enfocar las acciones de entrenamiento correspondientes a cada plan de carrera que llevará a nuestros colaboradores a alcanzar su máximo potencial.



*Gráfico 9 Pilares de capacitación, Elaboración propia con información de la empresa

- Liderazgo

En el pilar de Liderazgo generé herramientas para que nuestros líderes se siguieran desarrollando y cuenten con las competencias necesarias para la gestión de sus equipos y el logro de los objetivos del negocio, durante el 2018 se ejecutaron las capacitaciones que desarrollaron casa matriz en Suiza, capacitando a 325 líderes, a través de 13 cursos y generando 3418 horas hombre de capacitación.

Para 2019 solo se retomaron 2 de estos cursos, ya que generé un programa local, debido a que el área de talento realizó una evaluación de competencias a todos los Líderes de México durante e identificaron las áreas de desarrollo específicas.

El plan consistió en comprar el contenido de los cursos de DDI (Development Dimensions International) y realice la gestión para el despliegue de capacitación enfocado en 8 cursos a nivel nacional. Este programa sigue vigente a 2021.

El curso base para todos es comunicación para un liderazgo exitoso y posteriormente un plan personalizado sobre los otros 7 cursos disponibles en función de las áreas de desarrollo de cada líder, las sesiones las impartí en conjunto con el equipo que se encuentra certificado como instructor en competencias y se generó un 86% de avance en el primer tema y se capacitó en al menos un curso especializado al 42% de los líderes.

La principal ventaja de este cambio fue el atender las necesidades específicas de la población y el impacto se verá reflejado en el siguiente proceso de evaluación por parte del área de talento.

- Cultura

En este pilar reforzamos principalmente los propósitos y valores de la compañía y existen 2 procesos de alto impacto, uno de ellos es el de onboarding, que no solo se limita al curso de inducción, sino que es un proceso que acompaña a los empleados en los primeros 3 meses en la compañía .

El otro es la campaña que inicie en 2018, que tenía como objetivo fortalecer la cultura de servicio en la compañía y que si bien fue un proceso de transformación cultural que incluyó sensibilización y comunicación, parte fundamental del proyecto fue el desarrollo de una capacitación de 14 horas en los temas de actitud de servicio, tiempos de respuesta y comunicación efectiva, el cual se generó en conjunto a un proveedor especializado, al igual que en el proceso de liderazgo parte del equipo de

recursos humanos nos certificamos para impartir los cursos y realicé la logística a nivel nacional.

A cierre del 2018 habíamos capacitado al 78% de la población y a cierre de octubre 2019 ya contamos con el 95%, además de que a partir del 2020 se incluyó esta capacitación al proceso de onboarding, esto se refleja en el indicador de satisfacción de nuestros clientes ya que en promedio se ha obtenido el 4% arriba de la meta establecida. El plan para 2021 es generar una segunda fase.

Entre otros procesos de capacitación que tenemos en este pilar están los relacionados al ciclo de evaluación y desempeño, las herramientas para el desarrollo y crecimiento profesional, educación de finanzas personales, diversidad e inclusión y Flex Work.

- Normativos

El pilar de cursos normativos está conformado por los cursos online que por normatividad las empresas del giro financiero deben otorgar a sus empleados, principalmente para cumplir con las regulaciones y ambiente de control. (Ejemplo: prevención de lavado de dinero)

Esto se realizó mediante la asignación de los cursos en el módulo de My learning de la plataforma de SAP Success Factors, y consiste principalmente en dar seguimiento al cumplimiento por medio de la generación de reportes, en el 2018 cerramos con un promedio de cumplimiento del 70% y con el reforzamiento y campañas de comunicación en los 3 últimos años tenemos un promedio del 91%.

La principal acción sobre este pilar fue la correcta carga de estos cursos ya que en el 2018 no se asignaron como mandatorios ni se puso fecha de vigencia, por lo que los empleados no lo realizaron hasta que los directores empezaron a solicitarlo a inicios de diciembre.

- Técnico

Normalmente la capacitación técnica se define mediante la detección de necesidades por área de negocio y en función de esta se realiza la búsqueda de instructores internos o externos que puedan proporcionar el conocimiento necesario.

Contamos con el programa general de inglés que consiste en una oferta de capacitación abierta, para que cualquier colaborador que tenga más de 3 meses en la compañía y haya sido evaluado con un desempeño satisfactorio pueda inscribirse, el programa consiste para los corporativos en clases inhouse donde la empresa aporta el 70% del costo y para sucursales foráneas un programa de capacitación en línea pagado al 100%.

Adicional tenemos un programa de capacitación al equipo comercial que consiste en un diplomado de 2 niveles en línea y generamos durante el 2019 contenido didáctico para el conocimiento del producto y las ventajas competitivas, que se subió a un grupo exclusivo para este perfil en nuestras redes sociales internas.

El plan para el 2022 es generar academias por área de negocio, para tener un temario claro de las capacitaciones internas disponibles y las capacitaciones que debemos contratar, esto va con la intención de ir generando el contenido para que en un corto plazo se genere la base de la academia corporativa.

- Competencias Soft

Durante el 2018 se compró un paquete de cursos online prediseñados para fortalecer las competencias soft, pero al hacer el análisis a inicios del 2019 del nivel de uso, el resultado fue que tenía menos del 10% de aprovechamiento. Por lo que era urgente cambiar la estrategia.

Ya que, de la misma manera que se evaluó a los líderes, se generó una evaluación para los contribuidores individuales sobre su nivel de dominio de diferentes

competencias, se aprovechó la licencia de los contenidos de curso del proveedor y se estableció como objetivo para el 2019 iniciar la capacitación presencial para desarrollar las competencias soft, el primer tema para todos que es comunicación con impacto y la fecha se ha capacitado el menos al 90% de la población en más de 3 temas.

Como lo mencionaba en el capítulo 1, estas actividades estaban completamente a mi cargo y el equipo de trabajo se conformaba por una becaria de medio tiempo.

3.1.2 Estrategia de capacitación como cumplimiento de NOM-035-STPS-2018

Todas las acciones anteriores tienen relación con el cumplimiento legal de los procesos de capacitación, y en específico con la NOM-035-STPS-2018 ya que cada uno de los pilares de capacitación contribuye a la prevención de uno o más de los factores de riesgo psicosocial y fortalecen el entorno organizacional favorable, en específico:

- Para evitar la falta de control sobre el trabajo, los procesos de capacitación técnica, competencias soft y normativos dan las herramientas a los empleados para desempeñar mejor sus funciones y desarrollar un nivel mayor de dominio.
- Sobre el liderazgo negativo, el pilar de liderazgo ofrece una profesionalización de los colaboradores con personal a cargo para fortalecer o desarrollar las competencias soft para el correcto manejo de gente.
- En cuanto las relaciones negativas del trabajo y el reconocimiento, el pilar de cultura fortalece los comportamientos y valores de la empresa y que esta orientados a generar un ambiente de trabajo donde se traten con dignidad y respeto y donde puedan sentirse seguros y felices.

3.2 Estrategia de Educación para la salud

Durante el periodo de octubre del 2017 a diciembre del 2018, como ya mencioné, tuve la oportunidad de tomar la responsabilidad del área de Desarrollo Organizacional. En este periodo inicio mi contacto con el proceso de promoción de la salud y cuando cambié al área de capacitación solicité quedarme con la responsabilidad de Salud Ocupacional.

Una de las grandes necesidades que tenía el área era la de promover y fortalecer el programa de Bienestar, que consiste en cumplir el compromiso con los empleados de protegerlos e inspirarles confianza, creando una empresa saludable para que puedan sentirse orgullosos de ser parte de la compañía.

Para lograr lo anterior se involucran diferentes áreas, pero en específico salud ocupacional tiene la responsabilidad de procurar la salud física y mental de los colaboradores, a través de las siguientes actividades:

- Vigilar la salud del personal: mediante exámenes de ingreso y exámenes periódicos anuales a los colaboradores que ya forman parte de la empresa.
- Brindar atención médica continua: a través de la consulta diaria, atención de emergencias y seguimiento a incapacidades.
- Prevenir riesgos a la Salud: en colaboración del área de seguridad corporativa, para garantizar espacios de trabajo seguros.
- Promover la educación para la salud: que suscita el autocuidado para el bienestar físico y mental.
- Generar reportes y registros: Para el cumplimiento de la normatividad y estadística para la toma de decisiones para generar la estrategia.

Si bien el servicio esta tercerizado con un consultor experto en la atención médica y normatividad, las doctoras reportaban directamente al responsable de Desarrollo Organizacional, por lo que, fue y es mi responsabilidad generar la estrategia, para pasar de ofrecer los servicios médicos básicos a generar una definición clara del

proceso educativo para promover la salud y con ello un valor agregado para la compañía.

Aunque no tenía un conocimiento formal de la teoría de la educación para la salud, ya que no tome ninguna materia específica sobre el tema, si tenía conocimiento de los procesos no formales de la educación y la necesidad de los adultos de que la información que se les tramite debe tener un beneficio claro y a corto plazo para que sea significativo.

Por ello empezamos con la búsqueda de más campañas de los padecimientos más comunes y el diseño de infografías en el que las doctoras generaban el contenido, yo realizaba la propuesta didáctica y se enviaba a diseño gráfico, con esto generamos un mayor alcance con los empleados, ya que se enviaban a nivel nacional, y fortalecimos nuestra cultura de prevención.

A finales del 2018, al recibir la propuesta para hacerme cargo del área de Capacitación solicité mantener la responsabilidad del área de Salud Ocupacional, la cual fue concedida, ya que el área tenía una estrategia mejor definida y un mayor posicionamiento en la empresa, por lo que buscamos darle continuidad al proceso.

3.2.1 Estrategia 2019

Ya con la experiencia del año 2018 completo, en conjunto a los Doctoras asignadas por el proveedor y yo buscamos hacer una mejor definición, escribo generalmente en plural sobre las decisiones ya que ellas son las expertas en los conocimientos médicos y yo en el proceso pedagógico, por lo que normalmente las propuestas las discutimos y generamos en conjunto a menos de que por alguna necesidad de negocio tenga que tomar una decisión y ellas deban adaptarse de la mejor manera para cumplir a la necesidad.

La base del plan anual consistió en generar una campaña de comunicación alineada a los días mundiales de instituciones internacionales, como la Organización Mundial para la salud, sobre los padecimientos con mayor impacto en la humanidad,

las acciones preventivas y en medida de lo posible campañas o talleres para los empleados en relación con estos más un programa mensual de pausas activas que inicio a ejecutarse desde marzo del 2019.

Para aterrizar el plan, utilizamos el uso de las siguientes herramientas:

a) Infografías: Desarrollo de materiales didácticos mediante una representación visual que resumen los padecimientos, al contener datos estadísticos, causas o síntomas del padecimiento y medidas de prevención. Estas se mandan por correo electrónico a nivel nacional y se publican en las redes sociales internas de la empresa.

b) Campañas: Dependiendo del padecimiento se hizo búsqueda y convenios con proveedores especializados para que dieran el servicio directamente en las instalaciones a un mejor costo que en el mercado. Esto aplica para la zona metropolitana.

c) Cursos o talleres: Mediante sesiones masivas se realizan platicas informativas o talleres.

d) News Letter: En la comunicación corporativa se suman notas breves para reforzar las campañas.

Aunque no había relacionado estas acciones al cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 el objetivo fue construir un área totalmente consolidada que generará las herramientas correctas para que los empleados cuidaran de su salud física y mental y por ende generar un entorno favorable de trabajo.

3.2.2 Propuesta 2020 “Viaje por la salud”

Para la definición de la estrategia 2020 tome en consideración toda la revisión teórica de este trabajo y realice un análisis de los datos estadísticos registrados durante el 2018 y 2019 para tener información que me permitiera tomar mejores decisiones, en resumen, el resultado y análisis de esta información es:

En promedio se dan 130 servicios mensuales entre consultas, exámenes de ingreso y exámenes periódicos, esto en temas de negocio implica la disminución de

ausentismo, ya que los colaboradores tienen la certeza que si es un malestar mínimo el médico le puede darle la primera atención, pero también, si es necesario se genera un pase de salida para asistir con su médico particular o al Instituto Mexicano de Seguro Social [IMSS].

En promedio tenemos 740 colaboradores en los 2 corporativos, 55% hombres y 45% mujeres, aunque de las consultas el 60% las solicita mujeres. Por ello reforzamos constantemente que cuidarse también es de hombres y que si es necesario deben solicitar atención médica.

El promedio de edad está entre 30 y 39 años, aunque el 42% de consultas la solicitan los empleados de entre 18 y 29 años, por lo que reforzando el tema de prevención puede ayudar a disminuir el porcentaje de consultas médicas, ya que en su mayoría no se trata de enfermedades crónicas.

Los días con más consulta son los lunes con tendencia a la baja mientras transcurre la semana, por lo que todas las campañas de salud se hacen a partir del miércoles.

Respecto a la participación en campañas de salud, en el programa que más tenemos participación es en el concurso de pérdida de peso, que consiste en el seguimiento durante 10 meses, en promedio, hemos incrementado en 6% el número de personas con peso normal y reducido de 38% a 22% la población que tiene obesidad. Por lo que actualmente es una de las campañas con mayor impacto.

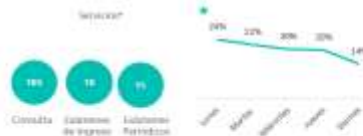
Los padecimientos más comunes son los respiratorios, los gastrointestinales y los musculares, también era importante confirmar en que mes prevalecían ya que con ello podemos generar contenido para ayudar a la prevención o atacar el padecimiento en los meses correctos. Por lo anterior estamos trabajando ya en la construcción de un curso online que ayudará a reforzar las acciones preventivas para los 3 principales padecimientos y que se asignará a inicios de enero 2020.

Indicadores ¿Cómo y qué nos duele?

Generales por demográficos



Frecuencia por día



Participación por campaña

Pérdida de peso	195
Donación de sangre	21
Dental	35
Presión y Glucosa	51
Cáncer de mama	32
Cáncer cervicouterino	16

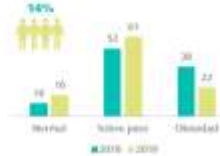
TOP de padecimientos en Zurich



Padecimientos más frecuentes por mes



Control de peso



*Gráfico 10 Indicadores ¿Cómo y qué nos duele? Elaboración propia con datos de la empresa 2018-2019

El plan anual en general no tiene cambios significativos en contenido respecto al 2019, aunque durante el transcurso del año se monitorea si se dispara algún tipo de padecimiento y se generan acciones preventivas o reactivas, según lo requiera el negocio.

En general consistió en las siguientes acciones:

Educación para la salud-Plan 2020



*Gráfico 11 ¿Qué y cómo lo vamos a mejorar? Elaboración propia con datos de la empresa 2018-2019

Finalmente, con el objetivo de estar en constante proceso de mejora he definido los 4 puntos clave a realizar para ofrecer una mejor experiencia al empleado:

- Fortalecer la campaña de comunicación: Generar una campaña con la temática de *“viaje por la salud”*, para dar sentido a los empleados de un programa integral.
- Incrementar el porcentaje de participación: Identificar mediante una encuesta los intereses de los colaboradores.
- Generar un mayor número de iniciativas: Buscar más proveedores o fundaciones con las temáticas de los intereses de los colaboradores para realizar campañas o eventos en función de esto.
- Redefinición de indicadores: Identificar el tipo de datos que se deben registrar para generar correlaciones claras entre las acciones que se están ejecutando y el impacto en la salud de los empleados.

3.2.3 Estrategia de la educación para la salud como cumplimiento de NOM-035-STPS-2018

Parte fundamental de la norma es asegurar que las empresas están generando acciones para prevenir o erradicar los Factores de Riesgo Psicosocial, derivado de las condiciones de trabajo. Por lo que campaña de educación para la salud y las actividades en general del área de salud ocupacional son evidencias de los esfuerzos que se están haciendo como institución.

Adicional, que permite estar en cumplimiento con la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, ya que como se mencionó en el capítulo I, estas normas tiene como objetivo ir definiendo en su conjunto lineamientos para promover y asegurar que las empresas estén generando trabajos dignos.

Específicamente sobre los padecimientos de ansiedad, estrés o problemas con el sueño estamos generando una cultura de prevención, ya que parte fundamental para disminuir el riesgo de padecerlos es que las personas se encuentren saludables.

Finalmente, las doctoras estarán realizando una evaluación clínica a las personas que hayan salido positivo en la encuesta de acontecimientos severos traumáticos y harán las recomendaciones permitentes, como lo marca la norma, para llevar un seguimiento y control y presentarlos en caso de auditoría.

Valoración crítica de la actividad profesional

El campo laboral es muy competitivo y hay diferentes factores que te permiten desarrollarte, de acuerdo con mi experiencia una carrera profesional te proporciona las bases teóricas, pero en un mundo cambiante lo más importante es mantenerte en aprendizaje continuo, estar abierto a diferentes ideas y promover la innovación en el día a día así como una actitud profesional orientada a buscar soluciones, esto sin duda abre las posibilidades sobre las posiciones y funciones que puedes tener en una organización.

En función de esto, es que creo que he podido tener un impacto pedagógico en la organización y con ello oportunidades de desarrollo y crecimiento, ya que he capitalizado al máximo el conocimiento adquirido en la carrera y he permanecido en constante actualización.

Para mí lo más importante es generar valor en cada una de las acciones que realizo y con el tiempo he podido identificar como mi formación pedagógica impacta positivamente en mi visión y propósitos que establezco al realizar los procesos, ya que me da una visión humana y enfocada al desarrollo y bienestar de los colaboradores y no solo en función del cumplimiento de indicadores.

El reto es seguir desarrollando habilidades que me permitan tomar mayores responsabilidades y prepárame continuamente para contar con los conocimientos y la experiencia que me permitan tomar las decisiones correctas que contribuyan a la sostenibilidad del negocio y el bienestar de los empleados.

Finalmente quisiera compartir que una de las situaciones más satisfactorias es cuando las personas agradecen tu acompañamiento y orientación en su desarrollo profesional porque, aunque suene utópico, me da la certeza que a través de mi rol estoy contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas en el sentido económico y de superación personal.

Conclusiones

La situación laboral en México es muy desigual, ya que al estar laborando más del 50% de la población ocupada en el trabajo informal, no hay ninguna certeza de que sean trabajos dignos y que cuenten con las condiciones laborales mínimas para cuidar el bienestar de los empleados, este problema debe estar vigente en la agenda pública y desde diferentes sectores de la sociedad asumir las responsabilidades correspondientes para modificar esta situación.

En cuanto a los trabajos formales, aunque la reforma laboral de inicios del 2019 genera cambios importantes, es esencial seguir adaptando las condiciones de trabajo, en función de elevar la calidad de vida de los mexicanos y la productividad para las empresas.

Adicional a las leyes y normas previas, la entrada de vigor de la NOM-035-STPS-2018, considero que, es un pretexto perfecto para que las instituciones y empresas realicen la evaluación con la seriedad que se amerita y pongan foco en las condiciones de trabajo a las que están expuestos sus empleados y generen acciones reales que impacten positivamente en ellos y su entorno.

Respecto al quehacer pedagógico me enorgullece poder generar acciones, con base en la teoría y la experiencia adquirida, para fortalecer los entornos favorables de trabajo y al mismo tiempo contribuir desde las áreas a mi cargo en el cumplimiento de la norma.

Como explique en el capítulo 3, mediante diferentes procesos educativos, estoy aportando herramientas concretas para que los empleados puedan cuidar de su bienestar y sigan desarrollándose.

Definitivamente mi preparación me ha dado las bases para ir fortaleciendo mi carrera profesional y el haber tomado la decisión de elegir materias optativas, en la FES Aragón, relacionadas con el proceso de educación para adultos y capacitación fue el primer impulso para iniciar una carrera en el mundo corporativo. Aunque es importante seguir actualizándose, puede ser mediante cursos, conferencias, capacitaciones en línea o acercándose a las personas expertas sobre cualquier tema.

Finalmente espero que este trabajo, a través de la información recabada y los ejemplos concretos de las acciones pedagógicas en la institución financiera, contribuya en el gremio al evidenciar que nuestra formación y conocimientos nos prepara para generar acciones educativas que contribuyen a lograr trabajos dignos para los mexicanos.

Fuentes de consulta

Bibliografía

Delors, Jacques “La educación encierra un tesoro, Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional Sobre la educación para el siglo XXI”, Santillana Ediciones UNESCO, España 1996, p.317

Knowles, Malcom, Andragogía, el aprendizaje de los adultos, Oxford University Press Alfaomega, 5ta reimpresión, México 2006, pp. 337

Martínez Pilar y Echeverría Benito, “Formación basada en competencias”, Revista de Investigación Educativa, 2009, Vol. 27, n.º 1, p.147

Sarramona, Jaume, Vázquez Gonzalo, Colom, Antoni, Educación no Formal, ARIAL Educación, España 1998, pp.240

Referencias electrónicas

Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores (2013), Publicada en el Diario oficial de la Federación, 14 de Julio 2013, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 10/10/2019 en:

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5302582&fecha=14/06/2013

Asamblea Mundial de la Salud (2007), El plan de acción mundial Salud de los trabajadores, Organización Mundial de la Salud, WHA60.26, Ginebra, 27 de mayo del 2007

Consultado el 17/10/2019 en:

https://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf

Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, (1984), Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56, Novena Reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.

Consultado el 15/10/2019 en:

<http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2019), Artículo 123, Publicada en el Diario Constitución el 09 de agosto de 2019, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultado el 20/09/2019 en:

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_090819.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], (2012), "Clasificación para Actividades Económicas", México 08 de noviembre del 2012.

Consultado el 19/09/2019 en:

[file:///C:/Datos/Downloads/Clasificacion_act_econENOE%20\(2\).pdf](file:///C:/Datos/Downloads/Clasificacion_act_econENOE%20(2).pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], (2019), "Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo del segundo semestre del 2019". Comunicado de prensa núm. 399/19, México 14 de agosto de 2019 página 1/2.

Consultado el 17/09/2019 en:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/enoe_ie/enoe_ie2019_08.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], (2002), Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México SCIAN, México

Consultado el 19/09/2019 en:

[https://www.colef.mx/emif/metodologia/catalogos/emifnte/2012/Catalogo%20del%20Sistema%20de%20Knowles, Malcom, Andragogía, el aprendizaje de los adultos, Oxford University Press Alfaomega, 5ta reimpression, México 2006, pp. 337-20Clasificación%20Industrial%20de%20América%20del%20Norte%20\(SCIAN-](https://www.colef.mx/emif/metodologia/catalogos/emifnte/2012/Catalogo%20del%20Sistema%20de%20Knowles,%20Malcom,%20Andragogía,%20el%20aprendizaje%20de%20los%20adultos,%20Oxford%20University%20Press%20Alfaomega,%205ta%20reimpresión,%20México%202006,%20pp.%20337-20Clasificación%20Industrial%20de%20América%20del%20Norte%20(SCIAN-)

2002).pdf

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización (2009), Art. 40, Publicada en el Diario oficial de la Federación, 30 de abril de 2009, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/09/2019 en:

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/107522/LEYFEDERALSOBREMETROLOGIAYNORMALIZACION.pdf>

Lineamientos Para La Operación Del Programa De Apoyo Para La Productividad (2013), Publicada en el Diario oficial de la Federación, 03 de Julio 2013, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/09/2019 en:

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5302582

Ley Federal Del Trabajo (2019), Art. 56 al Art.180, Publicada en el Diario Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación, México, 02 de Julio de 2019, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/09/2019 en:

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf

México ¿Cómo vamos? “Empleo”, (2015), México ¿Cómo vamos?, México Consultado el 18/09/2019 en:

http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoemployment.pdf?m=1453513189

México ¿Cómo vamos?, (2019) “Empleos formales generados acumulados en el año”, México

Consultado el 18/09/2019 en:

http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoemployment.pdf?m=1453513189

Ministerio de salud de Colombia, (1995), Estrategia Mundial de la salud ocupacional para todo., El camino hacia la salud en el trabajo, Organización Mundial de la salud [OMS], Ginebra, 1995

Consultado el 18 /09/2019 en:

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42109/951802071X_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres. Para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, (2015) Publicada en el Diario Oficial de la federación, México, 19 de octubre del 2015, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/09/2019 en:

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5411973&fecha=19/10/2015

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores De Riesgo Psicosocial en el Trabajo -Identificación, Análisis Y Prevención (2018), Publicada en el Diario Oficial de la federación, México, 23 de octubre del 2018, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/10/2019 en:

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades (2019), Publicada en el Diario Oficial de la federación, México, 30 de noviembre del 2009, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/09/2019 en:

<http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3923/stps/stps.htm>

Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene (2011). Publicada en el Diario Oficial de la Federación, México,13 de abril del 2011. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Consultada el 20/09/2019 en:

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5185903&fecha=13/04/2011

Naciones Unidas (1992), Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, Río de Janeiro del 3 al 14 de junio de 1992.

Consultado el 18/10/2019 en:

<https://www.un.org/spanish/esa/sustdev/documents/declaracionrio.htm>

Organización Mundial de la Salud [OMS], (1988), Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, Organización Mundial de la Salud [OMS], Ginebra, 1988.

Consultado el 12/10/2019 en:

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=A22BB22985DC466EE558AC057082E611?sequence=1

Organización Panamericana de Salud (2017), Documento conceptual: Educación para la salud con enfoque integral, Organización Mundial de la salud [OMS], Décima edición para las Américas, 2017.

Consultado el 12/11/2019 en:

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/promocion-salud-intersectorialidad-concurso-2017-educacion.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], (2019), “El Futuro del trabajo ¿Cómo se sitúa México?”, México, OCDE Directorate for Employment, Labour and Social Affairs, 2019

Consultado el 18/09/2019 en: <https://www.oecd.org/mexico/Employment-Outlook-Mexico-ES.pdf>

Price Waterhouse Coopers [PwC], (2019), “Reforma Laboral 2019”, PwC, México

Consultado el 16/10/2019 en:

<https://www.pwc.com/mx/es/reformalaboral2019.html>

Programa de promoción de la formalización en América Latina y el Caribe (2014), “El empleo informal en México: situación actual, políticas y desafíos”, Organización Internacional del trabajo [OIT], México.

Consultado el 18/09/2019 en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_245619.pdf

Programa para las Naciones Unidas (2015), Objetivos de Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas, 2015.

Consultado el 18/10/2019 en:

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Reglamento Federal de seguridad y salud, (2014), Artículo 43, Publicada en el Diario Oficial de la Federación, México, 13 de noviembre del 2014, México, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión

Consultada el 20/09/2019 en:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2012, Marco normativo de seguridad y salud en el trabajo, Autogestión en Seguridad y salud en el trabajo, México, 2012,

Consultado el 18/10/2019 en:

<http://asinom.stps.gob.mx:8145/Centro/CentroMarcoNormativo.aspx>

Secretaría del Trabajo y Previsión social (2019), DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, de la Ley Federal de la Defensoría Pública, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y de la Ley del Seguro Social, en materia de Justicia Laboral, Libertad Sindical y Negociación Colectiva, Publicado en Diario Oficial de la Federación, México 1ro de Mayo del 2019.

Consultado el 16/10/2019

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5559130&fecha=01/05/2019

Sirvent, M. T; Toubes, A.; Santos, H.; Llosa, S.; Lomagno C. "Revisión del concepto de Educación No Formal" Cuadernos de Cátedra de Educación No Formal - OPFYL; Facultad de Filosofía y Letras UBA, Buenos Aires, 2006. PP.21

Anexos

a) Ley Federal del trabajo El Título III. Condiciones de trabajo

Este título está dividido en ocho capítulos y en seguida se redacta un resumen de los lineamientos que marca (Ley Federal Del Trabajo, 2019, Art. 56 al Art.131):

-Capítulo I Disposiciones Generales: Establece que las condiciones abajo enlistadas son las mínimas que un empleador debe ofrecer a la fuerza laboral sin generar ningún tipo de discriminación “por motivo de origen étnico o nacionalidad, sexo, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, condiciones de embarazo, responsabilidades familiares o estado civil, salvo las modalidades expresamente consignadas en esta Ley” (Ley Federal Del Trabajo, 2019, Art.56), así como el pago justo por las actividades declaradas en el contrato.

-Capítulo II Jornada de trabajo: Las Jornadas laborales diurnas (entre las seis y las veinte horas) serán de máximo 8 horas y de 7 en el horario nocturno (entre las veinte y las seis horas), con un descanso de media hora, por lo menos. No se pueden exceder más de 3 y media horas extras diarias y deben ser renumeradas en la misma proporción que las de la jornada laboral normal y a partir de la décima hora extra en la semana tendrá que ser renumerada en un 200 por ciento.

-Capítulo III Días de descanso: Un día de descanso mínimo por cada 6 días laborados a la semana con goce de salario íntegro o el proporcional a la jornada de trabajo, así como los días oficiales marcados por la ley. Idealmente siendo el domingo, en caso contrario y con previo acuerdo el trabajador deberá recibir 25 por ciento adicional del pago por ese día. Si la empresa lo requiere y el trabajador acepta trabajar en su día de descanso deberá ser renumerado al 200 por ciento por el día trabajado.

-Capítulo IV Vacaciones: Con goce de sueldo al cumplir 1 año serán 6 días continuos y aumentarán dos días cada año cumplido para llegar a 12, posteriormente aumentará 2 días por cada 5 años. Adicional de una prima vacacional no menor al 25 por ciento.

-Capítulo V Salario: El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera y no podrá ser menor al salario mínimo y se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo. Adicional del aguinaldo con un equivalente mínimo a 15 días de salario que se tendrá que pagar antes del 20 de diciembre por un año de servicio o el proporcional.

-Capítulo VI Salario mínimo: El salario mínimo se calcula por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos y deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia en el orden material, social y cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos. A este salario no se le podrá hacer descuentos a excepción de los que marca la ley.

-Capítulo VII Normas protectoras y privilegios de salarios: El trabajador tiene completa autonomía sobre el uso de su salario y debe ser entregado directamente a él por el medio y día acordado o en caso de incapacidad de hacerlo a la persona que designe, así como las compensaciones complementarias, y se podrán generar programas crediticios o que fomenten el ahorro y consolidación de su patrimonio.

-Capítulo VIII Participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas: El porcentaje estará definido por la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores y deberá ser pagado dentro de los sesenta días siguientes a la fecha en que deba pagarse el impuesto anual en función al porcentaje de días trabajados durante el año, solo con excepción de las condiciones marcadas en la ley.

b) Ley Federal del trabajo_ Titulo IV Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones.

Está dividido en cinco capítulos y en resumen (Ley Federal Del Trabajo, 2019, Art. 56 al Art.180):

-Capítulo I Disposiciones Generales: Por parte del empleador debe proporcionar los pagos de acuerdo a la ley, así como las herramientas en buenas condiciones para realizar las actividades designadas en el contrato y un espacio acondicionado adecuado en los centro de trabajo bajo las condiciones que marca la norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo, abstenerse de maltrato y entrega de contrato, ofrecer formación y capacitación técnica, atender la solicitud si se desean formar sindicatos, atender las auditorias de la instituciones regulatorias, fomentar las actividades culturales, proporcionar ayuda a las mujeres embarazadas y a los padres de familia. Así como queda prohibido hacer algún tipo de discriminación, exigir a los empleados que compren en sus tiendas locales, asociarse a un partido político o religioso sin consentimiento, tratar de disuadir los sindicatos, portar armas, presentarse en los establecimientos bajo efectos del alcohol u otras drogas, tolerar o realizar actos de hostigamiento o acoso.

Capítulo II Obligaciones de los trabajadores: Cumplir con las disposiciones de su lugar de trabajo, siempre que no vayan contra la ley, cumplir con lo establecido en la norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo, cumplir con sus actividades en tiempo y forma y avisar en medida de lo posible con las inasistencias, conservar en buen estado las herramientas y los centros de trabajo, poner en conocimiento al empleador sobre enfermedades contagiosas o profesionales y resguardar información confidencial que podría perjudicar a la empresa si se divulga. Quedando prohibido realizar actividades que pongan en riesgo su seguridad o la de los demás, falta de forma injustificada o si permiso, sustraer o hacer uso incorrecto de las

herramientas de la empresa, presentarse en los establecimientos bajo efectos del alcohol u otras drogas, portar armas salvo que el tipo de trabajo lo exija, hacer propaganda a un partido político o religioso, tolerar o realizar actos de hostigamiento o acoso.

Capítulo III Habitaciones para los trabajadores: “Toda empresa (...), está obligada a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Para dar cumplimiento a esta obligación, las empresas deberán aportar al Fondo Nacional de la Vivienda el cinco por ciento sobre los salarios de los trabajadores a su servicio.” (Ley Federal Del Trabajo, 1970, Art.136) el cual creará sistemas de financiamiento.

Capítulo III BIS De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores: La empresa tiene la obligación de generar un plan de capacitación en conjunto a la comisión mixta (esto último en caso de contar con más de 50 empleados) de capacitación para ofrecer los entrenamientos que les permitan a los trabajadores actualizar, elevar y perfeccionar su nivel su competencia laboral y su productividad, evitar los riesgos de la naturaleza de sus trabajos y prepararlos para el crecimiento laboral.

La capacitación puede ser mediante instituciones externas o capacitadores internos y puede ser parte aquellos apoyos para continuar y concluir los ciclos escolares básicos, medio o medio superior.

Todo esto debe contar con los registros correspondientes ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía. Los trabajadores tienen como obligación asistir puntualmente a las capacitaciones a las que son convocados y presentar las evaluaciones correspondientes.

Capítulo IV Derechos de preferencia, antigüedad y ascenso: Los patrones estarán obligados a preferir, en igualdad de circunstancias, a los trabajadores mexicanos respecto de quienes no lo sean, a quienes les hayan servido satisfactoriamente por mayor tiempo, a quienes no teniendo

ninguna otra fuente de ingreso económico tengan a su cargo una familia, a los que hayan terminado su educación básica obligatoria, a los capacitados respecto de los que no lo sean, a los que tengan mayor aptitud y conocimientos para realizar un trabajo y a los sindicalizados respecto de quienes no lo estén. (Ley Federal Del Trabajo, 1970), así como a derecho de una prima por antigüedad siempre que cumplan 15 años o sean separados involuntariamente de la compañía.

Capítulo V Invenciones de los trabajadores: El inventor tendrá derecho a que su nombre figure como autor de la invención y tendrá derecho a una compensación complementaria pero pertenecerá al patrón si dentro de las responsabilidades del inventor esta la investigación y perfeccionamiento de los procedimientos o productos utilizados en la empresa y en cualquier otro caso la empresa tendrá un derecho preferente, en igualdad de circunstancias, al uso exclusivo o a la adquisición de la invención y de las correspondientes patentes.

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

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

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ROBERTO RAFAEL CAMPA CIFRIÁN, Secretario del Trabajo y Previsión Social, con fundamento en los artículos 40, fracciones I y XI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 512, 523, fracción I, 524 y 527, último párrafo, de la Ley Federal del Trabajo; 1o., 3o., fracción XI, 38, fracción II, 40, fracción VII, 41, 47, fracción IV, 51, primer párrafo, 62, 68 y 87 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 28 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 5o., fracción III, 7, fracciones I, II, III, IV, V, VII, IX, XI y XII, 8, fracciones I, III, V, VIII, X y XI, 10, 32, fracción XI, 43, 44, fracción VIII, y 55, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y 5, fracción III, y 24 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y

CONSIDERANDO

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

Que de acuerdo con lo que determinaban los artículos 69-E y 69-H, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Proyecto correspondiente fue sometido a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, quien dictaminó favorablemente en relación con el mismo;

Que de conformidad con lo señalado por el artículo 47, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se publicó para consulta pública por sesenta días naturales en el Diario Oficial de la Federación de 26 de octubre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, a efecto de que en dicho período los interesados presentaran sus comentarios al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo;

Que, habiendo recibido comentarios de veintidós promoventes, el Comité referido procedió a su estudio y resolvió oportunamente sobre los mismos, por lo que esta dependencia publicó las respuestas respectivas en el Diario Oficial de la Federación de 26 de mayo de 2017, con base en lo que dispone el artículo 47, fracción III, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Que derivado de la incorporación de los comentarios procedentes presentados al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, así como de la revisión final del propio proyecto, se realizaron diversas modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza jurídica en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo, y

Que, en atención a las anteriores consideraciones, y toda vez que el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Primera Sesión Ordinaria de 2017, otorgó la aprobación respectiva, se expide la siguiente:

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores
7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional

8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
9. Unidades de verificación
10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. Vigilancia
12. Bibliografía
13. Concordancia con normas internacionales

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

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

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

1. Objetivo

Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

2. Campo de aplicación

La presente Norma Oficial Mexicana rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Para centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la presente Norma;
- b) Para centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8 de esta Norma, y
- c) Para centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma.

Aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, vigente, darán por esa condición cumplimiento con las obligaciones y numerales siguientes: 5.1 inciso b); 8.1, inciso b); 8.2 incisos a), subinciso 2), e) y g); y 5.7 inciso d).

3. Referencias

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente Norma se deberán consultar las siguientes normas oficiales mexicanas y la norma mexicana, vigentes, o las que las sustituyan:

3.1 NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.

3.2 NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.

3.3 NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación.

4. Definiciones

Para efectos de esta Norma, se consideran las definiciones siguientes:

4.1 Acontecimiento traumático severo: Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

4.2 Apoyo social: Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos

ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

4.3 Autoridad laboral: Las unidades administrativas competentes de la Secretaría que realizan funciones de inspección y vigilancia en materia de seguridad y salud en el trabajo, y las correspondientes de las entidades federativas, que actúen en auxilio de aquéllas.

4.4 Centro de trabajo: El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo.

4.5 Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo: La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.

4.6 Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

4.7 Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

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

4.8 Medidas de prevención y acciones de control: Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento.

4.9 Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

4.10 Trabajador: La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

4.11 Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio.

4.12 Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

5. Obligaciones del patrón

5.1 Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple:

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
- b) La prevención de la violencia laboral, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

Ver Guía de Referencia IV, en donde se da un ejemplo de la política de prevención de riesgos psicosociales.

5.2 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.1, inciso a), y 7.2, de esta Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.

5.3 Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con lo señalado en los numerales 7.1, inciso b), 7.2 y 7.3, respectivamente, de la presente Norma, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores.

5.4 Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, con base en lo dispuesto por el Capítulo 8 de la presente Norma.

5.5 Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo o de la empresa. Ver Guía de referencia I.

5.6 Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, a que se refiere el numeral 7.1 y 7.2 de esta Norma, así lo sugiera y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos a que alude el numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma.

Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

- a) La política de prevención de riesgos psicosociales;
- b) Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
- c) Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;
- d) Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;
- e) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y
- f) Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

5.8 Llevar los registros sobre:

- a) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
- b) Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
- c) Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

6. Obligaciones de los trabajadores

6.1 Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control que dispone esta Norma, así como las que establezca el patrón para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.

6.2 Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.

6.3 Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.

6.4 Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, a que se refiere la NOM-019-STPS-2011, o las que la sustituyan.

6.5 Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).

6.6 Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.

6.7 Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional

7.1 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberán realizarse de conformidad con lo siguiente:

- a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II), y
- b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1.

7.2 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:

- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación;
- b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;
- c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

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

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

- d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;
- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;
- f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:
 - 1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
 - 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

- 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
- 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
- 3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

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

7.4 Los centros de trabajo podrán utilizar para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, cualquier método que contemple lo siguiente:

- a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.2 y/o 7.3, según corresponda, y 7.5 de la presente Norma;
- b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
- c) La manera de evaluar los cuestionarios, y
- d) Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

Ver Guías de referencia II o III.

7.5 Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, en caso de no utilizar los establecidos en las Guías de referencia II y III de esta Norma, deberán estar validados conforme a lo siguiente:

- a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;
- c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
 - 1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
 - 2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
 - 1) De ajuste absoluto con los índices:
 - I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;
 - II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o
 - III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
 - 2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
 - 3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y
- e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

7.6 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan.

7.7 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) Nombre, denominación o razón social;
 - 2) Domicilio;
 - 3) Actividad principal;
- b) Objetivo;
- c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;
- d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;
- e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,
- f) Conclusiones;
- g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y
- h) Datos del responsable de la evaluación;
 - 1) Nombre completo, y
 - 2) Número de cédula profesional, en su caso.

7.8 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.

7.9 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, al menos, cada dos años.

8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable

8.1 Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y
- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

8.2 Las acciones 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, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:

- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:
 - 1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;
 - 2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
 - 3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
 - 4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
 - 5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;
- b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:

- 1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;
 - 2) 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, y
 - 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
- c)** En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
- 1) 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;
 - 2) 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, y
 - 3) 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;
- d)** En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:
- 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
 - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) 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;
 - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
 - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e)** En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
- 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;
 - 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
 - 3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
 - 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
- f)** Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
- 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
 - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
 - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g)** En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:
- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
 - 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
 - 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
- h)** En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
- 1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
 - 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
 - 3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e

- i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
 - 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
 - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
 - 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

8.3 Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.

8.4 El 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 deberá contener:

- a) Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;
- b) El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;
- c) Las fechas programadas para su realización;
- d) El control de los avances de la implementación del programa;
- e) La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y
- f) El responsable de su ejecución.

8.5 El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:

- a) Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
- b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
- c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

9. Unidades de verificación

9.1 El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.

9.2 Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.

9.3 Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen, el cual habrá de contener:

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) El nombre, denominación o razón social;
 - 2) El Registro Federal de Contribuyentes;
 - 3) El domicilio completo;
 - 4) El teléfono, y
 - 5) La actividad principal;
- b) Datos de la unidad de verificación:

- 1) El nombre, denominación o razón social;
 - 2) El número de acreditación;
 - 3) El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y
 - 4) Su domicilio completo;
- c) Datos del dictamen:
- 1) La clave y nombre de la norma;
 - 2) El nombre del verificador evaluado y aprobado;
 - 3) La fecha de verificación;
 - 4) El número de dictamen;
 - 5) La vigencia del dictamen;
 - 6) El lugar de emisión del dictamen;
 - 7) La fecha de emisión del dictamen, y
 - 8) El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo, y
- d) El método que se utilizó para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.4 y 7.5 de esta Norma.

9.4 La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

10.1 Este procedimiento para la evaluación de la conformidad aplica tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.

10.2 Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la presente Norma se realizarán, según aplique, mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas, de conformidad con lo siguiente:

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La promoción de un entorno organizacional favorable; ✓ La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y ✓ La prevención de la violencia laboral, y ➤ Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales. 	<p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p>	

<p>5.2; 7.1 a); 7.2; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental o entrevista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo; ✓ Las cargas de trabajo; ✓ La falta de control sobre el trabajo; ✓ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; ✓ Interferencia en la relación trabajo-familia; ✓ Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y ✓ La violencia laboral; ➤ El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contiene: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cuestionarios que comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el numeral 7.2 de la presente Norma; ✓ La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ✓ La manera de evaluar los cuestionarios, y ✓ Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 a), 7.2; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 7.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los</p>	
--	--	---	---	--

		<p>➤ Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial están validados conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; ✓ El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; ✓ Tiene medidas de consistencia interna que presenta: <ul style="list-style-type: none"> o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y o Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; 	<p>contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes: <ul style="list-style-type: none"> o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; • Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y • Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5, y ✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó; 		

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan; ➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos del centro de trabajo verificado: <ul style="list-style-type: none"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; o Actividad principal; ✓ Objetivo; ✓ Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; ✓ Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma; ✓ Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma, ✓ Conclusiones; ✓ Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y ✓ Datos del responsable de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> o Nombre completo, y o Número cédula profesional, en su caso. ➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está disponible para consulta de los trabajadores, y <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
5.3; 7.1 b); 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9	Documental o entrevista, según aplique	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional: ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma; 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo; ✓ Las cargas de trabajo; ✓ La falta de control sobre el trabajo; ✓ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; ✓ Interferencia en la relación trabajo-familia; ✓ Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y ✓ La violencia laboral; ➤ La evaluación del entorno organizacional favorable comprende: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; ✓ La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; ✓ La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores; ✓ La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores; ✓ La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y ✓ La evaluación y el reconocimiento del desempeño; ➤ El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como para la evaluación del entorno organizacional contempla: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 7.2 y 7.3 de esta Norma; ✓ La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ✓ La manera de evaluar los cuestionarios, y <p>Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p>	<p>tengan más 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 b), 7.2; 7.3; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>➤ Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional están validados conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; ✓ El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; ✓ Tiene medidas de consistencia interna que presenta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y ○ Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; ✓ Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y • Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; <ul style="list-style-type: none"> o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: χ^2/gf menor o igual a 5, y ✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan; ➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos del centro de trabajo verificado: <ul style="list-style-type: none"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; o Actividad principal; 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivo; ✓ Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; ✓ Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma; ✓ Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma, ✓ Conclusiones; ✓ Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y ✓ Datos del responsable de la evaluación; <ul style="list-style-type: none"> o Nombre completo, y o Número cédula profesional, en su caso. <p>➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
5.4, 8.1 y 8.2	Documental o entrevista	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adopta medidas para prevenir 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; ➤ Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; ➤ Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño, y 	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	

		<p>➤ Comprenden las acciones 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, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye: <ul style="list-style-type: none"> o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo; o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto; o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e o Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan; 		
		<ul style="list-style-type: none"> o Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique; ✓ Respecto a las cargas de trabajo contempla: <ul style="list-style-type: none"> o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación; o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades; 		

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En lo que se refiere al control de trabajo comprende: <ul style="list-style-type: none"> o 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; o 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, y o 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; 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten: <ul style="list-style-type: none"> o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros; o La realización de reuniones periódicas (semestrales o anuales) 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; o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y o El fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables; ✓ En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla: <ul style="list-style-type: none"> o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan; o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo; o Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y o Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores; 	<p>El patrón, de común acuerdo con los trabajadores definirá los casos que se considerarán emergencias familiares, así como los mecanismos de protección.</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecto al reconocimiento en el trabajo, cuenta con mecanismos que permiten: <ul style="list-style-type: none"> o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores; 		

		<ul style="list-style-type: none"> o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo; ✓ En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral: <ul style="list-style-type: none"> o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores; o Establece procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, e o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral; 		
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve: <ul style="list-style-type: none"> o La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo; o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y o La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y ✓ Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se: <ul style="list-style-type: none"> o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas; o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación. 		

<p>5.4, 8.3, 8.4 y 8.5</p>	<p>Documental</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con 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; ➤ El 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 contiene: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa; ✓ El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse; ✓ Las fechas programadas para su realización; ✓ El control de los avances de la implementación del programa; ✓ La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y ✓ El responsable de su ejecución; 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen.</p>
----------------------------	-------------------	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable; ✓ Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), así como reforzar el apoyo social y/o ✓ Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico, y ➤ Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda. 	<p>El tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>	
5.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, ➤ Canaliza a los trabajadores identificados para su atención, a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa. 	<p>Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	

5.6	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas al trabajador o a los trabajadores expuestos a violencia laboral y a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y/o existan quejas de violencia laboral.</p>	<p>Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.</p> <p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>
-----	------------	--	--

5.7	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La política de prevención de riesgos psicosociales; ➤ Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral; ➤ Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; ➤ Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; ➤ Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y ➤ Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial. 	<p>La evidencia para dar cumplimiento con proporcionar y difundir información puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p> <p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
5.8	Documental	<p>El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional; ➤ Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y ➤ Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos. 	<p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores.</p> <p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	

10.3 Para la selección de trabajadores por entrevistar por parte de la autoridad laboral y/o las unidades de verificación, con el propósito de constatar el cumplimiento de las disposiciones que integran el presente procedimiento para la evaluación de la conformidad, se aplicará el criterio muestral contenido en la Tabla 1 siguiente:

Tabla 1
Muestreo por selección aleatoria

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
1-15	1
16-50	2

51-105	3
Más de 105	1 por cada 35 trabajadores hasta un máximo de 15

10.4 Las evidencias de tipo documental o los registros a que alude esta Norma podrán exhibirse de manera impresa o en medios electrónicos, y se deberán conservar al menos durante un año, a partir de la fecha de elaboración.

11. Vigilancia

La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

12. Bibliografía

12.1 Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

12.2 Ángel Lara Ruiz, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial*. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

12.3 Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Andalucía, España, UGT.

12.4 Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

12.5 Gracia Cassitto María, et al, (2004). *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.6 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización, Volumen II Parte V. Factores Psicosociales y de Organización*. Organización Internacional del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

12.7 Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona, España, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

12.8 Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ)*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.

12.9 ISO 10075:1991, Ergonomic principles related to mental work-load -- General terms and definitions.

12.10 ISO/NP 10075-1, Ergonomic principles related to mental work-load -- Part 1: General concepts, terms and definitions.

12.11 ISO 10075-2:1996, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 2: Design principles.

12.12 ISO 10075-3:2004, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload.

12.13 Kalimo Raija, et al. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.14 Leka, Stavroula. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.15 Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.

12.16 Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.

12.17 Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo e Inmigración.

12.18 NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.

12.19 NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

12.20 NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.

12.21 NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

12.22 NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.

12.23 NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.

12.24 NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.25 NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.26 NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.27 NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

12.28 NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

12.29 NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.

12.30 NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.31 NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.32 NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.33 NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.34 NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.35 NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.36 NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.

12.37 NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2009.

12.38 NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

12.39 NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

12.40 NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.

12.41 Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

12.42 Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

12.43 Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, OIT-PNUD. (2003). *Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*, Santiago, Chile.

12.44 Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (2012). *Paquete de formación SOLVE. Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: Guía del formador*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.

12.45 Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014. México.

12.46 Superintendencia de Seguridad Social. *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21. Manual de uso*. Gobierno de Chile.

13. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO. La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor al **año** siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Lo dispuesto por los numerales 5.2, 5.3, 5.6, 5.8, 8.3, 8.4, 8.5, y Capítulo 7, entrará en vigor a los **dos** años siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a los cuatro días del mes de septiembre de dos mil dieciocho.- El Secretario del Trabajo y Previsión Social, **Roberto Rafael Campa Cifrián**.- Rúbrica.

Guía de Referencia I

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

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

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

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

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
I.- Acontecimiento traumático severo		

¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
➤ ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
➤ ¿Asaltos?		
➤ ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
➤ ¿Secuestro?		
➤ ¿Amenazas?, o		
➤ Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

GR.I El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

- a) Si todas las respuestas a la **Sección I Acontecimiento traumático severo**, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y
- b) En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección I** es "SÍ", se requiere contestar las secciones: **II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento, III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento** y **IV Afectación**, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
 - 1) Cuando responda "SÍ", en alguna de las preguntas de la Sección **II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento**;
 - 2) Cuando responda "SÍ", en tres o más de las preguntas de la Sección **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o**
 - 3) Cuando responda "SÍ", en dos o más de las preguntas de la Sección **IV Afectación**.

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "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
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

II.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo.

II.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:
 - 1) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
 - 2) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
 - 3) Explicar el objetivo de la evaluación;
 - 4) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
 - 5) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y
 - 6) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.
- b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:
 - 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
 - 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
 - 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
 - 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
 - 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y

- 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y
- c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:
 - 1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y
 - 2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

II.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

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

Tabla 2
Valor de las opciones de respuesta

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

- b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:
 - 1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
 - 2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
 - 3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 3
Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

II.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 4 siguiente:

Tabla 4
Criteria para la toma de acciones

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

- 1) **Evaluación específica:** Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

Guía de Referencia III

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

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

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

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

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

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

5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
---	--	--	--	--	--	--

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					

40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					

59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

III.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicar a una muestra representativa de éstos. El tamaño de la muestra se deberá determinar conforme a la **Ecuación 1** siguiente:

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

Ejemplo: Para 100 trabajadores, $N=100$, sustituyendo en la **Ecuación 1**, tenemos:

$$n = \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604}$$
$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$
$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

La selección de los trabajadores deberá realizarse de forma aleatoria, de manera que todos los trabajadores puedan ser considerados para la aplicación de los cuestionarios, sin importar, su turno, tipo de puesto, área de trabajo, departamento, etc.

La muestra se distribuirá entre hombres y mujeres conforme al porcentaje de cada género en el centro de trabajo.

III.2 Para la aplicación del cuestionario deberán cumplirse, al menos, las condiciones siguientes:

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la **Ecuación 1** de la presente Norma;
- 2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 4) Explicar el objetivo de la evaluación;
- 5) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 6) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y
- 7) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial, y finalmente, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

- 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
- 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
- 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
- 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
- 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y
- 2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

III.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

- a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificadas, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 5 siguiente:

Tabla 5
Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

- b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 6 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

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

Tabla 6
Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41

	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

c) Los resultados de cada cuestionario deberán evaluarse conforme a los rangos siguientes:

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario C_{final}	$C_{final} < 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$
Entorno organizacional	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 23$	$C_{cat} \geq 23$

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$

Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

III.4 A partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la Tabla 7 siguiente:

Tabla 7
Criteria para la toma de acciones

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

- 1) **Evaluación específica:** Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

Guía de Referencia IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este centro de trabajo (Razón Social) en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos siguientes:

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;
- Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
- Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
- Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y
- Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización; la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
 - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
 - c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
 - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
 - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
 - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
 - g) Realizan planes de promoción interna, y
 - h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
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 y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
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 organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están 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 a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización 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 y empleados, lo cual se lleva a cabo

personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios 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, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Guía de referencia V

Datos del trabajador

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

Número de cuestionario _____

Fecha de aplicación _____

Información del trabajador

Sexo:			
	Masculino		Femenino
Edad en años:			
<input type="checkbox"/>	15 - 19	<input type="checkbox"/>	45 - 49
<input type="checkbox"/>	20 - 24	<input type="checkbox"/>	50 - 54
<input type="checkbox"/>	25 - 29	<input type="checkbox"/>	55 - 59
<input type="checkbox"/>	30 - 34	<input type="checkbox"/>	60 - 64
<input type="checkbox"/>	35 - 39	<input type="checkbox"/>	65 - 69
<input type="checkbox"/>	40 - 44	<input type="checkbox"/>	70 o más
Estado civil:			
<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Divorciado
<input type="checkbox"/>	Soltero	<input type="checkbox"/>	Viudo
<input type="checkbox"/>	Unión libre	<input type="checkbox"/>	
Nivel de estudios:			
	Sin formación	<input type="checkbox"/>	
	Primaria	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
	Preparatoria o Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
	Técnico Superior	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
	Licenciatura	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
	Maestría	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
	Doctorado	<input type="checkbox"/>	Terminada <input type="checkbox"/> Incompleta
Datos laborales:			
Ocupación/profesión/puesto:			
Departamento/Sección/Área:			
Tipo de puesto:			
<input type="checkbox"/>	Operativo	<input type="checkbox"/>	Supervisor
<input type="checkbox"/>	Profesional o técnico	<input type="checkbox"/>	Gerente
Tipo de contratación:			
<input type="checkbox"/>	Por obra o proyecto	<input type="checkbox"/>	Tiempo indeterminado
<input type="checkbox"/>	Por tiempo determinado (temporal)	<input type="checkbox"/>	Honorarios
Tipo de personal:			
<input type="checkbox"/>	Sindicalizado	<input type="checkbox"/>	Confianza
<input type="checkbox"/>	Ninguno		
Tipo de jornada de trabajo:			
<input type="checkbox"/>	Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs)	<input type="checkbox"/>	Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno)
<input type="checkbox"/>	Fijo diurno (entre las 6:00 y 20:00 hrs)		
Realiza rotación de turnos:			
<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
Experiencia (años):			
Tiempo en el puesto actual			
<input type="checkbox"/>	Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>	Entre 10 a 14 años
<input type="checkbox"/>	Entre 6 meses y 1 año	<input type="checkbox"/>	Entre 15 a 19 años
<input type="checkbox"/>	Entre 1 a 4 años	<input type="checkbox"/>	Entre 20 a 24 años
<input type="checkbox"/>	Entre 5 a 9 años	<input type="checkbox"/>	25 años o más
Tiempo experiencia laboral			

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 a 4 años
- Entre 5 a 9 años

- Entre 10 a 14 años
 - Entre 15 a 19 años
 - Entre 20 a 24 años
 - 25 años o más
-