



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE DE INCORPORACIÓN 8901-25

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NOM 035.
ANÁLISIS CRÍTICO PARA ACREDITAR LAS AUDITORIAS DE
LAS UNIDADES DE VERIFICACIÓN Y/O DE LA STPS”.**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

LARREA RAMOS ANA PATRICIA

420517917

GENERACIÓN: 2019-2023

DIRECTOR DE TESIS: LIC. GAMEZ MORA JORGE N.

XALATLACO, ESTADO DE MÉXICO. JULIO 2023



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

*«La motivación te lleva a comenzar
y el hábito te lleva a terminar».*

- Jim Ryun

*“«Ningún hombre será un
gran líder si quiere hacerlo todo él
mismo u obtener todo el mérito para
sí mismo por hacerlo»*

—Andrew Carnegie

*«Los grandes líderes se
quitan de en medio para aumentar la
autoestima de su gente. Si las
personas creen en sí mismas, es
increíble las cosas que pueden
conseguir.»*

—Sam Walton

AGRADECIMIENTOS.

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por alejar lo innecesario y poner ante mí, los motivos para culminar uno de mis más grandes anhelos.

A Oasibeth, mi Ángel Dorado. Gracias por ser el guía universal de todos mis caminos.

Héctor. Siempre estaré agradecida por apoyarme en esta decisión y ser el soporte de este nuevo sueño. Este proyecto también es tuyo.

A Madison, mi vida. Gracias por ser la motivación de mi vida y la fuerza de mi alma, no existe guerra imposible de ganar contigo a mi lado. TE AMO INEFABLEMENTE!

A mi Madre, Leticia y mis hermanas Ana y Paula Larrea, gracias porque, en estos tiempos de tormenta, me han brindado un poco de calidez, gracias porque sin su soporte no podría estar terminando este proyecto, sus palabras de aliento, sus consejos y su ayuda incondicional fue lo que hizo que lograra obtener un espacio de calma para respirar, fortalecerme y seguir adelante, sé que este éxito al final también es suyo.
LAS AMO

A mi Padre, Antonio y a Sara. Ustedes han acompañado mi camino desde que empecé mis estudios es para mí un honor poder entregarles otro proyecto del que también formaron parte, no tengo palabras para agradecer todo el amor que me han dado y el apoyo que ciegamente me ofrecen, sé que pronto podre recompensarlos. Gracias por que en su espacio siempre encuentro un hogar. LOS AMO.

A Jaque Sauza y Zayra Albarrán. Mi camino en este tramo no habría significado nada sin su compañía, gracias por su apoyo he logrado un proyecto tan importante como este, gracias por las risas y los chismes de horas, porque fueron una maravillosa motivación en cada semestre,

logré cada éxito a su lado y con su apoyo. **A Ximena pavón.** Gracias por darme la bienvenida a tu vida, en ustedes 3 encontré a unas nuevas amigas que marcaron mi vida y mi corazón, lo envolvieron de palabras de cariño que guardare eternamente. Por todo lo que nos falta por vivir. <<Que dure una vida si es posible.>>

A mi maestro y tutor de este proyecto **Lic. Marco Martínez,** cada enseñanza la atesorare siempre.

DEDICATORIA.

Este proyecto va dedicado a mi familia:

A Madison Anahí, a ti te dedico mi vida.

“No es imposible, solo no posible... solo
hay una persona que puede lograrlo”

Alicia a través del espejo

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
MARCO TEÓRICO	7
CAPÍTULO I: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	9
1.1. CALIDAD DE VIDA DEL COLABORADOR	16
1.2. ESTRÉS LABORAL	18
1.3. VIOLENCIA LABORAL.....	21
CAPÍTULO II: ENTORNOS ORGANIZACIONALES FAVORABLES PARA LOS COLABORADORES	24
2.1. FACTORES DE HERZBERG	28
CAPÍTULO III: DESGLOSE DE LA NOM 035	34
3.1. MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	41
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	46
4.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	46
4.2. OBJETIVOS	47
4.3. HIPÓTESIS	47
4.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
CAPÍTULO V: PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA NOM 035.....	50
CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES GENERALES DE LA STPS	67
CAPÍTULO VII: IMPORTANCIA DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL EN LA INTERVENCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM 035 EN LOS CENTROS DE TRABAJO.....	75
CAPÍTULO VIII: PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NOM 035	77
CAPÍTULO IX: CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN	83
GLOSARIO	85
FUENTES CONSULTADAS.....	87
ANEXOS	91

INTRODUCCIÓN.

Desde las antiguas civilizaciones como la china, la romana, la griega y la egipcia; los principios en materia empresarial se encontraban inmersos, la necesidad de reconocimiento por parte de los individuos, la planificación, el control, la descentralización de poder, así como la organización funcional pauto los principios de la administración como la conocemos en la actualidad (Macías y Vidal, 2002).

Las consecuencias de la revolución industrial en el siglo XX marcaron el inicio de los primeros cambios de las teorías organizacionales, con la máquina de vapor y las máquinas para hilar se introdujeron técnicas mecánicas de producción lo que revoluciono a la industria y sus modos de trabajo (Macías y Vidal, 2002).

La Revolución francesa (1789), la aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948), la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial, suponen indirectamente hitos en la conceptualización de la salud laboral que se origina principalmente en el reconocimiento del derecho del trabajador a su integridad física, mental y social (Moreno, 2011).

Con el salto mecánico de algunos, en la década de los 80 del siglo XX, las empresas vieron una oportunidad de crecimiento y de ahorro salarial generando una crisis para los trabajadores quienes se sintieron amenazados ante la automatización, la robótica y los avances electrónicos que se introducían, tuvieron que adaptarse a un mundo laboral más flexible, desconcentrado y tecnológicamente desarrollado; los cambios ocasionaron disminuciones de la clase obrera tradicional e intensifico el trabajo parcial, precario y temporal (Prado, 2012).

Los trabajadores comenzaron a enfrentarse a la incertidumbre, despidos injustificados, contrataciones temporales, parciales, a una disminución de las prestaciones sociales, problemas para desarrollarse o crear antigüedad, sindicatos ilegítimos, incremento de los riesgos psicosociales y factores relacionados con la seguridad e higiene (Idem, 2012). Esto provocó que la productividad humana disminuyera.

Lo anterior dio nacimiento a múltiples teorías en el campo administrativo enfocadas a aumentar la productividad humana, entre ellas la más reciente *la teoría de las relaciones humanas*, este nuevo enfoque inicia en los años '50 pero se hace relevante con los trabajos de Thomas J. Peters y Robert H. Waterman en su libro *En búsqueda de la excelencia* “contrapone a la organización racionalista de la empresa una concepción orgánica en la que lo primero es la libertad y capacidad de iniciativa de la persona, en línea con las más modernas concepciones de la organización industrial” (Hernández y Pacheco, 1990).

La teoría de las relaciones humanas señalaba que las personas eran vitales motores de cualquier negocio, los mostraba como seres sensibles que debían ser atendidos en sus necesidades particulares para poder desempeñar cualquier actividad profesional de manera óptima. Esta teoría tuvo gran impacto en el mundo por lo que múltiples materias como la psicología organizacional se han dado a la tarea de buscar estrategias para implementarlas, la más actual es la NOM 035.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La salud del colaborador¹ es ahora tema de preocupación para la sociedad, según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), “El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos” (2022), cifra que hace referencia a la creciente presión de los colaboradores en los entornos laborales en que se desenvuelve, afectando la salud de éste en aspectos físicos y/o mentales.

De acuerdo con la American Psychiatric Association (APA), (2002), se pueden identificar a los estresores psicosociales y ambientales en relevancia directa con los grupos de relación cotidiana que envuelven a un individuo, tales como, la escuela, el trabajo, problemas sociales o legales, la salud, entre otros (Londoño et al., 2010).

La vida laboral de un individuo promedio comienza a partir de los 20 a los 23 años de edad y permanece de manera obligada en un mismo lugar realizando determinadas actividades de 5 a 10 horas dependiendo las labores que desempeñe y el tipo de empleo que ejerza; es decir, que un hombre común pasará la mayor parte de su tiempo trabajando y si las condiciones no son las adecuadas en el lugar de trabajo es más probable que el sujeto se vea afectado en aspectos sociales, emocionales y/o físicos.

Los problemas en el lugar de trabajo según la APA, (2002) están asociados a trastornos mentales tales como la depresión, la agorafobia (caracterizada por ansiedad excesiva o comportamientos de evitativos), fobias sociales, estrés postraumáticos (caracterizados por miedo, terror y persistencia en síntomas),

¹ Usada como sinónimo de trabajador la palabra colaborador genera confianza y seguridad, además de que brinda sentido de pertenencia. “Hace énfasis en el colaborador como ser humano y tiene como propósito central lograr el bienestar laboral, desde los aspectos objetivos reflejados en el plan de beneficios, y las condiciones de trabajo; y los aspectos subjetivos que incluye la generación de un clima laboral positivo” (Díaz, Dearco, & Arbeláez, 2018).

abuso o dependencias a sustancias nocivas (como alcohol o cigarro), trastornos alimenticios (como bulimia, anorexia o compulsión a la comida), trastorno de ansiedad generalizada (caracterizado por una excesiva ansiedad persistente y constante), ideas suicidas o delirantes, entre otros (Citado en Londoño et al., 2010).

Los problemas mentales relacionados a los centros de trabajo² hacen referencia directamente a la estructura y desarrollo de la organización, esto implica el tipo de valores y creencias con las que se comportan tanto líderes como colaboradores; aunque es importante mencionar que no se establece en la APA la correlación exclusiva directa de los trastornos a los lugares de trabajo o composición de los mismos ni tampoco a las tareas a desarrollar, pero si lo establece como un factor de causa probable.

De lo anterior, un comunicado social de la Cámara de Diputados en México preciso que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) declararon que las causas particulares de problemas de salud física o psíquica son: “exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y falta de apoyo por parte de la familia” (Boletín N° 5639, 2013).

Cuando hablamos de riesgo psicosociales se entiende que son: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea” (Meliá et al., 2014).

La OIT en un informe de género, salud e integridad en el trabajo determino que:

“Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo)” (2013).

² Véase glosario al final (p84).

De lo anterior, entendemos que los factores de riesgo psicosocial se generan en los círculos en donde convive el individuo y de ahí se desencadenan los diversos problemas de salud físicos y/o mentales; en las organizaciones los escenarios en los que los trabajadores se desenvuelven son de observancia constante, por ello algunas empresas emplean políticas de prevención de riesgos para así evitar posibles daños a los trabajadores, aunque estas medidas son estrategias industriales muy recientes, la cantidad de organizaciones que las comienzan a aplicar de manera real y efectiva son cada vez más, aunque aún existe un sector que se resiste a su adecuada implementación.

Los factores de riesgo psicosocial según la OIT y La OMS, se clasifican en cinco grupos como siguen:

El primero hace referencia a los factores del ambiente y del trabajo a desempeñar: corresponde a las exigencias psicológicas del trabajo que desempeña el individuo que incluyen ritmos de trabajo elevados, tomas de decisiones o soluciones de conflictos apresurados, jornadas de trabajo excesivas, no contar con horas de salida específicas o claras, confusión de funciones y jerarquías, entre otros (Enciclopedia de Salud y de la OIT, 2013).

El segundo son los factores organizativos: en este se tiene la finalidad de equilibrar la vida familiar o personal del colaborador con su vida laboral, incluye también los problemas de control y liderazgo, sentido de pertenencia y confusión del clima organización y valores, los problemas de liderazgo en el centro de trabajo que desmotivan y confunden al colaborador, problemas trabajo en equipo, culpas y reproches del desempeño laboral entre colaboradores y líderes, resistencia al cambio, discriminación laboral, falta de apoyo social, poca cultura de riesgos psicosociales y ausencia de protocolos para el seguimientos a quejas (Enciclopedia de Salud y de la OIT, 2013).

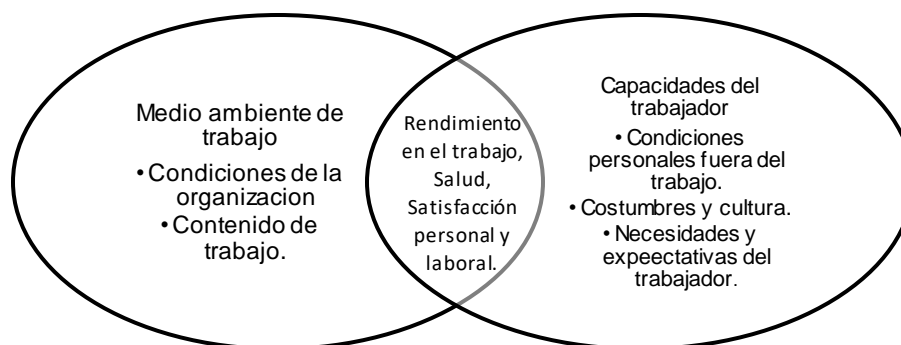
El tercer factor son los factores de las relaciones laborales: establece la importancia del apoyo social de la organización para con el colaborador, claridad en las tareas a desempeñar y ambientes laborales. Se incluye la violencia laboral, *mobbing*, sentimientos de soledad, incomodidad, frustración y rechazo, así como acoso sexual (Enciclopedia de Salud y de la OIT, 2013).

El cuarto son los factores de seguridad y desarrollo profesional en el centro de trabajo: corresponde a los planes de carrera del colaborador y sentimientos futuros, compensaciones justas y sentido de pertenencia provoca sentimientos de incertidumbre respecto al futuro con su trabajo, inseguridad de planes de carrera en la organización, dificultad de obtener promociones, sentimientos de injusticia y no valoración y problemas de sentido de pertenencia (Enciclopedia de Salud y de la OIT, 2013).

El último es el factor de carga laboral. Hace referencia a las exigencias para cumplir con más trabajo de aquel considerado posible para el individuo, sin considerar el tiempo ni los aspectos personales familiares o individuales del sujeto, se incluyen las jornadas laborales excesivas o trabajo en días festivos o días de descanso, descansos insuficientes y mal pagados, ausencia de consideraciones o permisos para experiencias o problemas familiares o situaciones sociales (Enciclopedia de Salud y de la OIT, 2013).

En 1996, Cuenca, elaboró un modelo de factores psicosociales en el trabajo (véase la figura1), y estableció una de las primeras teorías en las que varios elementos que se relacionaban entre sí, eran la clave para tener un equilibrio de salud en los trabajadores, los factores influían en el rendimiento del colaborador, así como en su salud y éxito de su vida laboral y personal. La existencia de problemas en cualquiera de los factores daría como resultado un impacto negativo en la salud mental y/o física del individuo. Cuenca (1996), consideró que la única manera de mantener una salud física y/o mental adecuada para cualquier colaborador es la de tener un equilibrio entre algunos factores determinados como sigue:

Figura 1. Modelos de factores psicosociales de Cuenca (1996).



Fuente: Cuenca, 1996 citado en Gómez, 2014.

Lo anterior debido a que la vida laboral de un sujeto influye en la vida personal del mismo, la negación de que ambas están sujetas llevan el desequilibrio mismo del día con día, generando rebotes a quienes rodean al individuo, luego entonces, los problemas psicosociales no solo afectan al colaborador sino también a quienes forman parte de su círculo social.

Un ejemplo claro del párrafo que antecede es: un trabajador casado y con hijos, que tiene cargas excesivas de trabajo por lo que al terminar su jornada decide llevarse trabajo a casa para avanzar e intentar reducir su carga laboral, pero en casa su familia se molesta porque no pasa tiempo con ellos, con el tiempo, el estrés es tal que el individuo enferma, la esposa le ha pedido el divorcio y lo ha abandonado llevándose a sus hijos, ahora el colaborador no solo tiene estrés, sino también sufre de ansiedad y depresión; en cuanto al trabajo su desempeño no es el esperado y le causa incertidumbre el ser despedido.

Gómez, Hernández y Méndez, (2014) establecieron que ninguna organización quería personal enfermo y mucho menos que no trabajará a su máximo potencial, reconocían que las empresas no aplicaban estrategias adecuadas para motivarlos y que sin darse cuenta eran afectadas en el funcionamiento y estructura de las mismas por aquellos colaboradores "*enfermos de trabajo*".

“Los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como la productividad y la imagen de la empresa, entre otros” (Gómez et al., 2014).

Los entornos laborales son considerados como uno de los lugares donde mayor riesgo psicosocial existe, los nuevos fenómenos como la globalización y la interacción con las nuevas tecnologías generan conflictos para la organización y estructura de las tareas de trabajo, esto hace difícil empatar adecuadamente la vida personal y laboral de las personas.

Según Abello y Lozano (2013) los tipos de riesgo psicosocial se dividen en dos: en relaciones interpersonales y aspectos extralaborales.

En primer lugar, las relaciones Interpersonales hacen referencia a la información sociodemográfica del colaborador y a sus características individuales de conducta, adaptación y resiliencia.

“Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad y en los ámbitos que la sociedad determina, como el laboral” (Martínez, 2017).

Según Soria (2004) las relaciones laborales en aspectos interpersonales son un medio para que la organización cumpla con los objetivos “siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común”.

Los aspectos interpersonales incluyen la confianza interpersonal, caracterizada por ser un impulso en el desarrollo individual de potencial y mejora del desempeño de cualquier individuo, es bien sabido que las relaciones que desarrollamos con quienes nos rodean, nos definen y/o caracterizan y son estos lazos establecidos los que resultan necesarios para el desarrollo integral como trabajadores.

“En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización [...] La manipulación o falta de respeto a la dignidad personal, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano” (Soria, 2004).

Saber tratar con otro tipo de personas, llevarse bien con tus líderes, compañeros y formar activamente parte de un equipo de trabajo, es una característica básica requisitada en cualquier trabajo sin importar el giro, tales habilidades interpersonales no pueden estudiarse a profundidad con mera teoría y se requiere la práctica para comprender, desarrollar y perfeccionar dichas habilidades.

En cargos donde se requiera mayor liderazgo el colaborador deberá tener mejores habilidades interpersonales que el resto de su equipo, la capacidad de hacerles sentir confianza, de inspirar, comunicarse, motivar, incentivar, entre otras, son esenciales para tener éxito y cumplir sus objetivos.

“La satisfacción laboral, es decir, el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona es multicausado, décadas de investigaciones sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas” (Luthans, 2008, citado en Yáñez et al., 2010).

En segundo lugar se encuentran los aspectos extralaborales que hacen referencia a todo aquello que corresponde a un aspecto personal del colaborador, como su vida familiar, tiempo libre y tiempo de traslado trabajo-casa. La utilización del tiempo personal y libre de cada individuo es tan importante como el tener un trabajo digno, los empleados pueden encontrarse con situaciones de estrés, ansiedad o depresión cuando no cuentan con tiempo suficiente que le permita tener una vida personal activa.

De lo anterior, también puede ser caso contrario; que los problemas en el hogar o la vida personal del colaborador generen tal angustia que le provoque trastornos, depresión, estrés, ansiedad y, en última instancia, puede llegar incluso a la pérdida del puesto de trabajo (Diago, 2020).

La pertenencia a redes de apoyo social, como la familia, amigos o conocidos, que motiven y mantengan al individuo en un estado de tranquilidad y soporte emocional, son generadores de calma y apoyos para los posibles problemas que existen en el trabajo.

Otro aspecto extralaboral importante son aquellas características del estilo de vida de un individuo, como la zona donde reside, su casa, las comodidades que tiene, como come, y estilo de vida en general es decir su estrato socioeconómico, así como los accesos a servicios de salud como seguro médico, servicios de emergencia y protección de salud para su familia.

En general, se requiere un equilibrio de ambos aspectos tanto del interpersonal como de los factores extralaborales, aunque el colaborador no tiene control total de su estatus en el trabajo, de éste dependerá reconocer el rol que tiene para superar con mayor facilidad las adversidades y hacerles frente a los problemas más comunes de los colaboradores, como la ansiedad, estrés y otros.

1.1. Calidad de vida del colaborador

La vida laboral es una faceta relevante para la vida del ser humano, gran parte del tiempo se dedica a las actividades laborales, y es gracias a esto que se pueden obtener beneficios económicos e individuales que permiten una adecuada realización en la vida de cualquier sujeto.

La actividad laboral es diversa y permite jugar varios roles; trabajar en un negocio estructurado, estable y con mayores oportunidades de desarrollo profesional o no, hace la diferencia entre trabajar en una organización que brindara mayor calidad de vida que otra.

El concepto de calidad de vida laboral³, en su acepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de desarrollo de carrera y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la

³ “El término ‘calidad de vida laboral’ tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por el, entonces ampliamente populares, fenómeno de la “alienación del trabajador” simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de montaje de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo” (Granados, 2011).

satisfacción y motivación laborales. “También abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona” (Delamotte y Takezawa, 1986, citado en González, 1996).

El estudio de la calidad de vida se popularizó en Estados Unidos y Europa en los años 70's. Por su parte Taylor⁴ a partir de una perspectiva individual y una social formuló un cuestionario de 42 ítems para determinar las dimensiones de la calidad de vida, en total fueron cinco (González, 1996).

En primer lugar, determinó la dimensión “temas actuales” que hace referencia a los contextos sociales de la actualidad, en el 2023 se consideran, por ejemplo, la igualdad de género, la inclusión, la no discriminación por raza, sexo, religión e incluso por vestimenta, estilo, tatuajes entre otros.

En segundo lugar, está la dimensión de “entorno social de trabajo”, actualmente se conoce como ambiente laboral, que incluye el estilo del trabajo en equipo, la comunicación con la gente que colabora contigo, libertad de opinión y toma de decisiones, confianza, autoestima y sentido de reconocimiento.

En tercer lugar, se encuentra la dimensión de “crecimiento y desarrollo” en la actualidad se habla de planes de carrera, oportunidades laborales, reconocimiento laboral, promociones, nuevos aprendizajes, desafíos laborales.

La cuarta dimensión es “Calidad de vida de los trabajadores” referente a la manera en la que se comportan dentro de la organización, la productividad y desempeño que tienen, las horas laborales efectivas e incluyen los espacios de pérdida de tiempo laboral como los llamados “*breaks*”, lealtad a la organización, aspectos de motivación y valores como la honestidad e integridad laboral.

La quinta y última dimensión “Calidad de vida de los trabajadores en la sociedad” que incluye los aspectos del servicio y atención pública, el transporte o movilidad para llegar a casa y a su trabajo, tiempo para tener una vida individual fuera del trabajo y sindicatos. (González, 1996)

⁴ Ingeniero dedicado al estudio de la producción industrial se esforzó en comprender el análisis, la división del trabajo y el trabajo del operario, Fayol (considerado uno de los principales contribuyentes de la teoría de la administración, debido al desarrollo de su teoría clásica de la administración en la que enfatiza en la importancia de las personas y no en las herramientas de la empresa (Fayol, 1916), enfatizó, fundamentalmente, en la estructura y en el trabajo del administrador. Taylor pretendió hacer una racionalización del trabajo, especialmente en el nivel operario, (Pardo, 2010).

Cada vez son más las instituciones preocupadas por el tema de la calidad de vida de los colaboradores y emplean estrategias para mejorarlas, pero existen muchos aspectos que la amenazan como los alcances tecnológicos, la competitividad, la seguridad laboral, las condiciones del trabajo, ambiente laboral etc., en general todos los factores estresantes juegan un papel negativo cuando se trata de la calidad de vida del trabajador.

1.2. Estrés laboral

La idea de competitividad, de ser alcanzado por los talentos de las nuevas generaciones o por la tecnología y sus alcances crean incertidumbre y estrés para conservar, crecer o conseguir un empleo. Lo anterior impacta de maneras negativas en el estado mental de un trabajador.

“La inseguridad laboral y la precariedad laboral son considerados dos de los riesgos psicosociales más importantes a nivel mundial y pueden provocar una situación continuada de estrés ante el miedo a la pérdida del trabajo” (Moreno, 2011).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019), el estrés laboral está relacionado directamente con el 25% de infartos registrados en el año. Según Atalaya (2001), “se puede hacer referencia al estrés como un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos”. Luego entonces la fatiga y el estrés representan un estado negativo de la mente que se refleja en el cuerpo, no obstante, se debe diferenciar adecuadamente a cada una ya que su acepción suele compararse como resultado de una o de otra.

Según Seyle (1956) el estrés se divide en tres etapas que llamo “síndrome de adaptación general”.

Primera etapa. Etapa de reacción de alarma, el cuerpo moviliza recursos para hacer frente al estrés agregado. En esta etapa el ritmo cardiaco se incrementa y se secretan las hormonas del estrés, como la adrenalina, noradrenalina, epinefrina y cortisona.

Segunda etapa. En la etapa de resistencia, el cuerpo le hace frente a la fuente original del estrés, pero la resistencia ante otros estresores disminuye. Tercera, en la etapa de agotamiento, la resistencia general se cae, lo que puede traer consecuencias adversas, incluyendo el burnout, enfermedad severa e incluso la muerte, si el estrés no se reduce (Citado en Landy et al., 2005).

En ámbitos laborales, el estrés también puede ser momentáneo es decir que no necesita que sea repetitivo para que se sufran consecuencias similares al síndrome de adaptación general como ocurre en casos de accidente de trabajo o bien cuando el patrón hace un llamado de atención por malos comportamientos, no obstante, cuando es recurrente el estrés sigue un proceso específico que con el tiempo y durabilidad puede convertirse en el *síndrome de burnout* (síndrome de quemarse en el trabajo).

“El burnout (SBO) es consecuencia del estrés crónico por la imposibilidad de afrontar de manera favorable las exigencias de trabajo y se manifiesta como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo” (Acosta et al., 2019).

Existen diversos tipos de factores que aumentan o disminuyen el estrés en los individuos en ámbitos laborales, producen cambios en el estado de ánimo o bien en aspectos físicos del trabajador, los factores se dividen en factores de estrés físico, factores de estrés psicológico, factores de estrés de rol y esfuerzo emocional.

Los primeros son los factores físicos.

La luz o la falta de ella afectan mucho a aquellos empleados que trabajan frente a computadoras, puede generar dolores de cabeza o de vista comúnmente, además de sueño o pesadez, así mismo, intensidad en la luz podría generar complicaciones para desempeñar ciertas funciones e igual producir dolores de cabeza, mareos, problemas de vista, entre otros.

El calor o frío son otro tipo de estresores en los centros de trabajo que pueden generar incomodidad y/o desencadenar enfermedades pulmonares, fatiga o deshidratación en ambientes con temperatura inadecuadas.

Los estresores de ruidos fuertes que son de manera constante podrían producir cefaleas e incomodidad en las personas que los escuchan con regularidad, además de la falta de concentración que afecta la calidad con la que se desempeña un trabajo. "Hurrell (1985) estudio a miles de trabajadores postales y encontró que aquellos que trabajaban con máquinas experimentaban mayor estrés, ansiedad, fatiga tensión que aquellos cuyo ritmo de trabajo estaba determinado por ellos mismos" (Citado en Landy et al., 2005).

Otro tipo de estresor laboral son las jornadas laborales largas, en los trabajadores cuyas jornadas laborales son continuas y sin descansos considerables se puede producir hartazgo, fatiga, presión, ansiedad, insomnio, dolor de estómago y dolores musculares. "los horarios flexibles mejoran los sentimientos de control" (Landy et al., 2005).

Los segundos son los factores de estrés psicológico.

Las cargas de trabajo excesivo aumentan las hormonas del cortisol lo que genera estrés, ansiedad e insatisfacción laboral, así mismo la falta de control o previsión. aumenta los niveles de ansiedad e incertidumbre en el empleado.

El trabajo bajo presión puede generar problemas de autoestima, trastornos sociales, inseguridad, ansiedad, entre otros.

Otro factor de estrés psicológico son los entornos laborales problemáticos o donde existe mal ambiente de trabajo, mobbing⁵ o violencia laboral; los climas laborales problemáticos disminuyen la motivación en el empleado y son causa principal de rotación de personal en México. "Los conflictos interpersonales con compañeros de trabajo, supervisores o clientes, pueden ir desde discusiones acaloradas hasta incidentes sutiles de comportamiento poco amigable" (Landy et al., 2005).

Para finalizar los factores de estrés psicológicos se incluyen los que corresponden a las herramientas de trabajo que provee el patrón para que el colaborador desempeñe sus funciones, si éstas son anticuadas o las maquinas

⁵ . Por prácticas de mobbing se entienden las provocaciones constantes, presiones, amenazas, humillaciones y, en general, aquellas conductas persistentes que suscitan malestar sobre las personas afectadas (Mathiesen y Einarsen, 2001 citado en Duque, et al., 2003).

tienen faltas de actualización puede ocasionar presión en el trabajador y esto a su vez puede ocasionar la ausencia del cumplimiento de metas.

Los siguientes son los factores de estrés correspondientes al rol que incluyen: la ambigüedad de roles; que es cuando un trabajador no tiene claridad respecto a lo que tiene que hacer con su trabajo, otro son los conflictos en los roles; que es cuando las demandas de distintas fuentes son incompatibles, es decir se puede presentar cuando el trabajador tiene que hacer algo que va en contra de sus propios principios como no dar permisos religioso aun cuando él sea religioso, el siguiente es la sobrecarga de rol; cuando la carga de trabajo es excesiva pero se espera que el empleado cumpla con todo de forma efectiva, y para finalizar el conflicto del trabajo- familia; que ocurre cuando el trabajo afecta la vida familiar o se interpone a ella o viceversa, lo que genera conflictos constantes en ambos ámbitos.

Para finalizar los factores de estrés están los correspondientes al esfuerzo emocional que se divide en la actuación superficial y actuación profunda, la primera sirve para regular las emociones únicamente, es decir para fingir y que los demás individuos no se percaten de las emociones reales mientras que la segunda, es realmente tener la capacidad de una autorregulación, de tener el control de las emociones para que no afecten el trabajo (Landy et al., 2005).

Los estresores provienen de cualquier espacio o contexto que provoque en el trabajador una tensión excesiva y son causa también de malos comportamiento o actitudes en el lugar de trabajo, responsables de mobbing o violencia laboral y aunque no es objeto de estudio en el presente proyecto es importante considerar que aquellos estresores externos al trabajo deben de considerarse parte del problema, toda vez que influyen en el estado emocional de un individuo.

1.3. Violencia laboral

Actualmente se le ha adjudicado distintas acepciones al fenómeno de violencia laboral, tales como mobbing, acoso laboral, psico-terror entre otros, en general buscan nombrar el hartazgo, incomodidad y sentido de control extremo que puede vivir un colaborador dentro de cualquier trabajo.

La OIT, la entiende como cualquier acción, que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se agrede, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del contexto laboral (2003). La violencia en el trabajo puede verse reflejada por distintas acciones como agresividad verbal o física, conductas perjudiciales persistentes, acoso sexual e incluso la violencia económica; generalmente se presentan de formas combinadas y pueden afectar devastadoramente a un trabajador.

Entre las consecuencias relevantes en términos de quien sufre como receptor esta violencia se encuentran: “[...] resta salud a quien la padece, debilita su condición de bienestar y transgrede su derecho a una condición laboral digna de trabajo” (Delgadillo et al., 2006).

Aunado a lo anterior se debe considerar que dentro de la organización, los actos de violencia laboral afectan el desempeño de los trabajadores y aumentan los problemas de rotación de personal, problemas de ambiente laboral, ausentismo, bajo sentido de pertenencia, entre otros, lo que provoca altos costos recurrentes para la empresa que con el tiempo impactaran negativamente en las finanzas del negocio.

Además de las consecuencias personales se han hecho estudios que resaltan las consecuencias que la violencia en el trabajo produce sobre el individuo y su familia. Field (2005) agrupa estas consecuencias en tres grandes categorías: la primera en pérdida de la carrera y el sustento; la segunda en separación y divorcio; y, la tercera en Suicidio (Citado en Vargas et al., 2008).

El objetivo de este tipo de acoso en áreas laborales se da con el fin de que el colaborador renuncie a su trabajo, lo abandone o bien simplemente por placer, “esto no necesariamente con el fin último de causar daño a la víctima, sino que más bien, aprovecha la situación social que la organización le brinda para establecer una cierta jerarquía o reputación entre los observadores de estos actos de violencia” (Letelier, 2014).

“Desde el punto de vista organizacional, Leymann (1996)⁶ refleja cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso, al que se adscriben, en gran medida, 1, las

⁶ “El concepto de mobbing fue popularizado por el psicólogo sueco Heinz Leymann, en la década de los 80, que retomó las observaciones realizadas con anterioridad por el etnólogo Konrad Lorenz, aplicándolas al

pautas de desarrollo de la mayoría de los procesos de acoso; 2, la aparición de algún incidente crítico; la persecución sistemática; 3, la intervención de los superiores y el abandono del trabajo” (Citado en Duque et al., 2003).

Según la teoría de Leymann (1996) se inicia con el acoso psicológico u hostigamiento, los colaboradores que son víctimas no se reconocen como tal en un inicio, solamente no comprenden porque son tratados de distinta forma, esperan que los otros compañeros de trabajo o sus líderes, cambien y la presión que sienten desaparezca. Con el paso de los días, si el acoso no disminuye, el colaborador comenzará a experimentar con ideas de culpa, tristeza o ira, modificando así muchos comportamientos que lo irán perjudicando (formas inadecuadas de responder, malos modos para desempeñar sus funciones, poca autoestima, problemas de socialización, llanto, aislamiento y otros), ahora bien, cuando esto ya ocurre se abre una segunda fase del acoso que es el conflicto.

Cuando el conflicto se hace presente lo más probable es que el hostigador haga aún más presión en el colaborador a fin de intimidarlo, a veces, esta fase de conflicto va acompañada de amenazas, burlas directas, acciones punitivas en donde el trabajador se sienta expuesto o indefenso, esto a su vez puede dar cabida a la tercera fase en donde intervienen los superiores. Cuando los líderes accionan por lo regular lo hacen a modo discreto a fin de indagar en el problema, lo que suele ocasionar sentimientos de desconfianza, tristeza, rechazo, poco sentido de protección y pertenencia para la víctima; si los superiores no brindan una solución o posibles estrategias o mecanismos para afrontar el acoso hará que la presión aumente para el colaborador dando entrada a la última fase: la huida, el trabajador decide renunciar con el deteriorado estado de salud que le ha provocado el hostigamiento, la falta de intervención y protección adecuada por parte de la organización.

Los trabajadores expuestos a la violencia laboral tienen mayores probabilidades de presentar problemas psíquicos y físicos. Por lo anterior la empresa tiene la responsabilidad de implementar los mecanismos y políticas necesarias para prevenir tales problemas y disminuir el impacto organizacional.

estudio de la conducta humana en las organizaciones laborales. La definición operacional adoptada por Leyman (1996), establece que una persona es objeto de mobbing si se encuentra expuesta al menos a una actuación negativa cada semana, durante un período mínimo de seis meses” (Duque, et al., 2003).

“Para Gimeno (2008) las organizaciones saludables deben buscar maneras alternativas en las que se promueva la salud y la seguridad, [...] debe apostar por el bienestar físico, psicológico y social de sus miembros” (Citado en Letelier, 2014).

Para lograr que un negocio sea consiente y promueva prácticas de trabajo saludables para los colaboradores, se deben establecer los entornos organizacionales adecuados, controlar los factores comportamentales de todos los individuos, evitar las malas prácticas y establecer procesos de sanción y solución de conflictos; ejemplo, una forma de enfrentar la violencia laboral es contar con políticas desarrolladas de acoso y violencia laboral en donde se incluya, la conciliación como mecanismo de solución que incluya cartas compromiso y testigos, las actas administrativas como sanción e incluso causal de despido justificado a quien acose u hostigue.

CAPÍTULO II:

ENTORNOS ORGANIZACIONALES FAVORABLES PARA LOS COLABORADORES

Promover los entornos organizacionales positivos, son tarea pertinente en materia actual de las empresas, las necesidades de formar contextos favorables para los colaboradores están encaminadas a lograr un adecuado desempeño, aumentar los rendimientos de los individuos y a potenciar su talento, así mismo se entiende que estos entornos óptimos pueden garantizar una salud física y mental de los colaboradores dentro de cualquier negocio.

“Para comprender a profundidad que implica tener un entorno favorable, las organizaciones siempre deben procurar la conservación, sostenimiento y optimización de las relaciones interpersonales, ya que ello repercute en la generación de entornos más motivacionales para los empleados” (Varela, 2008 citado en Duarte y Vega, 2018).

Las empresas tienen la obligación de motivar e incentivar en sus colaboradores la creatividad y las ganas para desarrollar su potencial y trabajar efectivamente, además de que los líderes deben inspirar el cumplimiento de metas y el sentido de pertenencia, “lo cual repercute en ventajas competitivas que contribuyen al incremento de beneficios en toda la organización de que se trate”, así mismo dado los constantes cambios en el entorno organizacional, resulta indispensable la revisión y análisis de aspectos como el comportamiento organizacional, el clima y la cultura organizacional, la responsabilidad social, y en sí, el propio cambio, ya que todos estos elementos mantienen una interacción en todo el sistema organizacional (Duarte y Vega, 2018).

La NOM 035, en su numeral 4.6. Respecto a los entornos favorables o positivos para los colaboradores dentro de las organizaciones establece lo siguiente:

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 (NOM 035-STPS-2018).

Luego entonces, las organizaciones son responsables de la satisfacción laboral, rendimiento y desarrollo de sus colaboradores, para ello deben considerar los entornos organizacionales favorables físicos, los entornos organizacionales favorables psicológicos y los entornos organizacionales favorables del rol.

Respectivo a los entornos organizacionales favorables físicos el primer aspecto a considerar es el de la luz y espacios adecuados, para ello La NOM 025-STPS-2008⁷ establece cuales son los niveles adecuados de iluminación. (Véase tabla 1. De la iluminación establecida en la NOM 025).

TABLA 1. DE LA ILUMINACION ESTABLECIDA EN LA NOM 025.		
Tarea Visual del Puesto de Trabajo	Área de Trabajo	Niveles Mínimos de Iluminación (luxes)
En exteriores: distinguir el área de tránsito, desplazarse caminando, vigilancia, movimiento de vehículos.	Exteriores generales: patios y estacionamientos.	20
En interiores: distinguir el área de tránsito, desplazarse caminando, vigilancia, movimiento de vehículos.	Interiores generales: almacenes de poco movimiento, pasillos, escaleras, estacionamientos cubiertos, labores en minas subterráneas, iluminación de emergencia.	50
En interiores.	Áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén; plataformas; cuartos de calderas.	100

⁷ Norma oficial mexicana "Condiciones de iluminación en los centros de trabajo", "establecen los requerimientos de iluminación en las áreas de los centros de trabajo, para que se cuente con la cantidad de iluminación requerida para cada actividad visual, a fin de proveer un ambiente seguro y saludable en la realización de las tareas que desarrollen los trabajadores" (NOM-025-STPS-2008). Los niveles de iluminación se comparten en una tabla, numeral 7 "Niveles de Iluminación para tareas visuales y áreas de trabajo" establecida en la NOM 025.

Requerimiento visual simple: inspección visual, recuento de piezas, trabajo en banco y máquina.	Servicios al personal: almacenaje rudo, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores y pailería.	200
Distinción moderada de detalles: ensamble simple, trabajo medio en banco y máquina, inspección simple, empaque y trabajos de oficina.	Talleres: áreas de empaque y ensamble, aulas y oficinas.	300
Distinción clara de detalles: maquinado y acabados delicados, ensamble de inspección moderadamente difícil, captura y procesamiento de información, manejo de instrumentos y equipo de laboratorio.	Talleres de precisión: salas de cómputo, áreas de dibujo, laboratorios.	500
Distinción fina de detalles: maquinado de precisión, ensamble e inspección de trabajos delicados, manejo de instrumentos y equipo de precisión, manejo de piezas pequeñas.	Talleres de alta precisión: de pintura y acabado de superficies y laboratorios de control de calidad.	750
Alta exactitud en la distinción de detalles: ensamble, proceso e inspección de piezas pequeñas y complejas, acabado con pulidos finos.	Proceso: ensamble e inspección de piezas complejas y acabados con pulidos finos.	1,000
Alto grado de especialización en la distinción de detalles.	Proceso de gran exactitud. <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de tareas visuales: <ul style="list-style-type: none"> · de bajo contraste y tamaño muy pequeño por periodos prolongados; · exactas y muy prolongadas, y muy especiales de extremadamente bajo contraste y pequeño tamaño. 	2,000

Fuente: NOM-025-STPS-2008.

El segundo aspecto son las temperaturas adecuadas que debe tener el centro de trabajo para que el colaborador puede desempeñar sus funciones o bien para trabajos cuyo ejercicio sea en zonas más calientes se deben contar con medidas de prevención de riesgos, como descansos prolongados cada determinado tiempo. Para este aspecto es importante revisar la NOM-015-STPS-2001⁸ “Condiciones térmicas elevadas o abatidas-condiciones de seguridad e higiene”

La NOM-015-STPS-2001 en su numeral 3.1.2 respecto a las condiciones de temperatura corporal, el patrón debe mantener a los colaboradores dentro de los 36° C a 38° C.

La temperatura corporal del trabajador medida en la cavidad oral, no debe exceder del valor de 38°C. Cuando esto suceda, el trabajador

⁸ Establece las condiciones de seguridad e higiene, los niveles y tiempos máximos permisibles de exposición a condiciones térmicas extremas, que, por sus características, tipo de actividades, nivel, tiempo y frecuencia de exposición, sean capaces de alterar la salud de los trabajadores.

debe ser retirado por el patrón de su puesto de trabajo y con propósitos preventivos, puesto en observación para determinar si los síntomas son resultantes de la condición térmica o se debe a patología intercurrente. Cuando se trate de condiciones térmicas ambientales abatidas, la temperatura corporal del trabajador no debe ser menor a 36°C, cuando esto suceda, no debe ser expuesto el trabajador a la condición térmica que produce este efecto (NOM-015-STPS-2008).

El tercer aspecto respecto a la exposición a condiciones térmicas ambientales elevadas y periodo de recuperación establece que, en regímenes de trabajo pesado con jornadas laborales de 8 horas, se debe dividir a un 25% de exposición y ofrecer un 75% de recuperación en cada hora mientras que en jornadas de 48 horas a la semana con trabajo ligero un máximo de 78% de exposición (NOM-015-STPS-2008).

El último hace referencia a los ruidos, la norma oficial de verificar los decibeles⁹ permitidos es la NOM-011-STPS-1993 “Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido”, la norma establece que en una jornada de 8 horas un máximo permisible de ruido de noventa decibeles. Para medir los decibeles de ruido se requerirá de un sonómetro.

Ahora bien el siguiente entorno organizacional favorable es el psicológico, el primero que se considera en este apartado son las que corresponden a las jornadas de trabajo, de acuerdo con la Ley Federal de Trabajo (LFT) en su Capítulo II referente a la *jornada de trabajo*, artículo 61 establece que “La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta - La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta” (LFT, artículo 61). Por lo que ningún centro de trabajo podrá exceder lo dispuesto en la ley o bien si lo hace deberá pagar las horas extras correspondientes sin que exista un riesgo de desgaste físico o carga excesiva a las posibles para el colaborador.

⁹ La unidad para medir la fuerza del sonido y el nivel de sonido.

El siguiente considerado dentro de los entornos organizaciones favorables psicológicos son los referentes a las cargas de trabajo, es responsabilidad del patrón establecer junto con el colaborador la cantidad de trabajo que será asignada de manera circulante, se pueden establecer métricas medibles para identificar las cargas de trabajo asignadas. Las cargas de trabajo inadecuadas son aquellas donde se excede la capacidad del trabajador.

Otro es el control o previsión que existe dentro del centro de trabajo, las empresas deben tener un protocolo o programas de intervención donde se establezcan las diversas cuestiones que pueden suscitarse en las áreas laborales y con los colaboradores, y cómo manejarlas, solucionarlas o prevenirlas un ejemplo es un protocolo de accidentes de trabajo (que personal está capacitado y pueden asistir en caso de emergencia, que debe hacer el personal no autorizado, a que numero deben llamar, que reporte se debe levantar que integre los testigos y razón del accidente, si fue por descuido del trabajador u otro, etc.).

Para continuar están las herramientas de trabajo, que de acuerdo a la LFT el patrón tiene la obligación de proveer las herramientas necesarias al colaborador para que este pueda desempeñar sus funciones (art 132). De los numerales aplicables de la LFT artículo 132, se incluye el III; que establece la obligación del patrón para proporcionar los útiles y herramientas necesarias para que el trabajador desempeñe sus funciones, el IV; en el que el patrón debe proveer de un ligar seguro para trabajar y el V; es obligación del patrón proveer suficiente cantidad de asientos para sus colaboradores.

Aunado a lo anterior se encuentran los entornos organizacionales favorables del rol que incluyen los correspondientes al rol; en donde se debe dejar claro el perfil de cada colaborador, cuáles son sus funciones y el alcance de las mismas. Las cargas de trabajo correspondientes al rol; en donde el patrón debe dejar claro cuáles son las cargas de trabajo adecuadas, de acuerdo a las capacidades o funciones de cada colaborador y así mismo el patrón deberá respetar sin poder exceder las jornadas laborales máximas establecidas por la LFT. Y para finalizar el rol del trabajo-vida; en donde ningún patrón podrá usar tiempo del trabajador una vez culminada la jornada de trabajo y ningún colaborador estará obligado a

responder o continuar cualquier tipo de trabajo una vez que haya acabado su jornada laboral.

2.1. Factores de Herzberg

Las situaciones en México en el contexto laboral y de salud mental son materia de estudio de muchos años atrás, sin embargo, no se les dio la importancia debida a diferencia de otros países como España, Finlandia, Suiza, Italia, entre otros, que llevan más de 10 años actualizando y/o mejorando sus mecanismos legales a favor de los trabajadores y su salud mental. En México se contempló una iniciativa enfocada en la salud mental del trabajador a partir del año 2013 pero logro presentarse hasta el año 2018 y entro en vigor en el 2019, la llamaron la Norma de la felicidad laboral, “LA NOM 035”.

Frederick Herzberg¹⁰ (1959), en su publicación *Motivation at work*, compartió un informe de una investigación realizada a un grupo de ingenieros cuyo objetivo era entender la salud mental de los colaboradores y como influían diversos aspectos del trabajo, buscaba identificar los factores que podían mejorar el desempeño de los empleados o bien disminuirlo.

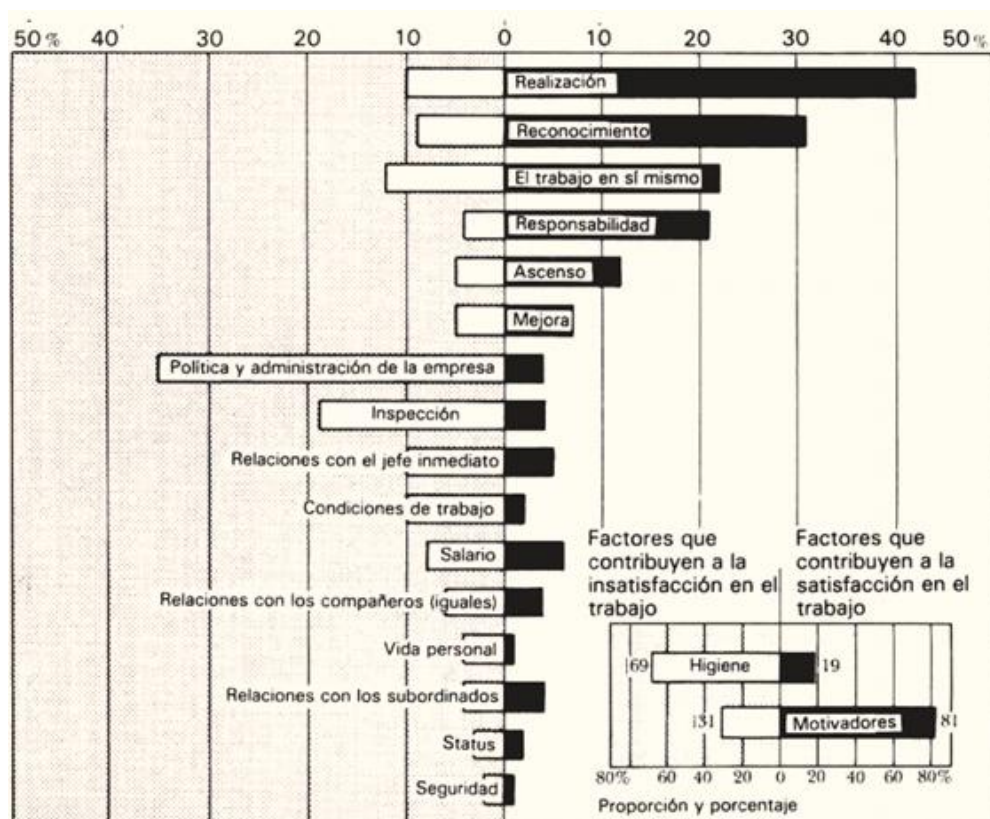
Para lograr su objetivo aplico a 200 ingenieros y contables de una industria de Pittsburg una entrevista en donde se les pregunto simples dos preguntas, pero buscando respuestas concisas “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido. Dígame que ocurrió y, Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido. Dígame que ocurrió” (Manso, 2002). Los únicos criterios que se consideraron para que el sujeto pudiera ser evaluado, es que la historia tuviera un principio identificable, un medio

¹⁰ Doctor en psicología y Maestro en Salud Pública, 1956, se incorpora a la Case Western Reserve University como director del Departamento de Psicología. “Durante su estadía en esta Universidad le cupo iniciar y dirigir un fecundo programa de investigaciones sobre salud mental en la industria. El problema que captaba la atención de Herzberg era que, tanto en el campo de la salud física como psicológica, a la fecha se disponía de un amplio conocimiento en relación con las causas por las cuales las personas enfermaban, pero muy poco se sabía respecto de lo que hacía que la gente se conservara sana. De acuerdo con Herzberg, la enfermedad mental y la salud mental no actúan como dos aspectos contrapuestos de un mismo continuum, como tradicionalmente se había venido sosteniendo, sino que, por el contrario, lo hacen en planos diferentes, como el dolor y el placer. No por el hecho de eliminarse las fuentes de sufrimiento en las personas se produce automáticamente placer, simplemente se vuelven las cosas a un punto neutro” (Manso,2002).

y un final identificable, debían contar situaciones en las que no influyeran acontecimientos externos que no se relacionaran directamente a la vida laboral del sujeto (Herzberg, 1954).

Los resultados obtenidos en la investigación fueron los siguientes, en el “gráfico 1. Resultados del estudio de Herzberg” se identificaron los siguientes factores de realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, ascenso y mejora correspondientes a los factores encontrados que atribuyen a la satisfacción en el trabajo, mientras que la política y administración de la empresa, la inspección, las relaciones con el jefe inmediato, las condiciones en el centro de trabajo, el salario, las relaciones con los compañeros, la vida personal, relaciones con los subordinados, el estatus y la seguridad fueron factores encontrados que contribuían a la insatisfacción en el trabajo

GRÁFICO 1. RESULTADOS DEL ESTUDIO DE HERZBERG.



Fuente: (Yáñez, 2018). Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos.

Ahora bien, para comprender de manera más simple los resultados obtenidos del estudio reflejados en *GRÁFICO 1*, se observa que los elementos que se observan en color negro de lado derecho corresponden a motivadores mientras que los que se observan sin color del lado izquierdo corresponden a factores de higiene, Herzberg encontró que los sentimientos negativos correspondían al contexto de sus trabajos y los denomino factores de higiene a diferencia de las experiencias satisfactorias que correspondían a factores motivadores.

“Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros” (Plumise, 1991).

“Los factores motivadores incluyen sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros” (Manso, 2002).

Este hallazgo permitió comprender que la satisfacción e insatisfacción son conceptos que deben estudiarse por separado y que uno puede aparecer sin necesidad de ser contrapuestos, cada uno da origen a sentimientos de satisfacción o insatisfacción, en el caso de los factores motivadores generan satisfacción pero no necesariamente su ausencia causa insatisfacción, no obstante, la aparición de cualquiera de estos factores si provocan modificaciones en el desempeño de los colaboradores puede aumentarlo o bien disminuirlo.

Las estrategias que se implementan creyendo que aumentan la motivación laboral en realidad no generan motivación, tales como obtener un reconocimiento o un ascenso, lo único que hacen es eliminar la insatisfacción, mientras que las estrategias que se implementan para no generar la no insatisfacción respecto a los factores de higiene tales como políticas de liderazgo y supervisión solo evitan la insatisfacción, para lograr influir de manera correcta en los colaboradores se debe mantener una integración bidimensional; es decir que incluya estrategias de factor motivador e higiene “ el solo aumento de los salarios, sin que la gerencia se preocupara de las condiciones en que se realizan

las tareas, no sirve para motivar” (Manso, 2002). Herzberg, (1954), concluyó que para lograr la estabilidad laboral se requiere de dicha estructura bidimensional que trabajen en paralelo para mantener el adecuado desarrollo de un trabajador.

Aunque Porter (1966), un investigador que seguía los estudios de Herzberg crítico de manera directa la forma en la que se obtuvieron los resultados, consideraba que no utilizó herramientas adecuadas para concluir su teoría y que no existía razón para creer la veracidad de los datos, además de que según Porter no se sostenía con claridad los factores de motivación o higiene que arrojaban las historias contadas por los colaboradores entrevistados.

A si mismo Locke (1976) un investigador interesado en la satisfacción laboral crítico la teoría de Herzberg, señalando que había utilizado “la técnica del suceso crítico en el desarrollo de su teoría”, haciendo referencia a la técnica de la entrevista y que dicha herramienta no era suficiente para emitir los resultados del informe, en su publicación *Critique of Herzberghs Incident Clasification System and Suggested Revision* concluyó que “los factores de higiene se pueden asociar de hecho con la satisfacción laboral y los factores motivadores con la insatisfacción laboral” (citado en Muñoz, 2002) negando con ello la veracidad de la teoría de los factores motivadores e higiene.

Con motivo de responder a las críticas de varios autores que cuestionaban los resultados y los métodos aplicados, Herzberg publicó en *One More Time: How Do You Motivate Employees*, donde expuso su Teoría del Enriquecimiento del Trabajo. “expuso sus ya clásicos conceptos de carga horizontal y vertical del puesto de trabajo reiterando que todo enriquecimiento del trabajo exige llenar el puesto de trabajo de factores motivadores, de tal manera que el empleado encuentre en éste la oportunidad de satisfacer sus necesidades de crecimiento personal” (Manso, 2002) en su investigación excluye las necesidades externas de los individuos y experiencias que no involucren directamente un escenario laboral.

De acuerdo a lo anterior, la disminución de riesgos psicosociales involucra las necesidades de los trabajadores de manera individualizada, de manera constante los sujetos intentan adaptarse al ambiente que les rodea, en ámbitos laborales el ambiente es fuente de crecimiento pero también puede ser de sufrimiento, por ello basado en la teoría de Herzberg, en el presente proyecto de tesis no se deben considerar los aspectos personales de los colaboradores toda vez que de acuerdo a la NOM 035 y como se observó en el presente subtema son factores separados y en términos estrictos, opuestos.

CAPÍTULO III: DESGLOSE DE LA NOM 035

Objetivo de la Norma 035. “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” (Nom 035-STPS-2018).

A pesar de que la Norma se debe aplicar a todos los centros de trabajo del territorio mexicano, no se aplica de la misma forma; de conformidad a lo establecido se estipulan tres niveles:

- Centros de trabajo con hasta 15 trabajadores.
- Centros de trabajo ente 16 y 50 trabajadores.
- Centros de trabajo donde laboren más de 50 trabajadores.

a) Respecto a las obligaciones del patrón.

(Consideración legal). Reglamento federal de seguridad y salud en el Trabajo.

Factores de riesgo psicosocial.

- 1) Identificar los perfiles o puestos de trabajo que por su naturaleza tengan mucho mayor riesgo psicosocial o bien por el tipo de jornada laboral que emplean.
- 2) Identificar a sus colaboradores que hayan sido expuestos a acontecimientos traumáticos severos y/o actos de violencia.
- 3) Contar con medidas preventivas que mitiguen los riesgos psicosociales.
- 4) Practicar exámenes o evaluaciones clínicas, según sea el caso.
- 5) Informar al colaborador de posibles alteraciones en su salud por la exposición a tales riesgos psicosociales que ha acontecido.
- 6) Llevar registros de las medidas de prevención, exámenes, o evaluaciones de los trabajadores.

Fuente: (PROCADIST-STPS, 2019)

b) Promoción de un entorno organizacional favorable (EOF).

Para que el patrón logre proporcionar a sus trabajadores entornos organizacionales saludables debe considerar diversas medidas tales como:

1) Definir políticas.

Los centros de trabajo deberán tener políticas de prevención de riesgos, que promuevan un entorno organizacional favorable y prevengan la violencia laboral; así mismo, en caso de que exista alguno de los mencionados se deberá contar con políticas que dejen claro que proceso se deberá seguir para la solución y reparación del daño.

2) Denuncias y quejas.

Los centros de trabajo deberán contar con mecanismos seguros, confiables y confidenciales para la recepción de quejas o denuncias por actos de violencia laboral o por prácticas diversas que no propicien un entorno organizacional favorable.

3) Evaluaciones del EOF.

Se deberán realizar en todos los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, evaluaciones del EOF. Documentar la información, identificar los colaboradores expuestos a riesgo psicosocial.

4) Medidas preventivas.

Se deberán contar con medidas preventivas que ayuden a combatir las prácticas opuestas a un EOF y actos de violencia.

5) Difusión.

El patrón deberá difundir entre los trabajadores las políticas de promoción de un entorno organizacional favorable y prevención de la violencia laboral, las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas a la EOF, las acciones de prevención, las acciones de control, así como los resultados de las evaluaciones y las posibles alteraciones a la salud por exposición a riesgos psicosociales.

6) Llevar registros.

Se llevarán registros de las medidas preventivas adoptadas por el centro de trabajo para lograr un entorno organizacional favorable.

Fuente: (PROCADIST-STPS, 2019).

De las políticas

Es importante reconocer que no existen políticas establecidas por la norma ni por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, cada organización deberá hacer sus propias políticas basado en las condiciones de su centro de trabajo, cultura, valores de tal modo que propicie el trabajo digno y la mejora continua de forma que se vean reflejadas en las acciones de sus trabajadores.

Aunado lo anterior la norma contiene un “ejemplo de política de prevención de riesgos psicosociales” “Guía de referencia IV”, si bien pareciera, los centros de trabajo podrían adaptarla de acuerdo a sus necesidades.

De la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial únicamente se puede utilizar la “Guía de referencia II” (si son menos de 50 trabajadores) o la “Guía de referencia III” (si son más de 50 trabajadores) se deben considerar:

- I) Condiciones del ambiente laboral
- II) Cargas de trabajo
- III) La falta de control respecto al trabajo
- IV) Jornadas laborales y rotación de turnos de acuerdo a la Ley Federal de Trabajo
- V) Interferencia en la relación trabajo-familia
- VI) Liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo
- VII) Violencia laboral

Fuente: (PROCADIST-STPS, 2019).

De la evaluación del EOF

Los centros de trabajo pueden utilizar la “Guía de referencia III” (únicamente para centros de trabajo entre 16 y 50 trabajadores), las evaluaciones del entorno organizacional favorable deben considerar:

- I) Sentido de pertenencia.
- II) Capacitaciones para el adecuado desempeño de las funciones que debe realizar el trabajador.
- III) Dejar claras las responsabilidades para los trabajadores.
- IV) Mantener una comunicación efectiva entre el líder, representantes y sus colaboradores.
- V) Distribución adecuada de las cargas laborales, respetando las consideraciones de la LFT.
- VI) Evaluaciones y reconocimiento del desempeño del colaborador.

Fuente: (PROCADIST-STPS, 2019).

Respecto a los trabajadores que se tiene sospecha de ser sujetos de acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del desempeño de sus funciones se puede aplicar a todos los trabajadores o bien aplicarla únicamente a los sujetos se encuentran identificados “la Guía de referencia I”.

No obstante, la Guía de referencia I, no identifica trastornos o enfermedades únicamente da como resultado si el trabajador requiere asistencia médica y en caso de que la necesite sea canalizado correspondientemente.

“a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda” (Nom 035-STPS-2018).

Otro aspecto importante es el de las medidas de prevención y control, se debe considerar que las primeras deben de existir en el centro de trabajo independientes de los resultados de las evaluaciones y análisis, mientras que las medidas de control se pueden transformar ya que en del resultado de las evaluaciones.

Respecto a los registros:

- I. El patrón debe contar con los resultados de identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial
- II. Las medidas de control
- III. Los nombres y expedientes de los trabajadores que se les practico exámenes o evaluaciones medicas por exposición a factores de riesgo psicosocial y/ó actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

Fuente: (PROCADIST.STPS, 2019).

El patrón no está obligado a:

- I. Contratar un psicólogo que realice las evaluaciones, diagnostique y procure por la salud de los trabajadores.
- II. A contratar médicos privados.
- III. A capacitar en materia de la Norma 035 a todos los colaboradores.
- IV. A difundir más información que la señalada por la norma.
- V. Aplicar las guías de referencia que se consideran en la Nom 035.

b) RESPECTO a las obligaciones del trabajador.

El objetivo de la norma no puede alcanzarse si no existe una participación activa de sus trabajadores.

- I. Observar las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial.
- II. Observar las medidas de control de los factores de riesgo psicosocial.
- III. Controlar los factores de riesgo psicosocial.
- IV. Dar colaboración y participar de manera efectiva para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia.
- V. Evitar las prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.
- VI. Participara en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.

- VII. Informar al patrón sobre las prácticas contrarias al entorno organizacional favorable a través de los mecanismos que se tengan en el centro de trabajo o bien mediante la comisión de seguridad e higiene.
 - VIII. Deberá informar al patrón por escrito si hubiera presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.
 - IX. Participar en los eventos de información.
 - X. Someterse a exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que dicten la norma 035.
- (Nom 035-STPS-2018).

En caso alguno en que un trabajador se negase a recibir la atención médica correspondiente, el patrón debe iniciar una “campaña interna de sensibilización” una capacitación respectiva a la norma 035 y dejar claro que la participación de los colaboradores es necesaria, si aun así el trabajador se negase a recibir la atención, debe detallar los motivos por lo que no desea adquirir la atención en hoja blanca con puño y letra, así mismo el patrón sigue en la obligación de hacerle llegar las notificaciones de sus citas con el psicólogo y recibir las notificaciones de asistencia o inasistencia que le brinde el psicólogo, si después de ello, aun así no quisiera la atención psicológica y la situación comenzara a afectar las labores o el ambiente organizacional, se podrán levantar las actas administrativas correspondientes hasta llegar a un despido justificado si éste también formase parte del reglamento interno del centro de trabajo.

Guías de referencia de la Nom 035

Las guías se encuentran en el capítulo de Anexos de la presente tesis, como sigue

- a) Guía de Referencia I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos (Anexo 1).
- b) Guía de Referencia II: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial (Anexo 2).
- c) Guía de Referencia III: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo (Anexo 3).

- d) Guía de Referencia IV: Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales (Anexo 4).
- e) Guía de referencia V: Datos del trabajador. (Nom 035-STPS-2018).

Marco legal de la Nom 035

- a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Art.123, frac. XIV, XV, XXXI.
- b) Ley Federal de Trabajo: Art. 132 frac. XVI, XVII, XVIII, y 512.
- c) Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Art. 3 frac. XV, XXXV. Artículo 43 respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo y Título noveno “Sanciones Administrativas”.
- d) Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Respecto a las sanciones y multas se encuentran normalizadas en la Ley Federal de Trabajo Artículo 994. Se impondrá multa, por el equivalente a:

“V. De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que no observe en la instalación de sus establecimientos las normas de seguridad e higiene o las medidas que fijen las Leyes para prevenir los riesgos de trabajo;
VI. De 250 a 5000 Unidades de Medida y Actualización, al patrón que cometa cualquier acto o conducta discriminatoria en el centro de trabajo; al que realice actos de hostigamiento sexual o que tolere o permita actos de acoso u hostigamiento sexual en contra de sus trabajadores, así como al que viole las prohibiciones establecidas en las fracciones IV y V del artículo 133 de la Ley, o lo dispuesto en el artículo 357, segundo y tercer párrafo de ésta” (LFT, 2022).

Fundamento normativo de la Nom 035

- a) NOM-030-STPS-2009. Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.

Son obligaciones de los centros de trabajo, elaborar el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo, establecer e incorporar programas de salud en el trabajo, dejar claro cuáles son los procedimientos, guías o registros necesarios para acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo.

El diagnóstico deberá identificar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo integrado por: condiciones físicas peligrosas, agentes físicos químicos y biológicos, peligros circundantes y los requerimientos que resulten aplicables en materia de seguridad.

- b) NOM-019-STPS-2011. Constitución y funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene.

3.1. Métodos e instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial

Las organizaciones no están obligadas a aplicar determinados métodos o instrumentos que identifiquen o evalúen los riesgos psicosociales de su centro de trabajo. Para la evaluación de los riesgos psicosociales se pueden emplear múltiples métodos o instrumentos tales como cuestionarios, entrevistas directas, baterías, encuestas y demás; los comités internos de las empresas serán las encargadas de aplicar las herramientas necesarias, si decidiesen no aplicar las propuestas en las NOM 035, se pueden aplicar otros reconocidos por la STPS tal como:

Guía de Identificación de los Factores Psicosociales¹¹, elaborada por el Instituto Mexicano del Seguro Social. “Se solicita al trabajador realizar una valoración de los factores, y se clasifican según niveles de riesgo (alto, medio y bajo)” (Charria et al., 2011).

“La Guía de Identificación de Factores Psicosociales fue elaborada por el Instituto Mexicano del Seguro Social y consiste en una lista de factores de riesgo laborales, los cuales son agrupados en cuatro áreas: 1. Factores dependientes de la tarea misma, 2. Factores relacionados con el sistema de trabajo, 3. Factores dependientes de la interacción social, y 4. Factores relacionados con la organización. Originalmente el instrumento menciona que la valoración se hace tanto por el trabajador (considerándose positiva si se percibe en el mayor tiempo de su jornada laboral) como por un observador (registrando la existencia o no del

¹¹ Es necesario recalcar que dicha escala tiene ya tres décadas de haber sido creada, pero actualmente se mantiene en uso en distintas empresas dado que los cuatro elementos en que se basa su clasificación han resultado muy prácticos para derivar medidas de intervención, sin embargo, en todos estos años de aplicación no se ha generado ningún estudio de su validez y confiabilidad (Beltrán et al., 2014). A pesar de ello la STPS admite su aplicación y los resultados obtenidos.

agente en el puesto de trabajo) y por una persona ajena al mismo (calificando el grado de coincidencia encontrado por el trabajador y por el observador)” (Aranda et al., 2011). La guía es un instrumento cuyo objetivo es el estudio del ambiente de trabajo en donde participa el trabajador y un observador. El instrumento menciona que se hacen tres valoraciones, la primera realizada por el trabajador, la segunda por un observador y la tercera es el resultado de la comparación entre la primera y la segunda (Aranda et al., 2013). A través de la comparación se identificarán las asociaciones entre los factores y las reacciones de salud del colaborador.

El método más utilizado por las organizaciones es el cuestionario debido a su facilidad de aplicación, su simplificación de interpretación que ahora con las tecnologías se estandarizan con técnicas computarizadas, se ahorra tiempo y facilita el proceso de interferencia del evaluador.

De igual forma resulta siempre óptimo y adecuado para la empresa hacer que los trabajadores escriban de manera personal directamente de forma amplia sus experiencias laborales en las que pudieran estar experimentando o estar expuestos a acontecimientos negativos, traumáticos o de violencia. De acuerdo a los mecanismos implementados en el centro de trabajo, estos pueden ser anónimos, no obstante, se deberá tener en cuenta los procedimientos adecuados en cada situación que pudiera presentarse.

Para seleccionar el método o instrumento que mejor se adapte mejor al centro de trabajo es necesario conocer cuáles son las unidades de análisis que se requieren.

Las unidades de análisis son “un método de indagación o exploración cualitativa que permite caracterizar una situación o problema y determinar sus causas, mediante el análisis de los hechos y a partir de la descripción e interpretación de la situación con su contexto: pueden ser: historias clínicas de las atenciones recibidas, epicrisis, registro de la notificación del caso, copia de la investigación, resultado de pruebas diagnósticas específicas” (Ospina et al., s. a).

“Unidad de análisis colectiva: es aquella que estudia varios casos similares con el fin de detectar patrones y problemas comunes a estos, así como,

características únicas, a partir de un análisis individual previo” (Ospina et al., s. a).

Ahora bien, de acuerdo a Ospina (s.a), se requieren unidades de análisis claras que abarquen 3 aspectos: la gestión de personal, de la autonomía de las tareas, de la naturaleza de la tarea.

Es importante al momento de seleccionar al grupo que se va a evaluar, establecer que método o instrumento se aplicara, es decir, no será el mismo instrumento que se ocupara para supervisores y gerentes que para los trabajadores de una planta.

La Norma 035, contempla la Guía de referencia III. “Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo”; como instrumento de aplicación a los centros de trabajo con más de 50 colaboradores, (es decisión del patrón si se aplica al total de los trabajadores o solo a una muestra aleatoria representativa), la guía consiste en 64 a 72 preguntas (según sea el caso) que contemplan lo siguiente:

1. Condiciones ambientales del centro de trabajo.
2. Cantidad y ritmo de trabajo.
3. Esfuerzo mental que exige el trabajo.
4. Actividades y responsabilidades que tiene.
5. Jornada laboral.
6. Autonomía laboral.
7. Capacitación e información.
8. Relación con los jefes
9. Relación con los compañeros
10. Sentido de pertenencia y reconocimiento.
11. Violencia laboral.

“III. 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.”

(Nom 035-STPS-2018).

La Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral: de la Universidad de Valencia (BFPSL): Meliá (2003 – 2004), permite a las empresas además de identificar los factores de riesgo psicosocial a “cuantificar su magnitud, identificar a que unidades, subunidades o puestos afectan y cuantificar su efecto sobre la salud de los trabajadores y sobre la siniestralidad laboral, manteniendo controlados los sesgos de deseabilidad social en las respuestas” (Salas y Meliá, 2015).

La batería a través de diversos ítems evalúa: estrés del rol, disfunciones sociales, factores organizacionales, indicadores de consecuencias, indicadores de siniestralidad y control de sesgos. Los ítems se contestan en una escala de respuesta de 5 puntos donde: 1 es estar en completo desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 completamente de acuerdo.

Otro instrumento frecuentemente usado en Latinoamérica es “la escala de valoración de Maslach *Burnout inventory* (MBi-Hss). la escala tipo likert, consta actualmente de 22 ítems con opciones que van desde nunca hasta todos los días y evalúa las tres dimensiones antes mencionadas: agotamiento emocional (ae), despersonalización (d) y Falta de realización Personal (FrP)” (Maslach y Jackson, 1986, citado en Beltrán et al., 2012).

“En esta escala también se suman cada uno de los ítems contestados según la dimensión, y los puntajes obtenidos se colocan en un nivel de calificación, sea éste alto, medio o bajo, por lo que todo sujeto ubicado en los niveles alto y medio fue considerado como una persona con una dimensión alterada o con síndrome de “*Burnout*” (Gil-Monte y Peiró, 1997, citado en Beltrán et al., 2012).

Sin importar el instrumento, se deben aplicar 3 criterios: deben ser aplicados e interpretados por expertos no solo por un colaborador que porte los manuales de interpretación y análisis, los instrumentos se adaptan de acuerdo a las necesidades del centro de trabajo y al grupo que se evaluará, además de acuerdo a la Guía V de la NOM 035, se escriben los generales laborales del colaborador, se debe contar con entrevista inicial que contenga el estudio sociodemográfico, estudio de problemas de salud, las variables como el sexo, edad, escolaridad, el estado civil y demás generales, el puesto, cargo, funciones que desempeña, alcance laboral, jornada y antigüedad en el centro de trabajo.

Se le debe brindar al colaborador un espacio adecuado, libre de distractores para que escriba ampliamente su experiencia en el centro de trabajo de los últimos 6 meses, los acontecimientos traumáticos o actos de violencia que haya sido expuesto o bien el entorno organizacional favorable que percibe.

Luego entonces, ningún “método”, procedimiento, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor o el más adecuado, es importante investigar las unidades de análisis que se desee conocer para encontrar instrumentos adecuados, en cualquier caso como bien lo dijo Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo “es frecuente en una misma evaluación de factores psicosociales, la utilización de varios “métodos”, técnicas y / o instrumentos, siendo, en muchos casos, la combinación de información de tipo tanto cuantitativo como cualitativo la elección más adecuada” (2005).

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Planteamiento de problema

Según la especialista en capital humano de Hooman, Paola Núñez, a través del diario IDC más de la mitad de empresas que se encuentran en el país no cumplen con la Nom 035 (IDC-online, 2022).

A pesar de los posibles beneficios de la norma 035 las organizaciones tienen muchos problemas para lograr acreditar las inspecciones de verificación y son blanco de las consecuencias de su incumplimiento, incluso ahora con la actual Nom 037 (referente al teletrabajo) que representa un nuevo problema para las organizaciones; lograr adecuar los modos en que operan para así evitar los riesgos psicosociales y/o actos de violencia laboral no es una tarea simple.

No acreditar las inspecciones de verificación representa una posible sanción que va, de acuerdo a Ley Federal Sobre Metrología y Normalización de los 20 mil hasta el medio millón de pesos, incluso más, dependiendo las incidencias; las multas se pueden aplicar a todo el centro de trabajo o bien por cada trabajador y cada acción incumplida.

Pregunta de investigación. ¿Cómo se puede acreditar la unidad de verificación de la Nom 035?, ¿Cuáles son los aspectos a verificar durante la evaluación de la unidad de verificación de la Nom 035?

Justificación y alcance del proyecto. El presente proyecto es una guía simple para acreditar las inspecciones de verificación, la necesidad actual de las empresas para evitar las sanciones y multas es tema de preocupación y relevancia.

Así mismo, es importante destacar la preocupación social para disminuir los índices de estrés laboral, en las empresas es necesaria una adecuada evaluación de los riesgos psicosociales a fin de evitar las demandas y las múltiples posibles consecuencias negativas tales como: falta de motivación laboral, poco o nulo sentido de pertenencia, rotación de personal, absentismo laboral, depresión

relacionada al trabajo, bajo desempeño, burnout, agotamiento y fatiga, ansiedad, estrés, entre otros, además de las pérdidas económicas que todo esto conlleva.

Ninguna organización quiere ser multada o sancionada, pero son pocas las que conocen las formas adecuadas de aplicar los procesos y que se debe hacer ante una inspección.

Las inspecciones de verificación de la STPS competentes como la autoridad laboral encargada de velar por la salud e higiene en los centros de trabajo, realizan funciones de inspección y vigilancia, es su labor recabar la documentación y evidencias suficientes que garanticen la correcta aplicación de la Nom 035 y todos los negocios deberán acatarla, el incumplimiento de ésta, culmina en sanciones y multas de hasta medio millón de pesos por falta o por trabajador según aplique.

El presente trabajo tiene alcance para cualquier negocio o empresa dentro de territorio nacional.

4.2. Objetivos

Objetivo general

Establecer de manera cómo se puede acreditar una unidad de verificación y cuales son los aspectos importantes y documentos requeridos para acreditar las unidades e inspecciones de verificación en los centros de trabajo.

Objetivos específicos

- Identificar qué pasos debe seguir un centro de trabajo de acuerdo al número de empleados que se tengan.
- Explicar de manera general políticas de prevención de riesgos psicosociales y mecanismos en contra de la violencia laboral.
- Identificar los pasos para acreditar una unidad de verificación o inspecciones de verificación.

4.3. Hipótesis

Hipótesis de investigación: Las unidades o inspecciones de verificación ayudan a prevenir los riesgos psicosociales y a garantizar la salud e higiene en los centros de trabajo.

Hipótesis alternativa: Las organizaciones que acrediten las unidades o inspecciones de verificación de la Nom 035 se consideran luego entonces, centros de trabajo con entorno organizacional favorable.

Hipótesis nula: Las unidades o inspecciones de verificación no ayudan a prevenir los riesgos psicosociales ni a garantizar la salud e higiene en los centros de trabajo.

4.4. Tipo de investigación

Enfoque cualitativo.

“Se plantea que la investigación cualitativa puede ser útil para familiarizarse con un contexto, con unos actores y unas situaciones antes de proceder “en serio” a los procesos de aplicación de instrumentos de medición” (Galeano,2020).

El enfoque cualitativo tiene un enfoque más directo con las técnicas de recolección de datos, la más común es la entrevista “es un modo de encarar el mundo de la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que establecen los contextos y con otros actores sociales. (Galeano,2020).

Alcance de la investigación

El presente proyecto de tesis es una investigación de carácter descriptivo, toda vez que se busca especificar en las características, propiedades, perfiles de personas, grupos, entre otros, a fin de ser sometidos a un análisis.

“En este alcance de la investigación ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca es exponer su presencia en un determinado grupo humano. En este alcance es posible, pero no obligatorio, plantear una hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio.

En la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas” (Ramos, 2020).

Diseño de investigación

Se hace referencia a un diseño de investigación de tipo documental, se utiliza principalmente en estudios de carácter cualitativo ya que se accede al contenido de los documentos escritos sin cambiarlos o modificarlos, “De esta manera, a través del análisis del texto escrito se accede a situaciones, experiencias, actividades y conocimientos diversos, se trata de un método válido para analizar diversos discursos escritos en sus propios contextos, emitidos por personas o instituciones, sin alterar su contenido” (Ruiz, 2012 citado en Figueroa, 2020).

CAPÍTULO V: PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA NOM 035

Lo primero es comprender que no se aplicaran las guías solo porque si, solo porque se debe de dar cumplimiento a una norma sin realmente entender que es lo que sucede en el centro de trabajo.

Para regularizarse, los centros de trabajo deben partir de una simple pregunta ¿Qué tengo?, es decir, ¿qué aspectos que pudieran contemplarse para un ambiente organizacional favorable, ya se tienen?, ¿qué mecanismos que prevengan o eviten factores de riesgo psicosocial y/o actos de violencia, ya se tienen?, posterior a ello proceder a la implementación de políticas de prevención y posterior a un análisis de riesgos es lo más adecuado, así el centro de trabajo puede modificar, perfeccionar o eliminar políticas y/o mecanismos ya estipulados e implementar aquellos que hagan falta.

Si el centro de trabajo nunca ha sido visitado por una unidad de verificación es probable que pronto lo hagan y si ya ha sido visitada la organización seguramente se emitió un dictamen, es muy importante saber que una vez emitido el dictamen éste tendrá vigencia de 2 años y pronto a vencerse volverá la unidad de verificación a fin de asegurar el cumplimiento de la norma.

Antes de implementar la Norma 035, los centros de trabajo deben tener la Nom 030¹² implementada.

¹² La NOM 030 *Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-funciones y actividades*; cuya finalidad es la de establecer las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo. El patrón de manera general tiene la obligación de; elaborar el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo; elaborar el programa de seguridad y salud en el trabajo o la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, priorizándolas para su atención, con base en el riesgo involucrado; establecer los mecanismos de respuesta inmediata cuando se detecte un riesgo grave e inminente; incorporar en el programa de seguridad y salud en el trabajo o en la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo, las acciones y programas de promoción para la salud de los trabajadores y para la prevención integral de las adicciones que recomienden o dicten las autoridades competentes, incorporar en el programa las acciones para la atención de emergencias y contingencias sanitarias que recomienden o dicten las autoridades competentes; establecer los procedimientos,

PASO 1. Identificar que aplica de la norma 035 y que no, de acuerdo a la cantidad de colaboradores que existan en el centro de trabajo.

- a) De 1 a 15 colaboradores. Se aplica la guía I y la guía II. (acontecimientos traumáticos severos y factores de riesgo psicosocial y malas prácticas).
- b) De 16 a 50 colaboradores. Guía I y guía II. (acontecimientos traumáticos severos y factores de riesgo psicosocial malas prácticas).
- c) Más de 50 colaboradores. Guía I y guía III. EOF. (acontecimientos traumáticos severos y factores de riesgo psicosocial malas prácticas y del entorno organizacional favorable).

Paso 2. Políticas de prevención de riesgo psicosocial

En este paso es importante que las organizaciones comprendan que la NOM 035 es una norma que evalúa la prevención de los riesgos psicosociales que implementa el centro de trabajo, mas no una norma que evalúa los riesgos que existen en el lugar de trabajo, por ello, en la práctica se supondría que las empresas debería contar ya con políticas existentes que prevengan los riesgos psicosociales y promuevan un EOF para posteriormente aplicar las guías y analizar los resultados y así, finalizar con la corrección, eliminación, modificación e implementación de políticas que sean o no sean funcionales al centro de trabajo, según aplique.

No obstante, existen organizaciones que no cuentan con política alguna, por lo que deciden ir directo a la aplicación de guías para luego implementar las políticas correspondientes con la finalidad de ahorrar tiempo. Lo anterior, no es aprobable por la norma, ya que el tiempo que dura el proceso de aplicación de guías, de entrevistas, de análisis y demás, coloca al colaborador en un estado vulnerable y expuesto a las malas prácticas.

instructivos, guías o registros necesarios para dar cumplimiento al programa de seguridad y salud en el trabajo, realizar el seguimiento de los avances en la instauración del programa de seguridad y salud en el trabajo o de la relación de acciones preventivas y correctivas de seguridad y salud en el trabajo y reportar por escrito los resultados al patrón, al menos una vez al año; registrar los resultados del programa y verificar que se cumpla y en su caso, realizar las adecuaciones que se requieran tanto al diagnóstico como al programa o a la relación (NOM-030-STPS-2009).

Si la organización contase con sus políticas preventivas podría ir directo a la aplicación de guías, en caso contrario deberá implementar políticas mientras realiza el proceso de aplicación de guías a fin de salvaguardar la salud de los colaboradores.

Paso 3. Aplicación de guías

Según aplique, los patrones deberán aplicar las guías que se encuentran estipuladas como *Guías de referencia* en la NOM 035.

El proceso de aplicación debe estar detallado por los responsables; a los colaboradores se les debe dar aviso con varias semanas o días de anterioridad para que preparen su agenda y se permita el espacio para contestar su instrumento sin interrupciones o distracciones dentro de su jornada laboral.

Los aplicadores deberán recabar toda la información correspondiente al proceso de aplicación toda vez que se compartirá en el informe, ejemplo:

- “1) Se verificó que las condiciones de las instalaciones y mobiliario fueran idóneas y se realizó la sanitización de mobiliario;
- 2) Se tomó la temperatura y aplicó gel antibacterial;
- 3) Se presentó el aplicador ante las personas a evaluar;
- 4) Se explicó el objetivo de la evaluación;
- 5) Se enfatizó en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, se mencionó que el uso de la información proporcionada y de los resultados serán exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 6) Se dieron instrucciones precisas: - de contestar todas las preguntas de cuestionario - de considerar las condiciones de los dos últimos meses en su trabajo - se indicó que no existían respuestas correctas o incorrectas; - que era necesaria su concentración; - y que respondieran con sinceridad.
- 7) En primer lugar se solicitó que contestaran el cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y al finalizar realizaran el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

Durante la aplicación del cuestionario:

- 1) Se propició un ambiente de respeto y confianza;
- 2) Se permitió una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- 3) Se aclararon dudas y se brindó apoyo a los trabajadores que lo requerían;
- 4) Se verificó que las indicaciones proporcionadas quedaran claras;
- 5) Se evitó interrumpir a los trabajadores cuando realizaban sus respuestas,
- 6) Se evitó conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

Después la aplicación del cuestionario:

- 1) Se recogió cada cuestionario y se verificó que estuvieran respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras,
- 2) Se comprobó que la cantidad de cuestionarios entregados correspondiera con la cantidad de cuestionarios respondidos”.

(INFORME GENERAL DE LA NOM 035, Universidad Veracruzana, 2021).

Así mismo, los centros de trabajo pueden realizar entrevistas personalizadas e individuales a los colaboradores con la finalidad de conocer su contexto psicosocial en el lugar de trabajo, se le puede pedir al final de la aplicación de la guía o antes, redactar en una hoja blanca como se ha sentido en los últimos 6 meses y detallar aquellos acontecimientos negativos y positivos experimentados relacionados con su empleo y como estos afectaron o mejoraron su desempeño.

Paso 4. Análisis y emisión del informe

Una vez aplicadas las guías correspondientes al centro de trabajo se deben analizar los resultados y realizar un informe completo, tal informe deberá entregarse a la unidad de verificación junto con el diagnóstico de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Nom 030¹³.

¹³ No entregar el informe junto con el diagnóstico de la NOM 030 implica una multa que va desde los \$4,300.00 MXM hasta los \$8,700.00 MXM aproximadamente* dependiendo el centro de trabajo.

Contenido del Informe de la NOM 035¹⁴

El informe se realiza una vez aplicadas las guías de referencia de la Nom 035 o bien una vez aplicados métodos e instrumentos adecuados que evalúen los factores de riesgo psicosocial, actos de violencia e identifiquen las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable. Se puede entregar el informe de manera física o en electrónico.

El informe, debe contener lo siguiente:

1. Datos del centro de trabajo verificado:
 - a) El nombre, denominación o razón social;
 - b) El Registro Federal de Contribuyentes;
 - c) El domicilio completo;
 - d) El teléfono, y
 - e) El giro o la actividad principal;

Objetivo del informe Presentar los resultados después de la aplicación de las guías y las correcciones, estrategias y nuevas políticas que se implementan para modificar, prevenir o eliminar las practicas opuestas al entorno organizacional favorable.

Método utilizado Guía de referencia *I, II o III* la que aplique al centro de trabajo.

El numeral 7.2 establece: La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contemplando lo siguiente:

- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo;
- b) Las cargas de trabajo;
- c) La falta de control sobre el trabajo;

¹⁴ En este apartado "contenido del informe de la NOM 035" lo escrito en cursiva corresponde a lo que el patrón, empresa o centro de trabajo deberá modificar según aplique, toda vez que cambia de acuerdo a las necesidades de cada uno.

- 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 negativo y relaciones negativas en el trabajo; y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
 - 1) Acoso, acoso psicológico
 - 2) Hostigamiento, y
 - 3) Malos tratos.

Por su parte el numeral 7.3 de la NOM 035, evaluación del entorno organizacional favorable contempló lo siguiente:

- 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

(Nom 035-STPS-2018).

Muestra (De acuerdo al número de trabajadores).

Si son entre 16 a 50 colaboradores: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial incluyendo al total de los colaboradores.

Si son más de 50 colaboradores: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional incluyendo a una muestra aleatoria representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1. (revisar el tema 3.1. método e instrumentos de evaluación de riesgo psicosocial en la presente tesis o bien la Nom 035-STPS-2018).

Forma de aplicación¹⁵

La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera *digital o presencial*, considerando *al personal que debido a la pandemia trabaja desde casa, a través del sistema empresarial o presencial*, según sea el caso, (si la empresa utilizo algún software específico, deberá agregarse la información general del sistema, en que consiste, como arroja los resultados, que tan confiables es, etc. en caso de no usar ningún software redactar la forma escrita o digital que usa el centro de trabajo).

Una vez habilitada la guía de referencia de la Nom 035, se les informó mediante *correo electrónico, boletín, junta de colaboradores o el medio que haya utilizado la empresa* y se les compartió la *liga, link o se hizo repartición de hojas* con la encuesta a responder.

Las hojas de los cuestionarios contienen:

- a) Objetivo del cuestionario.
- b) Recomendaciones generales (no tener distracciones cerca, realizarlo en un lugar silencioso que evite la concentración y demás consideraciones del ambiente para responderlo).
- c) Tiempo de contestación para el cuestionario.
- d) Protección y privacidad de datos e información que el trabajador proporcione.
- e) Correo electrónico, nombre y teléfono para dudas, comentarios o sugerencias.
- f) Instrucciones generales para contestar la guía. (cuantas preguntas son, como deberá responderlas, que hacer en caso de necesitar ayuda).

Para la aplicación de los cuestionarios se debe describir a detalle el protocolo del centro de trabajo.

¹⁵ Actualmente las organizaciones emplean personal para laborar desde sus hogares, las unidades o inspecciones de verificación admiten las evaluaciones realizadas por medios digitales.

Se aplicaron un total de *numero* cuestionarios, pertenecientes a: (*incluir la lista de los empleados con la información general*).

Se deberá incluir los generales de los trabajadores en la Guía V, a los que fue aplicado el cuestionario del centro de trabajo que incluya, el nombre, edad, sexo, puesto de trabajo, antigüedad, jornada y otros.

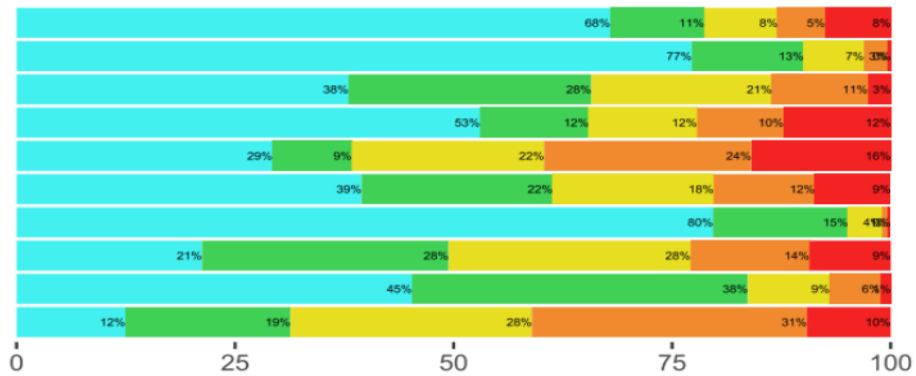
Posterior a anexar al informe la información de los colaboradores se deben incluir las capacitaciones, cursos, normas de conducta y programas que tuvieron en el centro de trabajo ya sea a puestos específicos o a toda la plantilla laboral, es probable que las unidades o inspecciones de verificación soliciten los DC-3¹⁶ debidamente expedidos si es que corresponde.

También se deben agregar las actividades que realiza el centro de trabajo para la sensibilización, programas de responsabilidad, de motivación, de teambuilding etc., que estén implementados (pueden ser equipos de deporte, mecánicas de trabajo en equipo, tiempos de descansos, convivencias y otros).

Es por el informe que existe una gran importancia y obligación del responsable del cumplimiento de la norma, de tener todas las evidencias que comprueben lo escrito, es muy recomendable agregar fotografías, documentales, correos, capturas de pantalla y demás posibles, mismas que deberán anexarse, los videos se pueden entregar en usb. Otra de las evidencias más importantes es tener los acuses de recibido de toda la plantilla, de la información que se difunde y comparte, como las políticas de prevención de riesgos, mecanismos de acción, protocolos, difusión de valores, cultura y demás. Al final se deberán compartir los resultados de los cuestionarios aplicados. No es necesario compartir los nombres de los colaboradores, únicamente los resultados generales obtenidos.

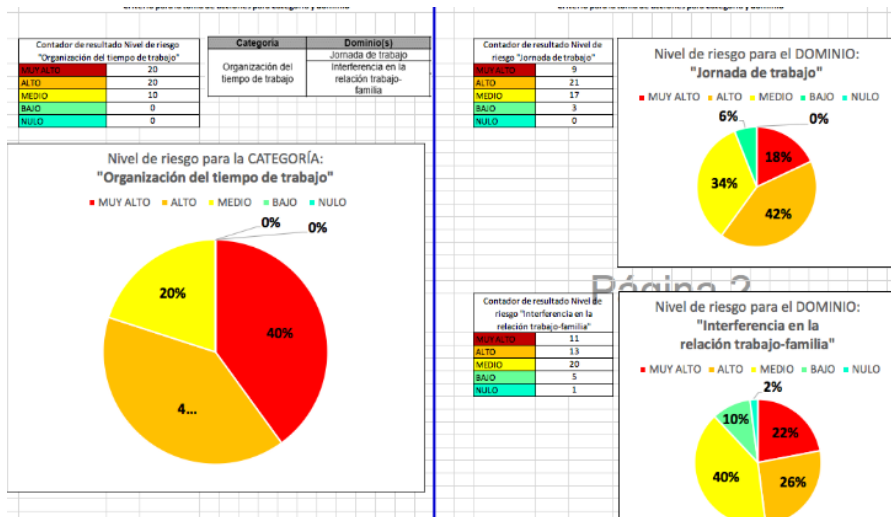
¹⁶ Los DC-3 es una constancia de habilidades o competencias laborales expedidos por agentes capacitadores autorizados por la S.T.P.S.

Imagen 1. Ejemplo de tabulador por colores que refleja en el informe final el estado de riesgo psicosocial en una organización.



Ejemplo 1 de cómo se ven los resultados ya graficados. Informe general de la NOM 035, Universidad Veracruzana, 2021.

Imagen 2. Ejemplo de gráfica circular por colores que refleja en el informe final el estado de riesgo psicosocial en una organización.



Ejemplo 2 de cómo se ven los resultados ya graficados. Evaluación de riesgos psicosociales, CATEHE, 2022.

Imagen 3. Ejemplo de tabulador en Excel dividido en ítems, por colores que refleja en el informe final el estado de riesgo psicosocial en una organización.

Ejemplo 3 de cómo se ven los resultados ya graficados. Proceso de Verificación y Emisión de Dictamen de la STPS con Respecto a la NOM 035, 2022

Una vez terminado el graficado se realizan las conclusiones generales del estudio, al final se colocan los nombres de los responsables, el cargo laboral, encargados de la aplicación e interpretación de resultados del cuestionario, *si es un profesional externo incluir la cedula profesional.*

Ahora bien, las políticas a implementar deben estar incluidas en un programa “objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución” (Lara, 2015).

Recomendaciones y acciones de intervención.

Se detallan, por motivo de resultados, los problemas que se deben de atender por orden de prioridad y cuales son las acciones de intervencion que se implementaron en el centro de trabajo a fin de prevenir, modificar, solucionar o evitar las practicas opuestas a un entorno organizacional favorable, riesgos psicosociales o actos de violencia laboral.

Para ser mas especificos, respecto a las politicas que se pueden implementar en una organización que ayuden a mejorar el entorno organizacional se ejemplifica como sigue:

Referente al factor “interferencia en relacion trabajo familia”, se acciono:

- Se otorgan 3 días de descanso anuales no necesariamente comprobables con goce de sueldo a consideración del trabajador previo acuerdo con el supervisor, de manera libre para el colaborador.
- Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.
- Queda estrictamente prohibido para supervisores, directores, gerentes y demás puestos que tengan personal a su cargo, solicitar atender situaciones que no representen una emergencia fuera del horario laboral, incluyendo de manera general mas no limitativa, mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas, videoconferencias, entre otros.
- Las situaciones que se consideren de emergencia laboral y requieran atención laboral fuera de la jornada deberán pagarse conforme a la LFT.
- Los colaboradores que tengan hijos/as, podrán solicitar el medio día correspondiente a festivales, eventos escolares y otros que requieran la atención y/o presencia del colaborador. El trabajador podrá comprobar este permiso a través de fotos o videos del evento o actividad familiar.

Fuente: Elaboración propia.

“El Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL (2005) señala que el seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar, 1; la aceptación o no de las medidas propuestas, 2; el cumplimiento de los plazos, 3; las dificultades en la implantación de las medidas y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas. Cada uno de los factores deberán ser considerados en las políticas y estrategias de cumplimiento de la Nom 035” (Lara, 2015).¹⁷

Respectiva a las documentales. Hace referencia a las políticas implementadas en los centros de trabajo cuya finalidad sea la prevención de los riesgos psicosociales.

Las políticas deben contemplar

1. La organización de un entorno organizacional favorable, prevención de factores de riesgo psicosocial, prevención de violencia laboral y la correcta difusión de las mismas; en otras palabras incluye las políticas de comportamiento organizacional, reglamento interno, programas de responsabilidad social, políticas de inclusión, de convivencia, valores, políticas, mecanismos y procedimientos en caso de quejas internas o denuncias por violencia laboral, hostigamiento y otros, evaluaciones de desempeño, programas de capacitación, políticas de comunicación efectiva, permisos, políticas del trabajo en casa.

Ejemplo:

“En relación a la violencia laboral:

- a) Se atenderán todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y se sancionarán.
- b) Se realizarán reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes y/o quejas relacionadas con su trabajo.

¹⁷ Según aplique las unidades o inspecciones de verificación se basarán en el listado que a aparecer en la NOM 035 y realizará una revisión de conformidad al numeral 10 “procedimiento para la evaluación de la conformidad” de la Nom 035. La aplicación de la Norma 035 contempla 3 pasos simples: 1) analizar los factores de riesgo psicosocial, 2) evaluar los riesgos psicosociales y 3) gestionar los riesgos.

c) Se ubicará un buzón físico en todas las áreas y se implementará un correo electrónico para quejas y denuncias, enfatizando que toda información recibida por estos medios se manejará de forma discreta y estrictamente confidencial, y si así lo solicitan, de manera anónima.”

Fuente: Fundación UV, 2019.

Ejemplo de políticas de prevención de riesgos psicosociales de Femsa, Coca-Cola.

2. El asesor de salud y/o responsable del área médica en cada unidad operativa, realizará a cada colaborador su examen médico periódico de acuerdo a la política de salud ocupacional, una vez al año.

3. Tras el diagnóstico, análisis y recomendaciones de la gerencia de salud ocupacional y bienestar integral, los asesores de salud deberán de realizar campañas de concientización e información para los empleados, trabajadores y sus familias sobre los riesgos de tipo psicosocial que impacten en su estado de salud.

4. Toda la información generada como resultado de los exámenes médicos periódicos, los cuestionarios estipulados en la NOM 035 STPS 2018, deberán permanecer bajo resguardo del asesor de salud de la unidad operativa, en su expediente clínico, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en materia de privacidad de datos.

5. Los resultados de los exámenes y demás pruebas con relación a esta política, deberá manejarse de acuerdo a nuestra política de confidencialidad y datos sensibles y deben ser manejados bajo esta condición en forma exclusiva por el personal autorizado.

Los empleados tendrán las siguientes obligaciones:

- A. 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.
- B. Acudir a los programas de información y capacitación que la empresa imparta de tiempo en tiempo para la sensibilización de los factores de riesgos psicosociales.
- C. Poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.
- D. Guardar el debido respeto al ejercicio de los derechos de sus compañeros de trabajo 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.
- E. Informar a la empresa sobre las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca la empresa para tal efecto.
- F. Informar en su caso por escrito a la empresa directamente, a través del área de salud ocupacional, haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo.

Fuente: Femsa, 2019.

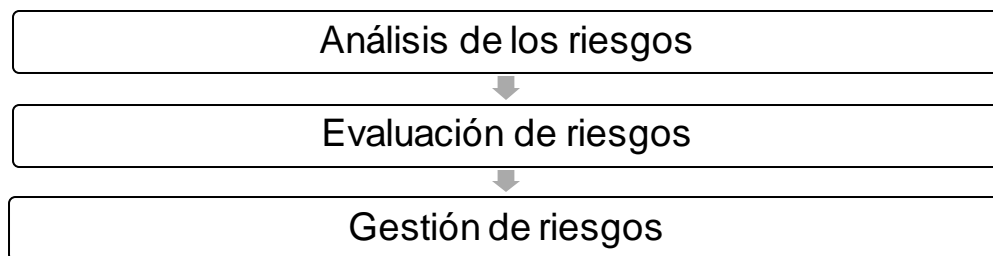
PASO 5. El dictamen

Una vez entregado el informe y toda la documentación requerida del numeral 10 “procedimiento para la evaluación de la conformidad” de la NOM 035, solamente la unidad de verificación y la STPS pueden emitir el dictamen correspondiente. En el dictamen, el inspector constatará el cumplimiento detallado de la norma y establecerá si existiesen faltas, errores o fallas, ahora bien, si se encontraran detalles negativos, las inspecciones de verificación emitirán una “prevención”, es decir que otorgarán un tiempo pactado para arreglar los problemas encontrados, antes de la siguiente visita de verificación,

en donde si encontrasen que no se dio solución al problema se procederá a emitir la multa. Ejemplo: si el centro de trabajo cumple con un 70% del cumplimiento de la norma, se otorgará al patrón “X” cantidad de días para cumplir con el 100%; pasado los X días, nuevamente el inspector visitará el centro de trabajo para otorgar el dictamen correspondiente de aprobación o multa.¹⁸

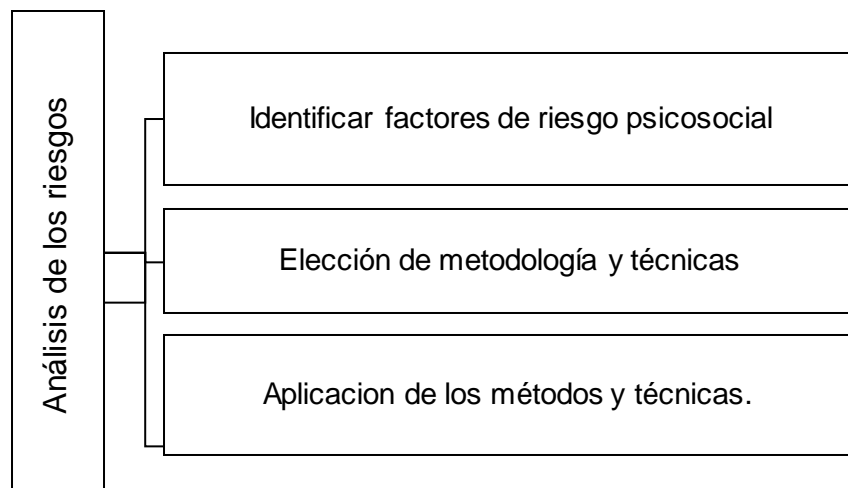
Para puntualizar, luego entonces la presente unidad, para dar cumplimiento a la NOM 035 se deben seguir los siguientes pasos.

Gráfica 2. Pasos a seguir de la NOM 035



Fuente: Elaboración propia.

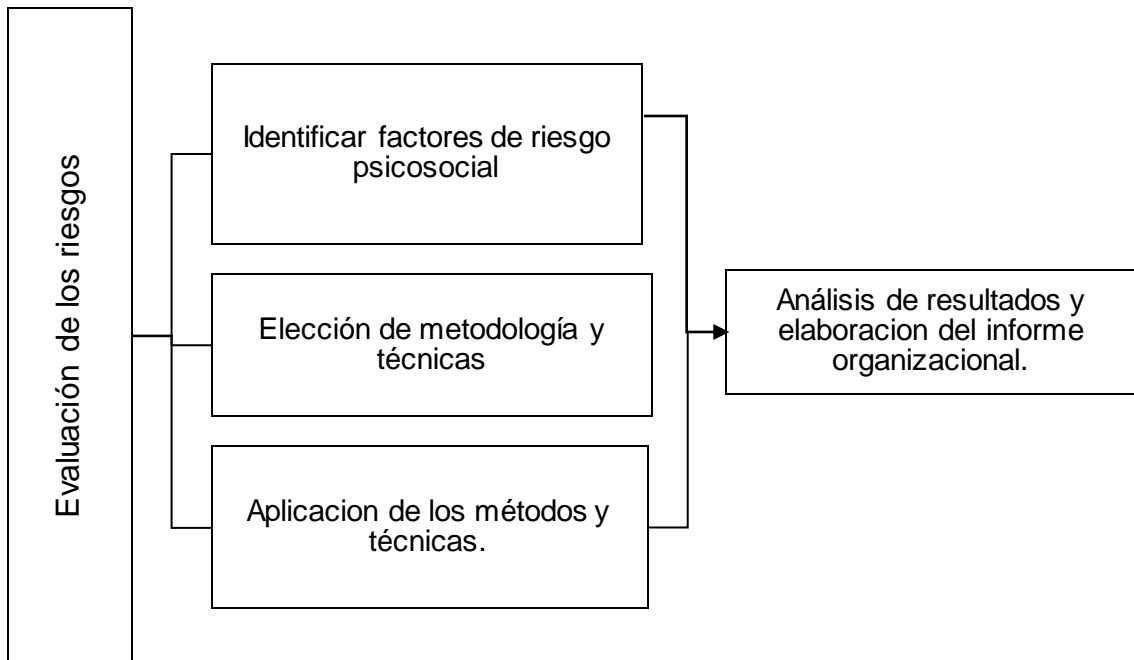
Gráfica 3. PASO 1. Análisis de los riesgos.



Fuente: Elaboración propia

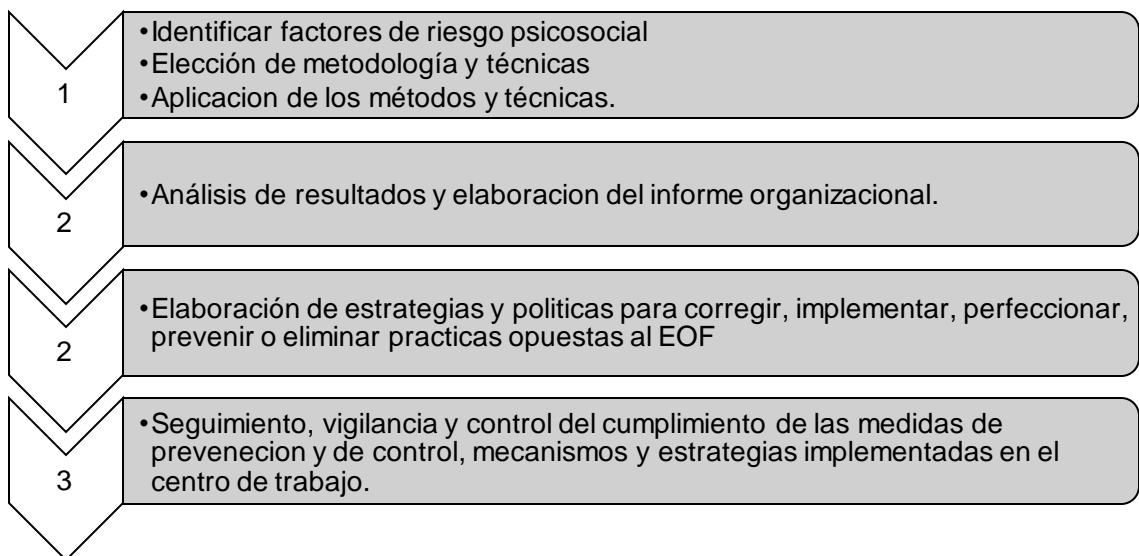
¹⁸ En la práctica lo más común de las inspecciones de verificación es otorgar 30 días para cumplir con la totalidad de la norma, antes de emitir una sanción o aplicar una multa.

Gráfica 4. PASO 2. Evaluación de los riesgos.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 4. PASO 3. Gestión de riesgos



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 1. Recabación de datos para identificar factores de riesgo psicosocial.

- Opinión de todos los grupos sociales implicados.
- Observación del trabajo mientras este se está llevando a cabo.
- Registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.
- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
 - Datos generales sobre la empresa: antigüedad, organigrama, sistemas de horarios, de salarios, de promoción, etc.
 - Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
 - Diferentes aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
 - Diferentes aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, índices de producción, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
 - Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.

Fuente: Adaptado de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005, citado en Lara 2015.

CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES GENERALES DE LA STPS

El presente capítulo no representa una parte de los pasos que las organizaciones deben cumplir para acreditar las unidades de verificación, no obstante, se considera relevante para la correcta diferenciación e identificación de una unidad de verificación y de una inspección, así mismo, se incorporaron consideraciones independientes a la norma para una óptima implementación de las guías que en la práctica ayudan mucho a los psicólogos organizacionales, administradores o encargados de la normatividad de los centros de trabajo, a la implementación de la NOM 035.

Diferencia entre unidad las unidades de verificación y la STPS

Las unidades de verificación son organismos particulares facultados por la Entidad Mexicana de Acreditación y la Secretaria de Trabajo y Previsión Social para acreditar o revisar el grado de cumplimiento de los centros de trabajo de las normas oficiales mexicanas.

Cuando la unidad de verificación asiste al centro de trabajo se llama visita de verificación y únicamente puede darle al centro de trabajo recomendaciones, emitiendo un dictamen que no tendrá la “prevención” de días para cumplir con las faltantes de la NOM 035. Al ser un organismo particular es decisión del patrón contratar a dicha unidad.

La Secretaria de Trabajo y Previsión Social por otro lado es la encargada oficial de realizar la inspección, la única facultada de emitir sanciones o multas, por ello es importante la adecuada acreditación de personalidad cuando llega un inspector al centro de trabajo a fin de evitar fraudes. Las visitas de la STPS se llaman visitas de inspección y pueden prevenir al patrón con un plazo estipulado para que éste cumpla con el 100% de la norma 035.

La STPS realiza una llamada de anticipación para avisar al centro de trabajo de su visita, es obligatoria y la inspección es gratuita.

Respecto al proceso de verificación

Las evidencias de tipo documental, registros etc., se exhiben de manera impresa o medios electrónicos y deben de conservarse al menos 1 año, aunque en la práctica ya que los dictámenes de la STPS duran solo 2 años, lo más recomendable es guardar las evidencias del mismo modo, por 2 años.

Aunado a lo anterior las STPS o las unidades de verificación durante la inspección van a entrevistar a una muestra aleatoria de trabajadores para constatar la aplicación de la Nom 035.

La NOM 035 establece en su numeral 10.3, lo siguiente: 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.

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

Fuente: Nom 035-STPS-2018.

Post- Covid

Durante la pandemia que sacudió al mundo en 2019, muchas organizaciones se vieron obligadas a usar el trabajo en casa (*home office*), para poder dar cumplimiento a las métricas laborales, en el proceso se percataron de los beneficios de trabajar bajo estos modos y muchos centros de trabajo implementaron el home office a sus políticas de trabajo, otras empresas emplearon por una forma de trabajo mixta y otras cuyas operaciones no permitían o no facilitaban el trabajo se regresó al trabajo “normal” de forma presencial.

No obstante, la Secretaria de Salud para permitir el regreso presencial a las oficinas debía emitir un permiso, para obtener dicho permiso se debían cumplir con los “lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral”.

A pesar de que la emergencia por Covid 19 se dio por concluida en mayo del 2023, las obligaciones de cumplimiento sanitario continúan. Ahora bien, la Secretaria de Trabajo y Previsión Social exige el cumplimiento de dichos lineamientos y en la práctica durante las inspecciones de las unidades de verificación o de la STPS suelen solicitarlas.

El numeral 8 de los Lineamientos Técnicos de Seguridad Sanitaria en el Entorno Laboral, detalla múltiples listas para la autoevaluación del Protocolo de Seguridad Sanitaria, mismas que deberán cumplirse; en la lista número 5. “promoción a la salud”, se considera el cumplimiento adecuado “con lineamientos para la identificación de factores de riesgo psicosocial, como violencia laboral, carga mental, entorno organizacional, etc. Se dan las facilidades para que el trabajador pueda acudir a atención médica fuera de la empresa” (STPS, 2020).

De lo anterior la importancia de que el centro de trabajo implemente y recabe evidencia de su correcta aplicación ya que no solo la exige la Secretaria de Trabajo y Previsión Social sino también la exige la Secretaria de Salud.

Respecto a los inspectores.

En la práctica son muchísimas personas que manipulan información y falsifican documentos a fin de cometer actos delictivos, haciéndose pasar por inspectores autorizados, por desgracia son muchos centros de trabajo que les permiten la entrada y por desconocimiento de identificaciones o protocolos permiten las multas y sanciones siendo así víctimas de fraude u otros.

Como se estableció con anterioridad, los inspectores deben acreditar su personalidad mediante una identificación/ credencial vigente y autorizada, misma que debe contener:

1. Foto del inspector.
2. Código QR
3. Nombre completo
4. Vigencia
5. No. De credencial y de adscripción
6. Firma del inspector.

Otra forma simple es entrar a la página <https://conocetuiinspector.stps.gob.mx>.

Luego entonces lo primero es que se debe constatar que sea la misma persona que llamo al centro de trabajo avisando días previos de la visita (toda vez que la STPS no realiza inspecciones sin previo aviso) y segundo el código QR de la credencial del inspector debe guiarnos directamente a los generales del individuo en la STPS donde indique su autoridad vigente para realizar tales inspecciones. Otro aspecto relevante de las visitas de inspecciones es que jamás se revisa solamente una norma durante la visita, es más probable que la visita sea específicamente para la norma 030 y de ahí solicite el cumplimiento de la norma 035, Nom 019 y de los lineamientos de la Secretaria De Salud para trabajar de forma presencial.

Las unidades de verificación del mismo modo deberán contar con registro vigente, el dictamen emitido al final de la inspección lo emiten tanto las unidades de verificación como los inspectores de la STPS, no obstante el dictamen que

emite la unidad de verificación solo tiene validez interna en el centro de trabajo ya que la STPS no lo considera oficial; en la práctica, lo que sí se puede hacer es hacer entrega al inspector del dictamen de la unidad para que se apoye en éste, al momento de revisar la documentación.

Si en el centro de trabajo se encontrase personal recién contratado, es importante saber que los colaboradores forman parte de la inspección una vez cumplidos los 3 meses, antes de ese tiempo el inspector no lo considerará como parte de la organización.

Respecto a las multas y sanciones.

La Ley Federal del Trabajo y el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo como se estableció con anterioridad determinan las sanciones y/o multas correspondientes al incumplimiento de las Normas. No obstante, para que los inspectores emitan una multa se considerará el artículo 992, Título Dieciséis “Responsabilidades y Sanciones” “1: el carácter intencional o no de la acción u omisión de la infracción, 2: la gravedad de la infracción, 3: Los daños que se hubieren producido o puedan producirse; 4: La capacidad económica del infractor; y 5: La reincidencia del infractor. En todos los casos de reincidencia se duplicará la multa impuesta por la infracción anterior” (LFT,2022).

Además, la LFT prevé que “Cuando en un solo acto u omisión se afecten a varios trabajadores, se impondrá sanción por cada uno de los trabajadores afectados. Si con un solo acto u omisión se incurre en diversas infracciones, se aplicarán las sanciones que correspondan a cada una de ellas, de manera independiente” (LFT,2022).

Ejemplo: El patrón no implementó las políticas para administrar adecuadamente las cargas de trabajo y son varios colaboradores los que se encuentran afectados por esta decisión, además de que ya contaban con un diagnóstico de burnout en dichos colaboradores y omitió una acciones correctivas y de prevención para darle prioridad a las métricas sin importar el estado de salud de sus colaboradores, toda vez que son 6 trabajadores afectados se impondrá la multa por cada colaborador afectado, es decir si por omitir la implementación de políticas de cargas de trabajo son cinco mil pesos, la multa sería por treinta mil pesos, pero además al ya contar con un diagnóstico médico de burnout y no hacer

nada al respecto incurre en otras faltas que se sumarían a la multa por trabajador más las demás que no se cumplan o apliquen.

“TÍTULO NOVENO Sanciones Administrativas: Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, de conformidad con las especificaciones dispuestas en las Normas, las documentales siguientes:

Artículo 43. 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.”

(RFSST, 2020)

Acciones que se deben evitar durante la aplicación de políticas a la NOM 035

No comprender adecuadamente la norma 035 podría culminar en implementación de políticas innecesarias para la organización que demostraría el poco o nulo dominio de la norma y pondría en riesgo al centro de trabajo.

- Políticas de psicología positiva.
- Trabajar mixto con home office.
- Políticas de viernes de pizza.

- Día de traer a tu mascota.
- Fin de semana en campamento para fomentar el teambuilding.
- Actividades físicas, Espacios de psicoterapia grupal sin antes tener las correcciones de las practicas opuestas al entorno organizacional favorable y demás consideradas en la NOM 035 implementadas de manera óptima.

Ejemplo: El patrón a través de la aplicación de la Guía III en su centro de trabajo, identifico un problema de estrés laboral, como medida correctiva decide implementar una política de viernes corto, es decir que los colaboradores que cumplan con las métricas podrán retirarse a las 3pm en lugar de a las 6pm los días viernes, no obstante, las cargas laborales siguen siendo las mismas, las jornadas suelen excederse toda vez que son pocos los colaboradores que se van a su hora exacta de salida y con esta nueva política los trabajadores para lograr salir temprano los viernes se están quedando tiempo extra entre semana o laborando desde casa para así cumplir las métricas. En lugar de implementar una política de viernes corto, que no tenía nada que ver con el estrés laboral, el patrón debió implementar políticas administrativas de la carga laboral, evitar que los colaboradores trabajen fuera de su jornada laboral, solicitar la asistencia o intervención de médicos, psicólogos u otros especialistas públicos o privados y establecer mecanismos de control y seguimiento ante la situación. Por lo que el inspector ha prevenido a la organización con 30 días para que corrijan las medidas correctivas que implementaron.

CAPÍTULO VII:

IMPORTANCIA DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL EN LA INTERVENCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM 035 EN LOS CENTROS DE TRABAJO

La psicología organizacional tiene como objetivo “describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo, así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional” (Salanova et al., 2016).

La Asociación Americana de Psicología (2020), describen la psicología en la organización como aquel que estudia el lugar de trabajo, a partir del uso de sus conocimientos y métodos científicos sobre aspectos de gran importancia para los negocios, incluyendo la gestión del talento humano, la evaluación, la selección, la capacitación, el desarrollo organizacional, la motivación, el liderazgo y el desempeño” (Citado en Barón et al., 2022).

El conocimiento del psicólogo le brinda una ventaja competitiva con otros profesionistas cuando se trata del comportamiento humano, la gestión humana en una empresa o centro de trabajo no es una tarea simple y menos para alguien que desconozca el campo de la psique; administradores y contadores suelen ser responsables de la implementación de las ISO o de las NOM's y por desgracia en el caso de la NOM 035, en su desconocimiento podrían ocasionar un aumento de riesgos psicosociales, toda vez que la esencia de la profesión que desempeñan está enfocada en administrar personas como herramientas, vistos como números de inversión o gasto.

La importancia del rol del psicólogo especialmente en organizaciones que buscan cuidar la salud mental de sus colaboradores se encuentra en tareas como reclutamiento y selección, aplicación e interpretación de test psicométricos, evaluaciones, intervenciones en solución de conflictos, creación de equipos de alto rendimiento, climas laborales positivos, cultura organizacional positiva, empleados felices, estrategias para evitar la rotación de personal y otros; pero en definitiva mucho de su trabajo está enfocado en el personal y sus conductas.

Respecto a la NOM 035 y el psicólogo, se debe dejar claro que la norma está dirigida para identificar factores de riesgo psicosocial, es decir que su prioridad es velar por la salud física y mental de los colaboradores.

Para ejemplificar la diferencia y analizar los resultados en una organización sobre la intervención de un psicólogo organizacional o de un administrador y/o contador para fines de felicidad laboral, cultura y otros en donde se involucre directamente el factor psicosocial se consideraron dos, la empresa google y la empresa PepsiCo.

En el caso de la empresa google según una investigación por Álzate y López (2016), el departamento de Desarrollo Organizacional (DO) lo direcciona un psicólogo especialista en Recursos Humanos, tiene posgrados en psicología positiva, dirección de negocios, administración de negocios entre otros, la cultura que ha implementado a lo largo del tiempo en Google Inc, es una comunidad donde todos están dispuestos a compartir, a ayudar, donde se sientan cómodos expresando sus ideas o pidiendo ayuda. “De acuerdo a las 8 reglas de Google para ser un mejor líder, publicadas por (The New York Times, 2011), los líderes de esta compañía deben poner en práctica las siguientes reglas: • Ser un buen comunicador y escuchar a su equipo: La comunicación debe ser bidireccional, ser directo con los mensajes y objetivos con el equipo. • Fomentar el diálogo abierto y escuchar a sus empleados. • Ayudar a sus colaboradores con su desarrollo profesional” (Citado en Álzate y López, 2016).

El enfoque de la dirección de RRHH está dirigido a mantener la comunicación, sentido de pertenencia, reconocimiento, respeto, valoración, trato amable, cuidado de la gente entre otros, y las políticas que implementan buscan cumplir tal enfoque permiten resultados positivos, el estudio (2016), concluyó que Google es una de las mejores organizaciones para laborar, tienen una rotación de personal mínima y reciben miles de solicitudes mensuales, la respuesta de trabajar o haber trabajado en google es altamente positiva.

Ahora bien, la decisión de la empresa PepsiCo por colocar más administradores en la dirección del departamento de DO según un estudio realizado por Molina (2019), en donde entrevistó a 103 colaboradores de un centro de trabajo de PepsiCo alimentos, los resultados fueron los siguientes: que

el 60% se había enfermado de 1 a 2 veces en un lapso de 6 meses, el 48% no dormía bien con regularidad y aunque el diagnóstico fue medio favorable, el estudio concluyó que los factores más bajos que causan desmotivación e infelicidad son compañerismo y comunicación mientras que los factores más favorables son alineación y recursos de trabajo.

Los psicólogos tienen la obligación de trabajar día con día para demostrar la necesidad de su intervención en el desarrollo organizacional, seguir buscando los componentes adecuados de un modelo que forme grupos saludables, son capaces de lograr ambientes laborales de apoyo, entender las necesidades emocionales de los individuos ayuda mucho en la resiliencia laboral, la conciliación y la estabilidad del entorno.

Los programas de intervenciones positivas deberían formar parte integrante de la política y la cultura de las organizaciones que valoran, propician y potencian la salud y el bienestar. De la concepción del lugar de trabajo como un espacio para el intercambio comercial, mercantil o productivo se pasaría a entenderlo como un espacio de vida en donde las personas contribuyen con sus esfuerzos, energía y competencias para que la organización alcance sus objetivos, que al final son los objetivos de todos, y considerar que trabajadores y cargos directivos deben colaborar para convertirlo en un entorno saludable donde se propicie la salud en toda la extensión de la palabra (Salanova et al., 2016).

De lo anterior agregaría que quienes deberían manejar por obligatoriedad normativas en salud mental, pues son aquellos profesionistas en salud mental, médicos, psiquiatras, psicólogos clínicos y organizacionales. La NOM 035, establece solo la obligatoriedad del empleador por contar con mecanismos que cuiden la salud mental y física de los colaboradores, así como evitar prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y por la naturaleza de la norma los psicólogos deberían ser los únicos responsables de su implementación o en caso debido, mínimo, ser responsables de aplicar las guías de referencia, interpretarlas y darle seguimiento a colaboradores que estén expuestos a riesgos.

CAPÍTULO VIII:

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NOM 035

Uno de los aspectos más importantes a considerar son las cuestiones médicas respectivas a los procesos que dicta la norma para canalizar o enviar a los trabajadores, víctimas de prácticas organizacionales riesgosas para la salud, a las unidades médicas correspondientes.

Respecto a las “obligaciones del patrón” numeral 5.5, la norma no obliga a los patrones a contratar un especialista en materia de salud para evaluar, diagnosticar, tratar y cuidar la salud de los colaboradores, de hecho, tampoco obliga a los centros de trabajo a cubrir los gastos médicos privados consecuencias de sus malas prácticas.

La norma estipula lo siguiente: “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” (NOM-035-2018-STPS).

Lo anterior obliga al patrón a canalizarlo a la unidad médica correspondiente, pero en ningún momento se obliga a responsabilizar directamente al patrón o al centro de trabajo por las consecuencias de sus malas prácticas y brindar la atención adecuada a fin de tratar el problema.

La importancia de considerar a los psicólogos clínicos y organizacionales como parte de una estructura de negocios que pueda diagnosticar, tratar, atender, dar seguimiento, aplicar los cuestionarios y participar junto con otros profesionistas en el desarrollo de estrategias e implementación de políticas de prevención, control y seguimiento contra las practicas opuestas al EOF debería ser una situación obligatoria en los centros de trabajo.

Son pocas las organizaciones que lo consideran como un aspecto importante y delegan tareas a administradores, contadores y otros profesionistas que no cuentan con la experiencia ni tronco académico necesario para enfrentar contextos psicosociales de los trabajadores.

Chiavenato (2005), el psicólogo organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones [...] este se encarga de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, desarrolla y propone estrategias para incrementar el trabajo en equipo, implanta mejores procedimientos de selección, colocación, capacitación, promoción y retención del personal, apoya el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre máquina organización, recomienda mejoras en la calidad de los productos y servicios, así como en las estrategias de marketing y publicidad de las empresas y orientar al gerente en cuanto a liderazgo, negociación y toma de decisiones” (Citado en Rincón et al., 2013).

Según Peña, Caroño y Zuleyma en el libro “Una instrucción a la psicología” (2006) comparte algunas de las funciones del psicólogo en la organización siendo:

- Que el personal que ingrese a la organización se adapte y progrese en ella, mejore y demuestre sus competencias y desarrolle un plan de su carrera. Por medio de la inducción y la socialización organizacional; entrenamiento y desarrollo.
- Evaluación e información de retorno del desempeño para el personal esta puede mostrar que el empleado no se encuentra en el nivel que se espera debido a problemas de motivación o de actitud. Siendo en esta parte de gran utilidad las técnicas de intervención en gerencia de desempeño.
- Trabaja para que las salidas de la organización se efectúen con satisfacción (jubilación, despidos o renuncias).

- Colaborar en el diseño y aplicación de los planes de compensación y beneficios para los recursos humanos de la organización.
- Aplica las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional.
- Efectúa la observación, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes.
- Generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, concordante con los conceptos de ergonomía.
- Poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural.

Fuente: (Citado en Rincón et al., 2013).

Respecto al psicólogo clínico, éste trabaja promocionando la salud mental de las personas y dentro de una organización debe tener la facultad de intervenir ya sea de manera individual o grupal y brindar atención o tratamiento según aplique. La salud mental es tan importante como la salud física, aunque no se vea, “se ha demostrado que al igual que las enfermedades orgánicas, los trastornos mentales y conductuales, son consecuencia de una compleja interacción de factores sociales y personales” (Escobedo, 2008).

Los seres humanos que se emplean, se encuentran gran parte de su tiempo y vida en el trabajo y es uno de los principales lugares donde se desarrollan estos problemas psíquicos que afectan la vida del individuo. La NOM 035 busca cuidar la salud de los trabajadores y obliga a los patrones a mantener espacios y ambientes adecuados, pero existen las malas prácticas en los centros de trabajo

y la norma solo obliga al patrón a canalizarlo a la unidad médica correspondiente en donde termina su responsabilidad. Es decir que en cuanto a las unidades de verificación o inspecciones solo se checará que se hayan aplicado las guías de la norma o los instrumentos necesarios y una vez identificado al personal que requiera asistencia médica solo se revisará que este haya sido enviado al médico correspondiente.

En México una obligación patronal es inscribir a sus trabajadores al instituto del seguro social garantizando el derecho a la salud pública y asistencia médica, “la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo” (art 2. LSS, 2022).

En la práctica, bien es sabido lo complicado que puede ser recibir atención pronta por parte de las unidades médicas del seguro, en muchos casos las citas que no hagan referencia a emergencias médicas pueden tardar hasta 6 meses en brindarte la atención, en estos casos ¿Dónde queda la responsabilidad del patrón? Es importante recalcar que el trabajador se encuentra en tales condiciones de necesidad médica por las malas prácticas del centro de trabajo, por ello se hace la propuesta siguiente:

Propuesta: Como lo establece la NOM 035

“5. Obligaciones del patrón”

Numeral “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.”

Numeral 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”.

Numeral 5.6. “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”.

Como se propone:

“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.”

d) Contar con psicólogo clínico y/o médico en el centro de trabajo o empresa para aplicar las correspondientes al número 5.5. y/o a fin de cuidar la salud de los colaboradores.

Numeral 5.5. “Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y enviarlos al psicólogo clínico o médico del centro de trabajo para que reciba atención especializada y pronto tratamiento según aplique y corresponda.

Numeral 5.6. los patrones tendrán la obligación de entregar el seguimiento respectivo al numeral 5.5. a las unidades de verificación o de inspección y deberán entregar evidencia del diagnóstico, tratamiento y seguimiento correspondientes, emitido por el psicólogo clínico o médico del centro de trabajo o de la organización.

En caso de que el trabajador requiere asistencia médica de mayor especialización u otros se canalizará a la unidad médica correspondiente; si así lo dictase el psicólogo clínico o médico del centro de trabajo o de la organización.

Numeral 5.7. Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas deberán efectuarse a través del 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”.

CAPÍTULO IX: CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN

Las organizaciones en materia de salud deben mantenerse en constante regulación, para eso es que la Secretaria de Trabajo y Previsión Social realiza las inspecciones a los centros de trabajo cada dos años, por ello las empresas deben tener un comité de aplicación de métodos e instrumentos para identificar los riesgos psicosociales y brindar seguimiento según aplique. En una empresa o centro de trabajo si hay más de 16 colaboradores, únicamente expertos en materia de recursos humanos y de la salud pueden aplicar debidamente los cuestionarios, es recomendable que solo psicólogos profesionales sean los responsables de los procesos correspondientes para acreditar la NOM 035.

Acreditar las inspecciones de la STPS puede ser una tarea compleja, de acuerdo a la práctica existe mucha confusión respecto a lo que aplica a cada centro de trabajo y que no, para facilitar el mecanismo de las aplicaciones de las guías, puede ser recomendable para cualquier centro de trabajo aplicar la Guía III de la NOM 035, aun cuando no lo considere así la norma es importante reconocer que es la guía más completa ya que identifica factores de riesgo psicosocial, practicas opuestas al entorno organizacional favorables y/o actos de violencia.

Otro de los aspectos a considerar para acreditar las inspecciones es cuando el problema se encuentra en la actitud del colaborador y no en el ambiente organizacional, es relevante saber que existen muchos problemas en los que se puede meter un patrón por despidos injustificados, toda vez que el desempeño no es causal de despido. Si durante la aplicación de cuestionarios, entrevistas y demás previstos en la Norma 035 existe un problema directamente con un trabajador lo más recomendable es canalizarlo con un médico y psicólogo especialista en materia laboral para brindar atención correspondiente y seguir el caso de cerca, el psicólogo deberá indicar que no es motivo referente al trabajo sino exclusivo de la actitud del colaborador por temas independientes al patrón.

Referente a los acontecimientos traumáticos severos y actos de violencia, si aún posterior a la aplicación de métodos e instrumentos para identificar riesgos psicosociales no se detectan acontecimientos traumáticos severos ni actos de violencia, ni tampoco existe registro alguno de quejas o denuncias dentro del centro de trabajo, aun así, el patrón deberá implementar políticas correspondientes de prevención y seguimiento respectivas.

De manera general todas las organizaciones o centros de trabajo sin importar el tamaño tendrán que contar con mecanismos que cuiden la salud de sus trabajadores, cualquier psicólogo organizacional necesita contar con herramientas y conocimientos claros y pertinentes para acreditar las unidades de verificación o inspecciones de la STPS, para ello, la presente guía.

GLOSARIO

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” (Nom 035-STPS-2018).

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 (Nom 035-STPS-2018).

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 (Nom 035-STPS-2018).

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 (Nom 035-STPS-2018).

Diagnóstico. Un diagnóstico es aquello que, en el ámbito de la medicina, está vinculado a la diagnosis. Este término, a su vez, hace referencia a diagnosticar: recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición (Glosario UNAM, 2013)

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 (Nom 035-STPS-2018).

Factor 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.

Fiabilidad. Es el grado de precisión que muestra el instrumento de medida para medir lo que quiere medir, es decir, el grado de confianza que nos proporciona los resultados que recoge (Burgaleta y Fernández,1986).

Guías de referencia. Las que establece la NOM 035.

Manuales de organización. Estos documentos contienen datos agrupados para crear sistemas de información: de organización, de procedimientos, de áreas funcionales, de operación, entre muchos otros; es decir, los manuales presentan una visión de conjunto del organismo social, así como la ejecución correcta de las actividades a realizar por los integrantes del mismo, con el fin de propiciar la uniformidad del trabajo (UNAM, s a).

Prevención. Establecer practicas o estrategias a fin de evitar consecuencias negativas.

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 (Nom 035-STPS-2018).

Trabajador. La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado (Nom 035-STPS-2018).

Trabajo. Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio (Nom 035-STPS-2018).

Unidad de verificación. Las unidades de verificación son organismos particulares facultados por la Entidad Mexicana de Acreditación y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social para acreditar o revisar el grado de cumplimiento de los centros de trabajo de las Nom's.

Validez de un instrumento. Es la que proporciona información sobre si el instrumento mide realmente lo que pretende medir. En la norma UNE-ISO 10667:2013 (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b).

Violencia laboral. Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud (Nom 035-STPS-2018).

Visita de inspección. Visita de la STPS, la única con facultad para emitir informes con multas y sanciones.

Hostigamiento. Es el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente a la o él agresor en los ámbitos laborales. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas (PROFEDET, 2016).

FUENTES CONSULTADAS

- Abello Bolivar, A. J., y Lozano Torres, D. M. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).
- Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Burbano Molina, C. A. R. O. L. I. N. A., Aquilera-Velasco, M. D. L. Á., v Pozos-Radillo, B. E. (2019). *Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios*. Revista Salud Uninorte, 35(3), 328-342.
- Alzate Sánchez, A., y López Cortés, M. C. (2014). *Impacto del Liderazgo Transformacional y la Felicidad en la Cultura Organizacional-Caso Google Informe del VII Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones*. Estados Unidos 2014.
- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., v Mauro, A. (2015). *Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica*. Vertex Revista Argentina de Psiquiatría, 26(1), 444-452.
- Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Torres López, T., Salazar Estrada, J., v Sánchez Torres, J. L. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 40(2), 266-278.
- Aranda Beltrán, C., González Baltazar, R., Pando Moreno, M., v Hidalgo Santacruz, G. (2013). *Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara*. Revista Salud Uninorte, 29(3), 487-500.
- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Industrial data, 4(2), 25-36.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., y Horsten, J. L. R. (2014). *Confiability y validez de una guía de identificación sobre factores psicosociales en trabajadores mexicanos de diversos giros laborales*. Revista Iberoamericana de Psicología, 7(1), 25-38.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G. S., López, T. M. T., y Rodríguez, M. G. A. (2012). *Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México*. Revista Iberoamericana de Psicología, 5(1), 45-54.
- Cámara de Diputados. (2015). *En México, 75 por ciento de los trabajadores padece estrés laboral*. Boletín N°. 5639.
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., v Arenas, F. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 29(4), 380-391.

- Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., y Turbay, R. (2020). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario*. Revista ESPACIOS. ISSN, 798, 1015.
- Díaz, J. G., Dearco, E. O., y Arbeláez, D. A. C. (2018). *Modelo conceptual de Gerencia de la Felicidad*. Orbis: revista de Ciencias Humanas, 14(41), 17-32.
- Duarte Castillo, S. M., y Vega Campos, M. Á. (2021). *Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México*. Trascender, contabilidad y gestión, 6(17), 48-86.
- Duque, M. B., Jaca, L. M., y Barea, M. J. B. (2003). *La espiral del mobbing*. Papeles del psicólogo, 23(84), 71-82.
- Escobedo, P. S. (2008). *Psicología clínica*. Editorial El Manual Moderno.
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la Administración*.
- Fundación UV, (2019). *Política de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Transparencia política. 1-4.
- Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., y Méndez Campos, M. D. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería*. Ciencia & trabajo, 16(49), 9-16.
- González, P., Peiró, J. M., y Bravo, M. J. (1996). *Calidad de vida laboral. Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.
- Granados, I. (2011). *Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios*. Revista de investigación en Psicología, 14(2), 209-221.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. On line) (27/03/2.000). Revisado el, 14.
- Herzberg, F., 1954, *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company, pp. 71-91.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), (2023): URL: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Instituto Nacional de Salud Dirección de Vigilancia y Análisis del riesgo en Salud Pública. (s.a). *Manual para la realización de unidades de análisis de los eventos de interés en salud pública priorizados*, Bogotá P.12.
- Landy, F. J., Conte, J. M., Ponce, L. R., y Vázquez, E. L. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Letelier, G., Navarrete, E., y Farfán, C. (2014). *Síndromes organizacionales: mobbing y burnout*. Revista Iberoamericana de Ciencias, 1(1), 29-40.

- Ley Federal del Trabajo*, Reformada, Diario Oficial de la Federación, 18 de mayo de 2022, México.
- Londoño, N. H., Marín, C. A., Juárez, F., Palacio, J., Muñiz, O., Escobar, B., y López, I. C. (2010). *Factores de riesgo psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales*. *Suma psicológica*, 17(1), 59-68.
- Manso Pinto, J. F. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. *Revista universidad EAFIT*, 38(128), 78-86.
- Martínez, R. A. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa*. *Realidad Empresarial*, (3), 37-38.
- Meliá JL, Noqareda C, Lahera M, Duro A, Peiró JM, Pou R, Salanova, Gracia D, de Bona JM, Bajo JC, Martínez-Losa F. *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales; Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional; 2006. p.13-36.
- Molina Ortiz, M. J. (2020). *Medición y diseño del plan de mejora del clima organizacional en el área administrativa de la Empresa Pepsico Alimentos, en el periodo 2019* (Bachelor's thesis, PUCE-Quito).
- Moreno Jiménez B. *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Med Segur Trabajo* 2011;57:4-19.
- Muñoz, D. B. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. *Trabajo*. *Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Pardo-Ramos, O. (2010). *Taylor y Fayol: vigencia de los principios clásicos*. *Revista adelante-ahead*, 1(1).
- Plumise, L. (1991). *A visit with Fred Herzberg*. *Management Newsletter*, 27.
- Porter, L. (1966) *Personnel Management*. En: *Annual Review of Psychology*, vol. 17, pp. 419-431.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación*. *CienciaAmérica*, 9(3), 1-6.
- Rincon, E. A. O., Ruiz, E. L., Zuleta, P., Lopez, D., Giraldo, M. C., Gomez, M. T., y Paez, Á. (2013). *Rol del psicólogo en las organizaciones*. *Psicoespacios: Revista virtual de la Institución Universitaria de Envigado*, 7(11), 409-425.
- Salanova, M., Llorens Gumbau, S., y Martínez, I. M. (2016). *Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes*.
- Salas Ollé, C., y Meliá Navarro, J. L. (2015). *Resultados del estudio de factores psicosociales bajo la batería de la Universidad de Valencia en la empresa Tusgsal*. In *Proceedings of the 15th International Conference on Occupational Risk Prevention*.

- Secretaría de Administración y Finanzas, (2021). *Informe general de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional en la Universidad Veracruzana*. 1-81.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2008) *Condiciones de iluminación en los centros de trabajo*. NOM-025-STPS-2008. URL: <https://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/normatividad/normas/nom-025.pdf>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2018). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. NOM-035-STPS-2018. URL: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (1993). *Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido*. NOM-011-STPS-1993. URL: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=734536&fecha=17/04/2002#gsc.tab=0
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2008). *Relativa a la exposición laboral de las condiciones térmicas elevadas o abatidas en los centros de trabajo*. NOM-015-STPS-2008, URL: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4699279&fecha=30/05/1994#gsc.tab=0
- Soria Murillo, V. (2004). *Relaciones humanas*. México: Limusa Noriega Editores.
- Vargas, V., Delgado, L., y Mercado, A. (2008). *Violencia laboral, su significación desde hombres y mujeres*. *Ciencia y Trabajo*, 10(30), 151-156.
- Yáñez, D. G. (2018). Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: *¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?* Universidad de Santiago de Compostela, 1-11.
- Yáñez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., y Ripoll Novales, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

ANEXOS

Anexo 1:

Guía de Referencia I. 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

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*.

Anexo 2:

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:

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.

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 (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;

- 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). 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	
		Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
			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

b) 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.

Anexo 3:

Guía de Referencia III: Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del 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 encasa					
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 calificados, 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 (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). 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	Escasa 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

b) 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
Criterios 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.

Anexo 4.

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.

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.