



UNIVERSIDAD LATINA S. C.

Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México

3344-85

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS
EN ENTORNOS LABORALES**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

DULCE MARÍA MARTÍNEZ DIEGUEZ

ASESOR: DRA. EVA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

CIUDAD DE MÉXICO, ENERO 2024.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Contenido

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Planteamiento y justificación.....	11
Objetivo	12
General.....	12
Tipo de estudio	12
Procedimiento.....	12
Estrés laboral	14
Definición de estrés laboral	14
Tipos de Estrés Laboral	16
Prevalencia de estrés laboral.....	18
Mundial.....	18
En México	20
Consecuencias para la salud	22
Salud Física	24
Salud Mental.....	27
Consecuencias para las organizaciones	31
Evaluación del estrés laboral	32

Factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral	36
Definición de Factores de riesgo psicosocial	37
Fuentes de riesgo psicosocial en el trabajo.....	40
Deterioro o disfunción en características de la tarea	42
Deterioro o disfunción en características de la organización	43
Deterioro o disfunción en características del empleo	43
Deterioro o disfunción en la organización del tiempo en el trabajo	44
Percepción de riesgo psicológico	46
Despido.....	46
Pérdida de estatus/Desprestigio	48
Detección y evaluación de los factores de riesgo psicosocial	48
Los factores de riesgo psicosocial y la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)	49
Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral	53
Conclusiones.....	57
Alcances.....	57
Limitaciones	57
Perspectivas futuras de investigación.....	58
Referencias	59
ANEXOS	69
ANEXO I.....	70

ANEXO II77

Resumen

El estrés laboral está determinado por la organización y diseño del trabajo y las relaciones laborales, ocurre cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades del trabajador para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son derivados de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador por el trabajo desarrollado. Pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación. Los riesgos psicosociales y sus consecuencias afectan al bienestar, seguridad y salud de los trabajadores y en el entorno de trabajo en general, además a las empresas, que hacen frente a sus repercusiones económicas y organizativas.

El objetivo de la presente investigación consistió en realizar una revisión de la literatura acerca de los factores de riesgo psicosocial y el estrés en entornos laborales. Se realizó una búsqueda sistemática de la literatura en bases de datos como, Redalyc, Scielo, en Google Académico, en páginas electrónicas de organismos oficiales como la Secretaría de Salud, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y otros afines a la temática; para la búsqueda se emplearon los términos: estrés, estrés laboral, factores de riesgo psicosocial laboral, entorno laboral, salud mental en el trabajo. La información recabada se analizó y clasificó para la construcción del marco teórico y conclusiones.

Los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral son problemas que deben abordarse de forma prioritaria debido a las importantes repercusiones que tienen para los individuos, las organizaciones y la sociedad en general.

Palabras clave: estrés, estrés profesional, clima laboral, riesgo laboral, trabajo.

Abstract

Work stress is determined by the organization and design of work and labor relations, it occurs when the demands of the job do not correspond to the capabilities of the worker, or when the knowledge and skills of the worker to face these demands do not match expectations. of the organizational culture of a company.

The psychosocial risk factors at work are derived from the nature of the functions of the job, the type of workday and exposure to severe traumatic events or acts of workplace violence against the worker due to the work carried out. They can cause anxiety, non-organic disorders of the sleep-wake cycle, severe stress, and adaptation. Psychosocial risks and their consequences affect the well-being, safety and health of workers and the work environment in general, as well as companies, which face their economic and organizational repercussions.

The objective of this research was to carry out a review of the literature on psychosocial risk factors and stress in work environments. A systematic search of the literature was carried out in databases such as Redalyc, Scielo, in Google Scholar, in electronic pages of official organizations such as the Ministry of Health, the World Health Organization, the International Labor Organization, the Ministry of Work and Social Welfare and others related to the subject; The terms used for the search were: stress, job stress, occupational psychosocial risk factors, work environment, mental health at work. The information collected was analyzed and classified for the construction of the theoretical framework and conclusions.

Psychosocial risk factors and work stress are problems that must be addressed as a priority due to the important repercussions they have for individuals, organizations, and society in general.

Keywords: stress, professional stress, work environment, occupational risk, work.

Introducción

Las condiciones laborales actuales son el resultado de fenómenos sociales como la globalización, los avances en las tecnologías de comunicación e información (TIC), cambios en la economía, el trabajo remoto (en línea, home office o teletrabajo), entre otros. Dicho panorama implica retos continuos para las empresas y sus trabajadores, lo que afecta su capacidad de respuesta y adaptación. Como resultado se observa un incremento significativo en los niveles de estrés laboral y, desde hace algunos años, México ostenta el primer lugar a nivel mundial, por encima de países de primer mundo como China y Estados Unidos.

El estrés laboral crónico puede ocasionar deterioro en diferentes áreas de la vida y en el funcionamiento de quienes lo padecen, incluso puede perjudicar la salud física y mental. Estrés y trabajo suelen estar ligados, los niveles de estrés elevados pueden derivar en problemas con consecuencias y trastornos moderados. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) un 20% de las personas laboralmente activas tiene o tendrá algún tipo de enfermedad mental relacionada con el trabajo y entre 30% y 40% de los casos de enfermedades y bajas laborales en los países que forman parte de la OCDE está relacionada con problemas mentales. Además, se estima que los casos de enfermedades mentales en sus países miembros suponen un costo aproximado de 3,5% del Producto Interno Bruto en Europa.

Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cerca de un 30% de los trabajadores de esa región. Un informe de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo señala que la carga financiera sobre las sociedades y las organizaciones asociada al estrés y los riesgos psicosociales en el trabajo es significativa.

Existen datos que indican que las intervenciones en el lugar de trabajo debidamente planificadas y ejecutadas que se centran en la prevención del estrés, mejorar los factores psicosociales de trabajo y promover la salud mental son rentables.

Las causas más comunes de estrés en el trabajo son atribuibles a riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

Considerando lo anterior, el presente trabajo de tesina tuvo como objetivo realizar la revisión de la literatura acerca los factores de riesgo psicosocial y estrés en entornos laborales.

En el primer capítulo se aborda el estrés laboral, iniciando con un panorama general acerca de la prevalencia de esta problemática, la definición del concepto desde la visión de diversos autores y las principales características. Se presentan además las principales consecuencias para la salud física y mental documentadas en la literatura, así como las implicaciones para las organizaciones, se concluye el capítulo con la detección y evaluación del estrés laboral.

El capítulo dos es relativo a los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral y su definición por organismos internacionales y la vigente para el ámbito nacional, se describen las principales fuentes de riesgo psicosocial en el trabajo y la forma de evaluarlas con herramientas válidas y confiables en el contexto mexicano.

En el tercer capítulo se reporta las investigaciones que se han realizado acerca de los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en general y en el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19).

En el último apartado se desarrollan las consideraciones finales y conclusiones derivadas del análisis global de la información.

Planteamiento y justificación

De acuerdo con datos de la Organización Mundial de la Salud, México se encuentra entre los primeros lugares a nivel mundial con el mayor número de empleados con estrés laboral, por arriba de países como China y Estados Unidos.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) revela que 41% de las personas que trabaja en casa se sienten estresadas, y que cada año 2.34 millones de personas mueren por accidentes y enfermedades relacionadas al trabajo, y se registran 160 millones de casos de enfermedades no mortales vinculadas al área laboral.

Se calcula que 85% de las organizaciones en México no cuentan con condiciones apropiadas para que sus colaboradores tengan un adecuado balance laboral y de vida, lo que ocasiona trastornos físicos y psicológicos que afectan el desempeño del trabajador (estrés, síndrome de burnout, acoso laboral, ausentismo, presentismo, problemas familiares y personales, gastritis, colitis, insomnio, problemas cardiovasculares, entre otros), situación que afecta a empresa y trabajador.

Debido a la magnitud del problema en años recientes se ha buscado hacer reformas que contribuyan a darle solución, como modificaciones a la Ley Federal del Trabajo además de la propuesta e implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención, -la cual entró en vigor en 2019-. Sin embargo, debido a la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) las empresas tuvieron que adoptar esquemas emergentes de trabajo para seguir funcionando, como el trabajo en línea (home office), muchas tuvieron que hacer recortes importantes y redistribuir la carga laboral entre un menor número de empleados, por mencionar algunas,

esta situación ha provocado un incremento en el estrés reportado por empleados en general, con las consecuencias a la salud que ello implica.

Objetivo

General

Realizar una revisión sistematizada de la literatura acerca de los factores de riesgo psicosocial y el estrés en entornos laborales.

Metodología

Tipo de estudio

Investigación documental

Procedimiento

En primer lugar, se eligió una temática de investigación que fuera relevante en el área de psicología laboral, para lo cual se indagó cuáles eran los problemas que aparecían mencionados de forma recurrente por personas que trabajan y en noticias del ámbito laboral al momento de iniciar este trabajo (en redes sociales, noticias en internet y la radio, cursos del área laboral, entre otros), con base esa información se realizó una búsqueda inicial en fuentes académicas para corroborar la relevancia social de algunos de los tópicos, y finalmente se eligió tomar como temas principales el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial.

Se desarrolló un esquema de trabajo para la realización de la investigación, para la que se eligió la modalidad de tesina, y una vez estructurado se realizó una búsqueda sistemática de

la literatura en bases de datos como, Redalyc, Scielo, en Google Académico, en páginas electrónicas de organismos oficiales como la Secretaría de Salud, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y otros afines a la temática; para la búsqueda se emplearon los términos: estrés, estrés laboral, factores de riesgo psicosocial laboral, entorno laboral, salud mental en el trabajo.

Como criterios de búsqueda se dio preferencia al material más reciente -últimos cinco años (2018-2022)-, idiomas español e inglés, artículos completos y de libre acceso. Se obtuvo acceso a artículos académicos, manuales, tesis, notas periodísticas, comunicados y libros de consulta, de los cuales se revisaron los resúmenes para verificar qué material sería de utilidad considerando los objetivos de investigación, se descartó el material repetido, el que no coincidía con la temática, que estaba incompleto o que presentaba dudosa calidad.

Una vez hecha la depuración se procedió a la lectura y análisis de los documentos para la construcción del marco teórico, finalmente, se desarrollaron las conclusiones e informe final.

Figura 1.

Procedimiento



Estrés laboral

La presión en el ambiente laboral es común, algunos incluso la consideran inevitable debido a factores como la carga de trabajo, plazos fijos que cumplir, expectativas de desempeño y la búsqueda de reconocimiento, los cuales son cotidianos en la vida profesional, sin embargo, la sobrecarga de tareas rutinarias en un ambiente peligroso u hostil terminan por generar malestar, tensión física y mental, impotencia y frustración constante, lo que en conjunto provoca estrés laboral, y puede llegar a tener importantes repercusiones para la salud física y mental del trabajador, de no ser prevenidas y atendidas de forma oportuna.

En las últimas décadas el estrés laboral se ha incrementado de forma tal a nivel mundial que no solo las instituciones, sino también los gobiernos, han tenido que emprender acciones para dar atención a este problema que tiene importantes repercusiones a nivel individual, familiar, y social.

Definición de estrés laboral

Para tener una idea clara del problema que se aborda es importante especificar qué es el estrés laboral, ya que este corresponde a un ámbito específico y no debe ser confundido con otros tipos de estrés. A continuación, se abordan diferentes definiciones expuestas en la literatura.

El estrés implica cualquier factor que actúe a nivel interno o externo al que es difícil adaptarse y que requiere de un esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio entre sí misma y con su ambiente externo. Desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática

laboral y aparece la experiencia del estrés (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, s.f.).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) define el estrés como un conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello, mientras que el estrés laboral es un tipo de estrés en el cual la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal (IMSS, s.f.).

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardíaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros

síntomas (Instituto Nacional de Salud Pública, s. f.; World Health Organization [WHO], 2008; 2020).

El estrés laboral es generado por causas relacionadas al trabajo, tareas, presiones, condiciones y demás. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente, aunque también puede surgir en relación con factores ajenos al trabajador (Ortiz Guzmán, 2020).

En resumen, el estrés laboral es una problemática que puede afectar a cualquier trabajador, sin importar su jerarquía.

Tipos de Estrés Laboral

Cavanaugh et al. (2000) describieron distintos tipos de estrés laboral:

Estrés laboral episódico: Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, o en periodos de supervisión, por ejemplo. Sus efectos suelen ser moderados y una vez superada la situación los efectos desaparecen.

Estrés laboral crónico: se presenta durante periodos prolongados y se va acumulando. Se produce a causa de una exposición larga a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés en situaciones como un mal ambiente de trabajo, inestabilidad laboral, condiciones cambiantes, etc. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a mediano y largo plazo.

Estrés laboral positivo: es una reacción de estrés ligera de estrés que se genera en situaciones laborales que son percibidas como un reto. Por ejemplo, en el inicio de un proyecto, donde la persona se mantiene especialmente en alerta. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Encontrar la motivación para incrementar las propias capacidades ayudará que este siga siendo un estrés positivo.

Estrés laboral negativo: este no termina al concluir el horario de trabajo - incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre-, se experimenta durante todo el día afectando la vida personal del empleado. Afecta emocionalmente y puede ser muy dañino y complejo, tiene lugar cuando hay una mala relación con un compañero o superior y discusiones continuas.

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos (Cavanaugh et al., 2000).

Otras clasificaciones de estrés dependen del modelo o enfoque teórico desde el cual se aborda (Fusté-Escolano, 2010; Herrera-Covarrubias et al., 2017). Se puede dividir en tres categorías:

1. Teoría basada en la respuesta, se enfoca principalmente en el término acuñado por Hans Selye, quien planteó el concepto de estrés en la psicología desde hace casi un siglo, y reportó

con experimentos en animales que el estrés es una respuesta inespecífica del cuerpo, independientemente del tipo de estímulo estresor -frío, cirugías, ejercicio muscular excesivo, lesiones o intoxicaciones-. Dicha respuesta inespecífica se explicó como una adaptación del organismo debido a los retos externos e internos que alteran la disponibilidad energética (Belloch & Sandín, 2009).

2. Teoría basada en el estímulo (ambientalista), postula que los estímulos ambientales pueden alterar o perturbar al cuerpo, es una teoría muy empleada en psicopatología, y sustenta que el estrés se debe a factores externos a la persona, es decir se encuentra en el ambiente.

3. Teoría basada en la interacción, se basa en la relación persona-entorno y su respuesta al estrés. Esta definición al estrés se considera como un conjunto de eventos que involucran a la persona y el entorno, el cual debilita y pone en riesgo la salud personal de quien lo padece (Belloch & Sandín, 2009; Herrera-Covarrubias et al., 2017).

Prevalencia de estrés laboral

Mundial

De acuerdo con la OIT (2022), aproximadamente la mitad de la fuerza laboral mundial se ubica en países de Asia y el Pacífico, se concentra mayormente en el este (27%) y sur (20%) de Asia, mientras que en los Estados Árabes (1.8%), África del Norte (2.1%), Asia central y occidental (2.2%), Europa del este (4%), Norte América (5%) y las regiones restantes de Europa (6%), dejando a América Latina y el caribe con un 9% de concentración de fuerza laboral mundial, Asia y el Pacífico (10%). Estas cifras incluyen a personas que se encuentran

actualmente empleadas y las que cuentan con la edad necesaria para ser empleados, pero no lo están.

Un estudio realizado por la Agencia de información de la Unión Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA) indica que el 51% de los trabajadores europeos consideran que el estrés es habitual en su lugar de trabajo y una cuarta parte reporta altos niveles de estrés durante todo o gran parte del tiempo de trabajo. La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo reveló que, en España, 14,3% de los hombres y 20,4% de las mujeres señalan tener problemas de estrés, mientras que, 82,1% consideran que su trabajo ha provocado o agravado esta situación (Prevencionar, 2020).

El estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa, después de los trastornos musculoesqueléticos. Aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que es habitual en su lugar de trabajo. La misma encuesta reveló que alrededor de 4 de cada 10 trabajadores consideran que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo -generalmente, las bajas relacionadas con el estrés son más prolongadas que las derivadas de otras causas- (Prevensystem, 2015).

La fuerza y la oferta laboral en un país, las horas de trabajo promedio y el salario mínimo por las jornadas son algunos de los factores determinantes del estrés laboral y conocerlo ayuda a focalizarlo a un contexto específico (Gutiérrez, 2021; OIT, 2022). Para determinar qué se considera trabajo excesivo se toma la cantidad de horas trabajadas a lo largo de una semana laboral -que en la mayoría de los países es de cinco días- y se ha establecido que las jornadas de trabajo que exceden las 49 horas semanales en promedio son excesivas. En los países de occidente de Asia, Yemen y Qatar el promedio de horas de trabajo semanal en teoría es de

40 y 48 horas respectivamente, sin embargo, el porcentaje de empleados trabajando 49 horas o más en una semana en Yemen es de 97%, y en Qatar es de 88%, es decir, aunque exista un promedio bajo de horas laboradas, el porcentaje de personas realizando largas jornadas de trabajo es mayor (OIT, 2021).

En el caso de Suiza, la jornada laboral promedio es de 35.4 horas y el porcentaje de personas que exceden la jornada semanal de 49 horas es del 10% mientras que, en países como Eslovaquia ese porcentaje fluctúa entre el 38.3% y 7%, en Hungría del 38.1% al 3%, Irlanda (36.4 – 9%), y Polonia entre 39.1 y 8 (OIT, 2021; Romero, 2022).

En México

Desde el 2017, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señalaba a México como el país con mayor estrés laboral y un estudio de la OIT reveló que 41 por ciento de las personas que realizan sus labores en casa se sienten estresadas (Redacción de La Jornada, 2022).

Algunas fuentes consideran que fue a raíz de la pandemia de COVID-19 que México se posicionó como el país con mayor nivel de estrés laboral en el mundo -aunque como se comentó, desde antes ya se catalogaba así-, debido a que se ha calculado que el 60 por ciento de las personas que trabajan padecen estrés laboral a consecuencia de factores como horario y entorno laboral, agravados por el home office, de acuerdo con el estudio Estrés Laboral en México, realizado en 2021 por la Asociación de Internet MX y la Bolsa de Trabajo en México OCCMundial. El gerente Regional Oriente/Sureste de OCCMundial, indicó que en el 2019 el estrés laboral afectaba a más del 40% de los trabajadores en México, y después de año y medio de pandemia se elevó aproximadamente cincuenta por ciento, al afectar al 60% de la población económicamente activa. El estudio reveló que a raíz de la pandemia el estrés laboral se incrementó en la mitad de los profesionistas, principalmente por temor a perder el

empleo, en el 42% a contagiarse al acudir a la oficina, el 34% por la necesidad de obtener ingresos extra, el 33% a causa de las mayores exigencias de desempeño, y 30% porque no se respetan las horas de trabajo (El Financiero, 2021; OCCMundial, 2021).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) indica que 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos (El Universal, 2019; IMSS, s.f.).

Por su parte, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) informó que México es el país donde se registran las jornadas laborales más extensas entre las naciones pertenecientes al organismo, ya que las personas trabajan 2 mil 257 horas en promedio, por encima de la media internacional, que es de mil 759 (OCDE, 2019).

Pese a la reducción de horas trabajadas por la pandemia de Covid-19 en 2020, México continuó siendo el miembro de la OCDE con las jornadas laborales más extensas, con un promedio de 2 mil 124 horas al año, por encima de la media de mil 687 de los países miembro del organismo. El director del Centro de la OCDE en México resaltó que, aunque se trabajen más horas en México, la productividad durante esas horas de trabajo no es igual de alta (Asociación Nacional de Usuarios de Sistemas Informáticos [INCOMEX], 2021).

La Secretaría de Salud estima que en México 15 millones de personas padecen algún trastorno de salud mental, siendo el estrés laboral el principal padecimiento entre la fuerza trabajadora: tres de cada cuatro trabajadores mexicanos lo padecen (Regeneración, 2022).

Consecuencias para la salud

La exposición prolongada al estrés en entornos laborales tiene efectos directos sobre la salud, los cuales han sido ampliamente documentados.

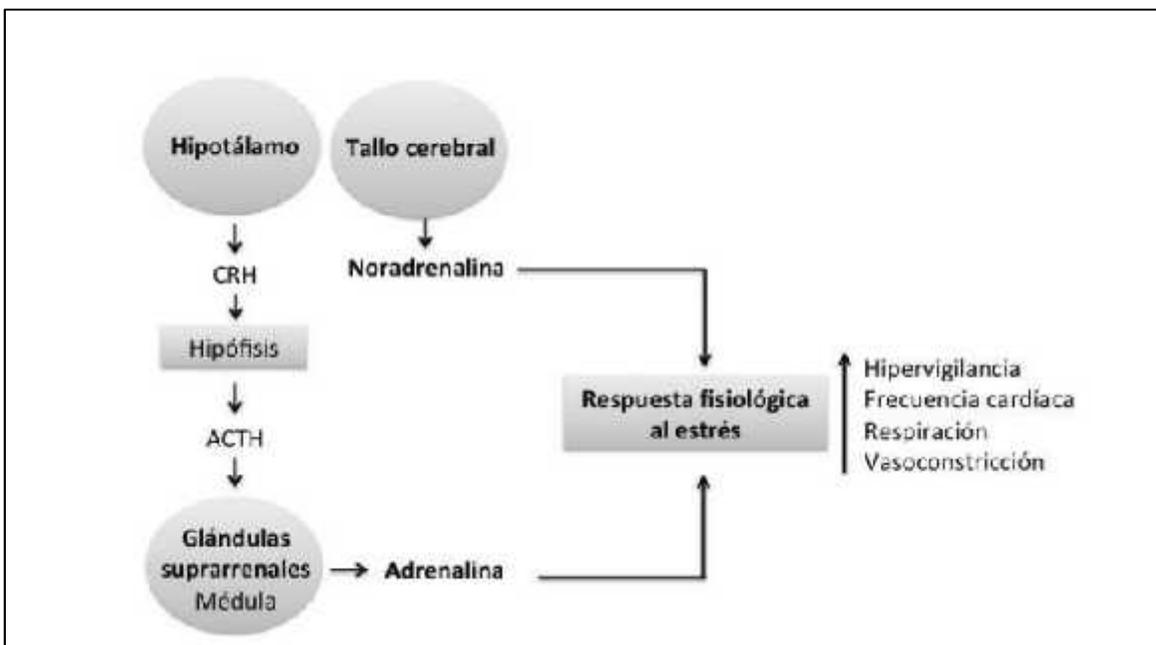
Navinés et al., (2016) describen cuatro características sobre la afectación del estrés laboral sobre la salud en relación con la demanda laboral: 1) Los trabajadores con elevadas demandas de trabajo y poco control sobre estas tienen el mayor riesgo de sufrir estrés y trastornos psicosomáticos; 2) Los trabajadores con elevadas demandas y mayor control son un grupo activo y con capacidad de decisión y de desarrollo de habilidades, con riesgo medio de sufrir estrés y trastornos psicosomáticos; 3) Los trabajadores con bajas demandas y elevada capacidad de control de estas, tienen el menor riesgo de sufrir estrés y trastornos psicosomáticos; 4) Los trabajadores con bajas demandas y poco control de ellas suelen ser pasivos, en este grupo el riesgo de sufrir desmotivación y pérdida de habilidades es elevado.

Para entender la relación entre estrés laboral y salud es necesario contextualizar lo que ocurre en el organismo como reacción a la presencia de estresores. Cuando hay exposición a un factor estresante, de forma casi inmediata el locus coeruleus del tallo cerebral (parte del sistema nervioso autónomo, SNA) libera noradrenalina en áreas cerebrales mesolímbicas-corticales, con lo cual se incrementa la sensación de alarma e hipervigilancia (Reyes et al., 2015; Zitnik, et al., 2016). De manera paralela, la rama simpática del SNA a través de los nervios espláncnicos que llegan a la médula de la glándula suprarrenal estimula la liberación de adrenalina a la sangre para incrementar la eficiencia del corazón, pulmones y vasos sanguíneos. Esta respuesta es eficaz por unos cuantos minutos, los suficientes para huir de un peligro o atacar -dependiendo de lo que demande la situación -. Sin embargo, cuando la situación se prolonga más de lo normal o el gasto energético es mayor, el organismo requiere

mecanismos alostáticos adicionales (los procesos mediante los cuales el cuerpo sometido a situaciones de exigencia o estrés logra recuperar su estabilidad realizando cambios de comportamiento fisiológico o psicológico que le permitan mantener un equilibrio) que dependen de la activación del eje hipotálamo-hipófisis-adrenal [HPA] (ver Figura 2).

Figura 2

Respuesta neuroendócrina al estrés agudo



La respuesta fisiológica activa las neuronas hipotalámicas que producen la hormona liberadora de corticotropina (CRH) que activa la estimulación de la adrenocorticotropina por la hipófisis, lo que a su vez estimula la síntesis de adrenalina por la médula suprarrenal. La liberación de adrenalina incrementa la frecuencia cardíaca, la respiración y la vasoconstricción. En el tallo cerebral el locus coeruleus libera noradrenalina lo que favorece la hipervigilancia. De “Impacto del estrés psicosocial en la salud”, por D., Herrera-Covarrubias et al., 2017, *Revista eNeurobiología*, 8(17), 220617 (www.uv.mx/eneurobiologia/vols/2017/17/17.html). Copyright 2017 Creative Commons, (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>).

En este contexto, las sustancias que se liberan en el organismo (como los glucocorticoides y la adrenalina) funcionan como mensajeros químicos en distintos órganos y tejidos para

producir una respuesta adecuada que regule la energía disponible. Sin embargo, si el estrés se mantiene por periodos prolongados se produce una alteración en la liberación de glucocorticoides que provoca la pérdida de homeostasis y, a largo plazo, provoca enfermedad e incluso la muerte (Herrera-Covarrubias et al., 2017).

El impacto del estrés laboral varía de un individuo a otro, sin embargo, en general, experimentar niveles altos y prolongados de estrés contribuye al deterioro de la salud. El estrés se manifiesta con cambios fisiológicos, psicológicos y sociales en quien lo padece. Algunos de los síntomas físicos y psicológicos más mencionados como posibles señales de alerta son:

Síntomas físicos: dificultad para conciliar o mantener el sueño, aumento o disminución del apetito, gastritis, úlceras, migrañas, infartos, agotamiento, entre otros.

Síntomas psicológicos: problemas de la memoria, disminución de la atención y concentración en las actividades que se realiza, irritabilidad, poca tolerancia a la frustración, dificultades en la solución de los problemas, disminución del apetito sexual, dificultades en la erección, depresión, ataques de ansiedad, entre otros.

Salud Física

La OIT calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales. A nivel global, las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017. El mismo organismo indica que cada año más de 374 millones de personas sufren accidentes laborales. La pérdida estimada de días de trabajo relacionadas con la

seguridad y la salud laborales representan alrededor del 4% del Producto Interno Bruto mundial, una cifra que puede aumentar hasta el 6% en algunos países.

Así, tres cuartas partes de las muertes relacionadas con el trabajo se deben a enfermedades del sistema circulatorio, un 31%, cánceres de origen profesional, un 26% y las enfermedades respiratorias, un 17% (Naciones Unidas, 2019).

Existe evidencia de la relación entre el estrés laboral y distintas enfermedades físicas, las personas sometidas a éste muestran mayores índices de glucemia, hipertensión arterial, niveles elevados de triglicéridos y mayor prevalencia de obesidad de tipo abdominal (Carrol et al., 2012). Hay estudios que vinculan estrés laboral y síndrome metabólico con las enfermedades cardiovasculares, debido a las características que agrupa, que van desde dislipidemia aterogénica, hipertensión, resistencia a la insulina y estados protrombóticos (Texas Heart Institute, 2016).

Como se señaló anteriormente, las altas exigencias en el trabajo, combinadas con un bajo nivel de control sobre este, pueden derivar en alta tensión laboral, lo que duplica el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, que constituye la principal causa de muerte en varios países de Europa y América. Entre el 25 y el 40 % de los casos de enfermedad cardiovascular son atribuibles a condiciones psicosociales adversas de origen laboral (Kivimäki et al., 2012; Vieco Gómez, et al., 2018).

La asociación entre estresores derivados de las condiciones del trabajo, el estrés resultante y la enfermedad coronaria ha sido reportada extensamente. Se han realizados estudios trasnacionales, transculturales, longitudinales, casos y controles, y experimentales que muestran la relación entre el estrés laboral y la enfermedad coronaria. El estrés en el trabajo

resultante de altas demandas y bajo control sobre las tareas, aumenta el riesgo de padecer enfermedad cardiovascular entre un 50 y un 100 % (Kivimäki et al., 2006; Mendis et al., 2011; Vieco Gómez, et al., 2018).

Barradas (2018) indica que cerca del 25% de los setenta y cinco mil infartos registrados en México tienen relación con el estrés laboral y el 75% de trabajadores mexicanos padece de algún problema cardiovascular.

La OIT en el 2013 señaló que los trastornos musculoesqueléticos constituyen el 59% del total de las enfermedades profesionales en el ámbito mundial, tanto en los países desarrollados industrialmente como en los de vías de desarrollo. En Colombia son las patologías más comunes entre los trabajadores -del 2% a 10% de las enfermedades de origen laboral- los diagnósticos más frecuentemente reportados fueron: lumbago no específico, epicondilitis lateral, síndrome de manguito rotador y síndrome de túnel carpiano (Castillo-Ante et al., 2020).

Jacukowicz (2016) encontró que la posibilidad de presentar síntomas musculoesqueléticos en la zona del cuello aumenta a medida que el entorno físico empeora, hay presencia de conflictos interpersonales y se incrementa el estrés en la organización. Asimismo, existe correlación entre la intensidad del dolor, el dolor lumbar, de hombro y muñeca con la baja satisfacción en el trabajo (Herr et al., 2015; Sarkar et al., 2016) y se han determinado los riesgos psicosociales y el estrés como predictores de dolor musculoesquelético (Castillo-Ante et al., 2020).

El Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) de Estados Unidos, establece tres posturas teóricas generales sobre la relación entre los trastornos

musculoesqueléticos y los factores psicosociales en el trabajo: 1) las demandas psicosociales y el estrés del trabajo pueden producir incremento de la tensión muscular y exacerbar el esfuerzo biomecánico relacionado con la tarea; 2) las demandas psicosociales pueden afectar la conciencia reportando síntomas musculoesqueléticos o también afectan las percepciones debido a esta causa; y 3) la asociación pueden estar dada por la relación causal o correlación entre las demandas psicosociales y físicas (Castillo-Ante et al., 2020).

Salud Mental

Los trastornos mentales son una de las consecuencias crónicas del estrés laboral que más impacto social y económico tienen para la comunidad.

En este contexto, la OIT ha reconocido una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo: exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre disponible debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último, pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo (OIT, 2012).

Entre los trastornos mentales y de comportamiento destacan el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, comportamientos de afrontamiento desadaptativos como el abuso del alcohol y drogas, consumo de tabaco, dieta poco saludable (alta en hidratos de carbono y grasas saturadas), la mala calidad del sueño, así como la asociación con un aumento del índice de accidentes en el trabajo (OIT, 2016).

La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional (OIT, 2016).

Burnout

El término burnout fue utilizado por primera vez en 1974 para describir los síntomas que experimentaban trabajadores de una clínica para tratar toxicómanos en Nueva York. Básicamente, este cuadro explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban. Descrito inicialmente en profesionales sanitarios, posteriormente el cuadro se observó en otros grupos de profesionales docentes y de mediación social, que tenían en común un trabajo basado en la ayuda a otros individuos. El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de logros personales, el cuál generalmente ocurre a personas que están al servicio de otras, es una respuesta al estrés crónico emocional del trato continuo con otras personas - particularmente cuando éstas están preocupadas o tienen problemas-, puede considerarse como un tipo de estrés laboral (Maslach, 2015).

El síndrome de burnout se ha asociado, por un lado, a la aparición de síntomas psicósomáticos (astenia, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso y dolor), a síntomas psicológico-emocionales, como dificultades de atención y concentración, irritabilidad, pérdida de autoestima, ansiedad e hipotimia, y a síntomas conductuales, como mayor propensión a abuso de tranquilizantes, alcohol y otras drogas y, en general, mayor absentismo laboral, incumplimiento de horarios, mayor distanciamiento con los pacientes y mayor riesgo

de errores profesionales, con graves consecuencias para el paciente, para el trabajador y para todo el sistema sociosanitario (Barradas, 2018; González Luna, 2018).

En la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la OMS se incluye al burnout, por lo que todos los países deberán considerarlo como un padecimiento laboral. En la actualización de 2019, el organismo lo introdujo en su listado de Problemas asociados con el empleo o el desempleo.

Según la OMS, el Síndrome de burnout es resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito” y aclara que “se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida.

En la clasificación de la OMS el burnout tiene tres dimensiones: 1. Sentimientos de falta de energía o agotamiento (sentirse constantemente con cansancio, incluso al iniciar el día); 2. Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo o sentimientos negativos o cínicos, también con respecto al trabajo (no sentir compromiso con las propias actividades ni con las de las demás personas); 3. Sensación de ineficacia y falta de realización.

Algunos autores han señalado que derivado de este síndrome, los trabajadores pueden desarrollar sentimientos de culpa. Gil-Monte indica que es común que el empleado experimente sentimientos de culpa por las conductas y actitudes negativas mostradas en el trabajo, especialmente hacia las personas a quienes se brinda los servicios y compañeros de trabajo, a causa de su agotamiento; todo este conjunto de elementos de la culpa se inclina a una pérdida del sentido del trabajo (Gil-Monte, 2011).

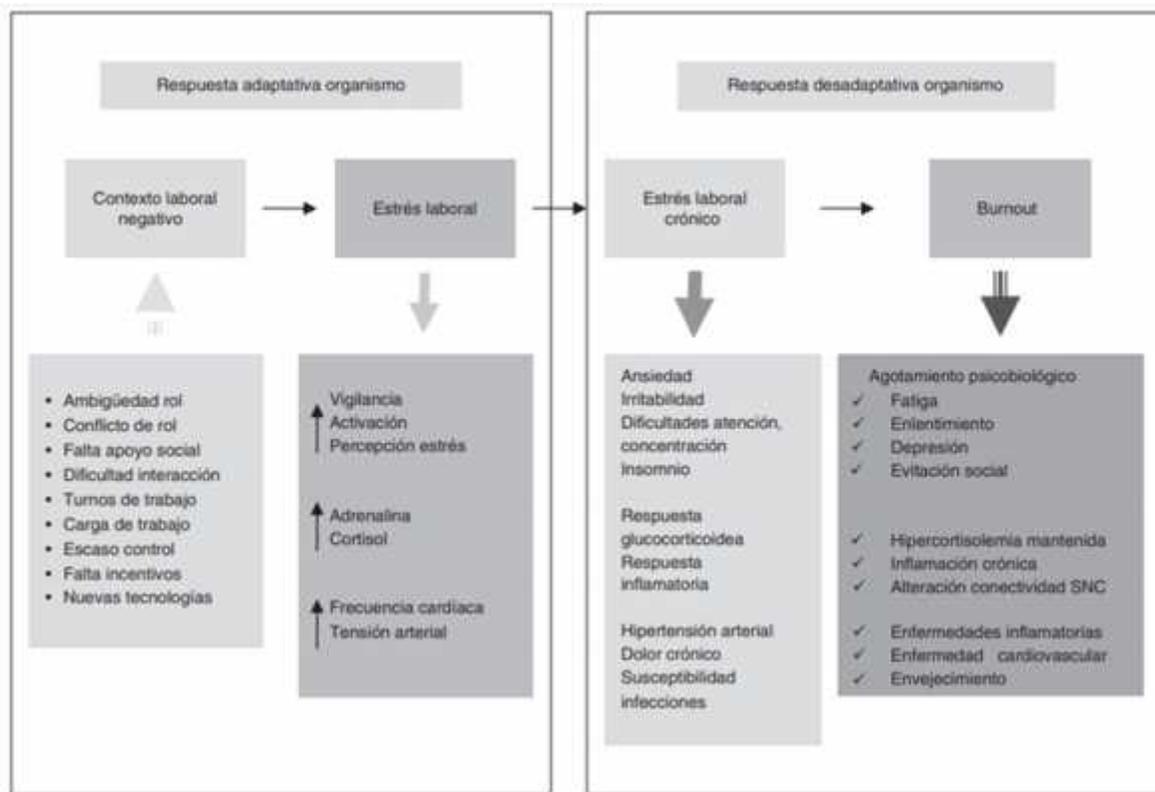
La culpa en el trabajador se origina con los desajustes laborales; intenta realizar un buen trabajo, sin éxito, lo que eventualmente le hace aborrecer su trabajo y a la vez sentir remordimiento -tanto hacia la organización como hacia sí mismo-, si estos sentimientos de culpa no son tratados, el individuo tiende a experimentar síntomas depresivos, derrotas emocionales y pérdidas verdaderas (El-Sahili, 2015).

La culpa también aparece cuando los resultados esperados por parte del trabajador no se cumplen e interpreta que es principalmente responsabilidad de él, pues para el trabajador la culpa de su fracaso ya no es de los demás y la institución, sino suya; además, el individuo comienza a percatarse de la persona en la que se ha convertido (de la Cruz, 2013).

El estrés es potencialmente contagioso, ya que estar cerca o visualizar a otras personas en situaciones de estrés, puede aumentar los niveles de cortisol del observador (IMSS, s.f.).

Es importante aclarar que el estrés no es dañino en sí mismo -al contrario-, el que se convierta en algo perjudicial tiene relación con la frecuencia, duración e intensidad con la que se experimente, con la capacidad del individuo para manejarlo, y con la respuesta específica de su organismo, de acuerdo con McEwen et al., (2012) el punto en el que el estrés se vuelve dañino se denomina carga alostática.

En resumen, la salud laboral se ocupa del bienestar del trabajador, tanto en la realización del trabajo como de las consecuencias en los planos físicos, mental y social. Por ello se debe trabajar, mediante la prevención de lesiones y enfermedades, y en la promoción de la salud de los trabajadores, ayudando a crear un mercado laboral de calidad. Se considera misión de la salud laboral ayudar a que las personas disfruten de una saludable y prolongada vida laboral (Benavides, Delclós & Serra, 2018).

Figura 3*Estrés laboral y adaptación del organismo***Consecuencias para las organizaciones**

Esta problemática no solo afecta a los trabajadores ya que también puede afectar a la productividad de las empresas, provocar interrupciones en sus procesos de producción y obstaculizar su competitividad.

De acuerdo con la OMS, la prevención y tratamiento del estrés laboral contribuye a un mejor funcionamiento de las empresas, dado que -como ya se explicó- un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, lo que en conjunto, se traduce en peores perspectivas de éxito para las empresas en

un mercado competitivo, ya que el éxito de las organizaciones depende de las personas, las empresas hacen poco por enfrentarlo con efectividad, es decir algunas si las enfrentan pero no al análisis del fondo, simplemente desarrollan talleres de relajación, mas no recabar más en la información que se requiere para tratar el problema.

Según el estudio, el 92% de los encuestados asegura que sus empresas no tienen programas para prevenir o disminuir el estrés, y el 70% que dicen que sí, considera que no son efectivos. En ambos casos se observa que las empresas no priorizan la salud emocional de los empleados, quiere decir que las empresas aun no implementan programas que forme parte del crecimiento personal para los empleados.

Guic, Bilbao et al., (2012) señalaron que el estrés laboral no sólo ocasiona daños a la salud mental y física de los trabajadores, sino que también tiene consecuencias económicas para las empresas donde éstos trabajan.

Evaluación del estrés laboral

De acuerdo con Steiler & Rosnet (2011) para medir el estrés laboral es necesario considerar dos aspectos centrales: a) el estrés es individual y depende principalmente de cómo los trabajadores se ajustan y afrontan situaciones laborales; y b) el estrés es un proceso continuo y podrá variar en el tiempo, por lo que una sola medición no es suficiente. Es importante adoptar un modelo teórico y una perspectiva de abordaje del estrés que permita la interpretación de los resultados de la evaluación, aunque lo anterior implica que, el instrumento de medición que se elija tendrá las limitaciones de su modelo teórico de referencia, por lo que los profesionales de la salud ocupacional deben analizar cuidadosamente las perspectivas de abordaje del estrés laboral.

Existen tres enfoques para medir el estrés laboral: personalizados, compuestos y globales o integradores (Steiler & Rosnet,2011; Patlán Pérez, 2019).

Enfoques personalizados. Se refieren al uso de escalas de medición del estrés laboral para ocupaciones específicas y/o el empleo de escalas diseñadas bajo perspectivas, lo cual permita explicar el estrés laboral en ocupaciones específicas en las que se desea medir, precisamente, el estrés laboral. Dicho en otras palabras, se trata de elegir o construir los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto, la población bajo estudio, los objetivos y los recursos disponibles. La principal limitación de este enfoque es que necesita de una fase de preparación significativa, lo cual requiere de tiempo. Por ejemplo, una entrevista requerirá de mayor tiempo que la aplicación de una escala psicométrica. Además, cuando la medición del estrés es más específica, se pierde la posibilidad de comparar los resultados con otros estudios (Steiler & Rosnet,2011; Patlán Pérez, 2019).

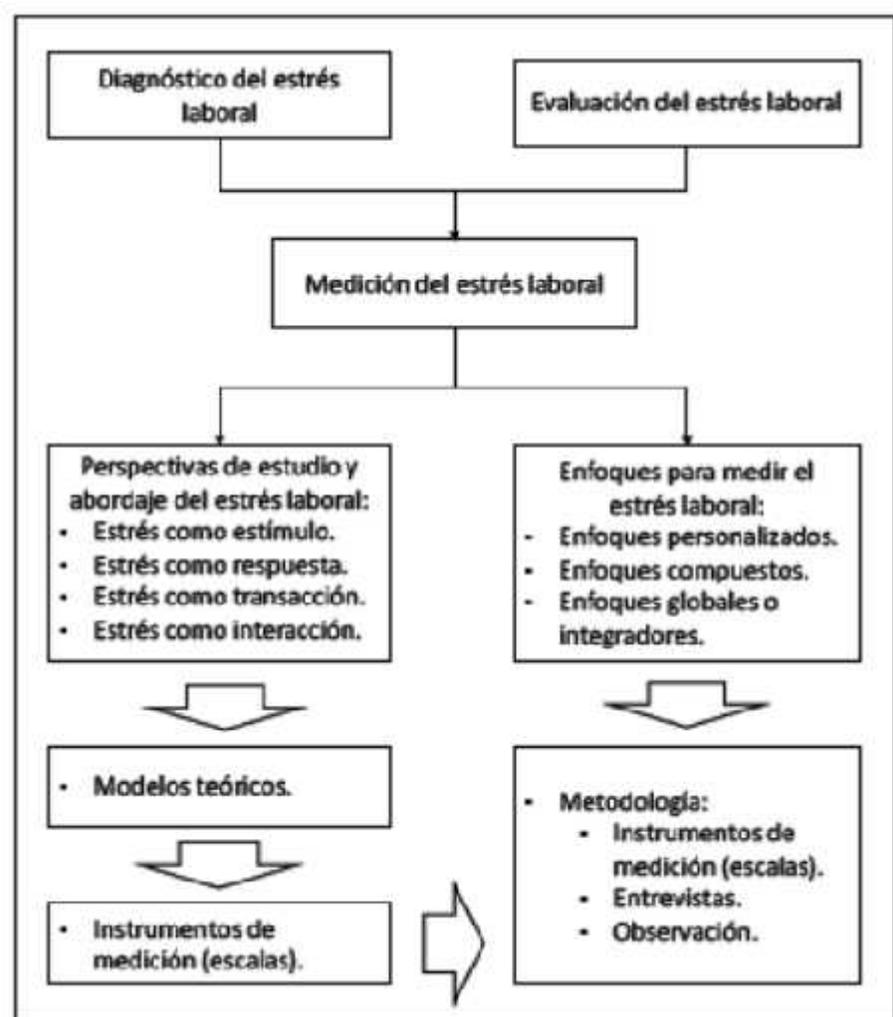
Enfoques compuestos. Este enfoque mide tres dimensiones acerca del estrés laboral: a) factores estresantes (estresores laborales); b) efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y c) factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales que influyen en la relación entre los estresores y los efectos del estrés. La ventaja de este enfoque es que la medición toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral, los cuales pueden integrarse en un instrumento de medición. Se trata de un enfoque que proporciona una retroalimentación completa y uniforme. La aplicación de instrumentos estandarizados permite la comparación entre diversas muestras de la misma empresa a nivel nacional e internacional. Bajo este enfoque se puede realizar un seguimiento longitudinal a un individuo o a un grupo en la organización, y aportar resultados

de estrategias o intervenciones implementadas en la organización. Es un enfoque que permite al profesional de la salud determinar recomendaciones para atender la problemática. Una posible limitante es el acceso a instrumentos de medición estandarizados válidos, y confiables para medir los componentes del estrés mencionados. Otra limitante puede ser el tiempo requerido para la aplicación de instrumentos (de una o varias escalas de medición), lo que puede generar errores al responder o efectos de cansancio y aburrimiento en los respondientes (Steiler & Rosnet,2011; Patlán Pérez, 2019).

Enfoques globales o integradores. Con este enfoque se pretende superar las limitaciones de los dos enfoques antes mencionados. Se refiere a un proceso interdisciplinario en el que participen profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la organización. A fin de medir el estrés laboral bajo este enfoque se deben utilizar varias metodologías, lo que incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación. La diferencia con el enfoque compuesto radica en la realización de entrevistas y la observación, esto con el fin de tener una perspectiva y visión integral del fenómeno del estrés laboral. Una de las principales limitaciones de este enfoque es su complejidad y la disponibilidad de recursos para implementarlo. Es posible que este tipo de enfoques lo puedan utilizar, en mayor medida, instituciones de investigación (Steiler & Rosnet,2011; Patlán Pérez, 2019).

Figura 4

¿Cómo medir el estrés laboral?



De "¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?" por J. Patlán Pérez, 2019, *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184 (<https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>)

Factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral

Las causas más comunes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

Aunque el impacto de sus efectos varía de un individuo a otro, se sabe que tiene consecuencias sobre la salud, tales como enfermedades mentales, cardio/cerebrovasculares, musco-esqueléticas y reproductivas. Asimismo, el estrés laboral causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el abuso de alcohol y drogas, el incremento del tabaquismo, el sedentarismo, y los trastornos de sueño.

La Asesora Regional en Salud de los Trabajadores de la OPS/OMS, la Dra. Julieta Rodríguez--Guzmán, indicó que estos problemas pueden ocasionar reducción en la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano. Lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen pública de las organizaciones (OPS/OMS, 2016).

Por otro lado, de acuerdo con datos de EUROSTAT, a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental (Prevensystem, 2015).

Con el fin de dar un panorama apropiado del tema, es necesario aclarar el concepto de factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

Definición de Factores de riesgo psicosocial

Los términos factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales en ocasiones se emplean de forma indistinta en la literatura del tema -y el término estrés también suele definirse erróneamente como un factor de riesgo psicosocial en lugar de como una de sus consecuencias-. En el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, un factor de riesgo es la propiedad intrínseca o la capacidad potencial de un agente, proceso o situación (incluido el medioambiente de trabajo, la organización del trabajo y las prácticas laborales con consecuencias negativas para la organización) de causar daño o efectos adversos para la salud en el trabajo. El riesgo es la combinación de la probabilidad de un evento de riesgo y la gravedad de dicho evento para la salud del trabajador. La relación entre factor de riesgo y riesgo es la exposición inmediata o a largo plazo (OIT, 2017).

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, dichas condiciones tienen el potencial de afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo de su trabajo [ver Figura 5] (Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la Enseñanza, s.f.).

La transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de los siguientes criterios: duración de exposición a la condición; intensidad del factor de riesgo; frecuencia de presentación y, potencial de daño en la salud y el bienestar. De lo anterior, Villalobos propone tipos de factores de riesgo: agudos, por su exposición corta, escasa frecuencia y alta intensidad; crónicos, alta frecuencia con tiempo de exposición e intensidad variables; finalmente, cotidianas, con alta frecuencia y con tiempo de exposición e intensidad bajas (Uribe-Prado, 2020).

La OIT definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden -en función de las percepciones y la experiencia- tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 2016).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, define los riesgos psicosociales en el trabajo como “*aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores*”. En este contexto, la denominación de riesgo psicosocial hace referencia únicamente a aquello que compete o afecta a la empresa y su entorno social -que es lo correspondiente al ámbito de responsabilidades del empleador-, mientras que la vertiente que afecta exclusivamente al trabajador individual se encuentra dentro de su esfera de privacidad y solo podría ser tratada, dentro de la prevención de riesgos laborales, en el marco de la medicina del trabajo o de la vigilancia de la salud, tanto física como mental (Organización Iberoamericana de Seguridad Social [OISS], 2021).

Finalmente, en la Norma Oficial Mexicana 035 se indica que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo

(posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (NOM-035-STPS-2018).

Figura 5

Factores psicosociales en el trabajo



En OIT/OMS (1984). Informe del Comité Mixto de la OIT/OMS Sobre Medicina del Trabajo. Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Fuentes de riesgo psicosocial en el trabajo

Como ya se ha señalado, una de las principales causas del estrés laboral es la mala coordinación entre las personas y su entorno, ya sea objetiva o subjetivamente, en su interacción con el lugar de trabajo y/o debido a factores genéticos. Puede ocurrir que las demandas del entorno no coincidan con las capacidades del individuo o que las oportunidades que ofrece el entorno no satisfagan las necesidades y expectativas del empleado: por ejemplo, el empleado realiza cierta cantidad de trabajo, pero se le pide que haga más, sin ofrecer nada a cambio del esfuerzo adicional. Otro ejemplo es que los trabajadores necesitan ser parte de una red social y experimentar un sentido de pertenencia, sentir que su rol es significativo dentro de la organización, sin embargo, cuando en el entorno no se satisface esa necesidad, decae la motivación y el ajuste es inadecuado.

De acuerdo con Cox et al. (2000) existen diez tipos de factores de riesgo psicosocial que se dividen en dos grupos: contenido del trabajo -que se refiere a los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo-; y contexto del trabajo, correspondiente a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones (Figura 6).

Figura 6

Factores de riesgo psicosocial: características estresantes del trabajo

Contenido del trabajo	
Carga de trabajo/ ritmo de trabajo	Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo
Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre
Horario de trabajo	Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social
Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones
Contexto del trabajo	
Función y cultura organizativa	Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos
Papel en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo
Latitud de decisión/control	Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia)
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
Conciliación de la vida laboral y la personal	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras

De: Cox, T., Griffiths, A., Barlowe, C., Randall, R., Thomson, L., & Rial-González, E. (2000). *Organisational Interventions for Work Stress: a Risk Management Approach*, HSE contract research report no: 286/2000. HSE Books: Sudbury.

A continuación, se explican algunos de los principales factores situacionales que dan lugar a desajustes, y por tanto constituyen factores de riesgo psicosocial (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, s/f).

Deterioro o disfunción en características de la tarea

Las características de la tarea se relacionan con la carga de trabajo, el desarrollo de habilidades, la falta de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, entre otras.

Sobrecarga cuantitativa. Demasiado qué hacer, presión de tiempo y trabajo repetitivo, aspectos que caracterizan de forma típica a la tecnología de producción en serie y al trabajo de oficina basado en la rutina (Meliá et al., 2006).

Insuficiente carga cualitativa. Contenido limitado y monótono, falta de variación en los estímulos, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y pocas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario (Meliá et al., 2006; OIT Ginebra, s/f).

Conflictos de roles. Todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez: ser los superiores de unos y los subordinados de otros; ser hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre los diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar ocasionar reacciones de estrés, como ocurre cuando las exigencias del trabajo se empalman con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

Falta de control sobre la situación personal. Es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.

Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.

Estresores físicos. Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme (OIT Ginebra, s/f).

Deterioro o disfunción en características de la organización

Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

Deterioro o disfunción en características del empleo

Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

Deterioro o disfunción en la organización del tiempo en el trabajo

La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, entre otros. Aproximadamente 36% de los trabajadores del planeta laboran en exceso (más de 48 horas semanales), lo que contribuye a problemas de seguridad y salud en su empleo, según el informe de abril del 2019 de la OIT.

Algunos de los estresores específicos de la industria requieren mayor atención, como aquellos característicos de:

Tecnología de producción en serie. El pasado siglo, el trabajo experimentó un proceso de fragmentación, pasando de una actividad bien definida, con un producto final propio y reconocible, a una serie de subunidades, limitadas y muy específicas, que parecen guardar poca relación con el producto final, como consecuencia, existe una larga cadena de mando entre la dirección y los trabajadores. La producción en serie suele involucrar tanto la fragmentación del proceso de trabajo, como la reducción del control que el trabajador puede ejercer sobre ese proceso. Ello se debe en parte a que la organización del trabajo, su contenido y su ritmo están determinados por el sistema de máquinas. Todos estos factores suelen tener como resultado monotonía, aislamiento social, falta de libertad y presión de tiempo, con posibles efectos a largo plazo sobre la salud y el bienestar

La producción en serie, además, favorece la introducción del salario a destajo. En ese sentido, cabe suponer que el deseo -o la necesidad- de ganar más puede en determinados momentos inducir al individuo a trabajar más de lo que es bueno para su organismo y a ignorar las señales mentales y físicas, como la sensación de cansancio, los problemas nerviosos y trastornos funcionales de diversos órganos o sistemas orgánicos. Otro posible efecto es que el trabajador, enfocado en el objetivo de incrementar la producción y sus ingresos, infrinja

las normas de seguridad y con ello incrementa el riesgo de contraer una enfermedad profesional y de sufrir accidentes él mismo y otras personas.

Procesos de trabajo muy automatizados. En el trabajo automatizado, las tareas repetitivas y manuales las realizan las máquinas, y a los trabajadores se les dejan funciones que son básicamente de supervisión, vigilancia y control. Este tipo de trabajo es por lo general bastante cualificado, no está regulado en detalle y el trabajador tiene libertad para moverse. En consecuencia, la introducción de la automatización elimina muchos de los inconvenientes de la tecnología de producción en serie. No obstante, esto sucede sobre todo en las fases de la automatización en las que el operario está realmente ayudado por el ordenador y mantiene cierto control sobre sus servicios. En cambio, cuando las aptitudes y conocimientos del operario pasan gradualmente al ordenador —lo que es probable que ocurra cuando quienes adoptan la decisión son economistas y especialistas en tecnología— puede producirse un nuevo empobrecimiento del trabajo, con una reintroducción de la monotonía, el aislamiento social y la falta de control.

Vigilar un proceso suele exigir una atención sostenida y una disposición para actuar en cualquier momento de un período caracterizado por la monotonía, lo que no se ajusta a la necesidad que tiene el cerebro de recibir una corriente de estímulos razonablemente variada para mantener el estado de alerta óptimo. Se ha documentado que la capacidad para detectar señales críticas desciende rápidamente incluso durante la primera media hora cuando el entorno es monótono. Ello puede incrementar la tensión inherente al conocimiento de que un despiste pasajero e incluso un pequeño error pueden tener amplias y desastrosas consecuencias, tanto económicas como de otro tipo.

Otros aspectos críticos del control del proceso están relacionados con unas demandas muy especiales de las destrezas mentales. Los operarios trabajan con símbolos, con señales abstractas dispuestas en una serie de instrumentos, y no están en contacto con el producto real de su trabajo.

Trabajo a turnos. En el caso del trabajo a turnos, los cambios del ritmo biológico no coinciden necesariamente con las exigencias correspondientes del entorno. En estos casos el organismo puede *acelerarse*, con lo que se produce una activación en un momento en el que el trabajador necesita dormir (por ejemplo, durante el día tras un turno nocturno), y en correspondencia se produce una desactivación durante la noche, cuando es posible que el trabajador tenga que trabajar y estar bien despierto (Meliá et al., 2006; OIT Ginebra, s/f).

Se añade a ello otra nueva complicación, ya que las personas que trabajan a turnos suelen vivir en un entorno social que no está pensado para atender a sus necesidades. Por último, aunque no menos importante, hay que señalar que los trabajadores por turnos han de adaptarse muchas veces a cambios regulares o irregulares en las exigencias del entorno, como es el caso de los turnos rotatorios.

Percepción de riesgo psicológico

Por otro lado, también existen factores subjetivos que influyen en los trabajadores.

Despido

De acuerdo con la OIT, los trabajadores tienen que hacer frente al miedo de perder el trabajo y la tensión que esto genera. La reducción de los recursos destinados a la seguridad y salud de los trabajadores podría empeorar la situación (OIT, 2012). La incertidumbre o inseguridad

laboral se define como el miedo a la pérdida de un empleo que se desea mantener (Llosa et al., 2020).

La incertidumbre laboral se compone de dos características básicas: la primera es que emerge de la anticipación de la posibilidad de pérdida de empleo, que es involuntaria, incontrolable y no deseada, y la segunda es que implica un impacto negativo tanto para el trabajador como para la organización donde trabaja (Vander Elst et al., 2014).

Los efectos de los despidos ocasionados por procesos de reestructuración se sienten también entre quienes conservan el empleo. Los cambios en las organizaciones pueden generar incertidumbre y hostilidad, los trabajadores que sobreviven a la reducción de plantilla pueden experimentar culpabilidad respecto de sus compañeros despedidos. Además del temor de perder sus empleos, los trabajadores tienen que lidiar también con la incertidumbre y las escasas oportunidades de progreso profesional. En este nuevo contexto, factores de riesgo psicosocial como la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y las jornadas más largas contribuyen a un entorno de trabajo cada vez más estresante. Por otra parte, a los trabajadores que permanecen en sus empleos podría exigírseles mayor flexibilidad y la realización de nuevas tareas. Debido a ello, experimentan mayor carga de trabajo; poco control sobre sus tareas; ambigüedad de funciones; trabajo precario, y menores oportunidades laborales, lo que va unido al temor de perder sus empleos y a la disminución de su estabilidad económica (OIT, 2017).

Llosa et al., (2018) realizaron un metaanálisis con el objetivo de analizar las consecuencias de la incertidumbre laboral en la salud mental, revisaron estudios que en conjunto representan 56 muestras independientes con 53,405 participantes, concluyeron que la evidencia apunta hacia una correlación significativa entre la incertidumbre laboral subjetiva y la salud mental:

se ha encontrado relación entre incertidumbre laboral y el riesgo o presencia de depresión, ansiedad y cansancio emocional, y baja satisfacción general con la vida. Con lo que la incertidumbre laboral se reafirma como un problema prioritario para la salud mental de los trabajadores, debido a sus efectos adversos en todo tipo de perfiles profesionales y contextos económicos.

Pérdida de estatus/Desprestigio

El desacreditar la reputación laboral o personal es una de las formas típicas de acoso laboral. Las acciones implicadas en el acoso como maldecir, calumniar, inventar rumores o enfermedades acerca del empleado o colega, ridiculizar mediante la imitación de gestos, posturas o de su voz, burlas de su vida privada, nacionalidad, orígenes o intentos de llevar a una persona al límite con la finalidad de que pierda el control, obligar a realizar trabajos humillantes, monitorizar y registrar sus actividades con malas intenciones, y cuestionar o contradecir las decisiones que toma la víctima tienen la finalidad de afectar la imagen y posición del empleado acosado dentro (y en ocasiones fuera) de la empresa.

Los acosadores también pueden realizar acciones y actividades de acoso que pretendan reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad al desprestigiarle laboralmente.

En resumen, las exigencias psicosociales del lugar de trabajo moderno son con frecuencia distintas de las necesidades y capacidades de los trabajadores, lo que produce estrés y problemas de salud.

Detección y evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Un aspecto fundamental para la prevención, promoción e intervención en temas de salud laboral es la identificación de aquellos factores de riesgo psicosocial que permitan

intervenciones precisas para mejorar las condiciones de trabajo y estado de salud en la población trabajadora.

Diagnosticar los factores de riesgo psicosocial en las empresas es una obligación legal y una necesidad prioritaria para realizar intervenciones que mejoren las condiciones de seguridad y salud en el trabajo (OIT, 1976).

Los factores de riesgo psicosocial y la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)

En este punto es necesario e inevitable abordar el efecto que la pandemia por COVID-19 ha tenido en el contexto laboral, específicamente con relación a las variables que son el objeto de estudio de este trabajo.

El inicio de lo que se convertiría en pandemia de acuerdo con datos de la OMS, fue el 31 diciembre de 2019 en la República Popular de China, se recibió el primer informe por parte de la Comisión de Salud de la Ciudad de Wuhan donde se habla de 41 casos de un tipo de neumonía vírica, la mayoría ligados al mercado mayorista de mariscos de Huanan (Tomás-Sábado, 2020; Whitwort, 2020). A partir de ese momento el número de casos comienza a aumentar y a propagarse hasta que la OMS declaró el estado de emergencia de salud pública global el 30 de enero de 2020, en México se registra el primer caso el 27 de febrero en un viajero proveniente de Italia. En marzo de 2020 México se une a los países que se encuentran en cuarentena y a finales del mismo mes, casi una tercera parte de la población mundial se encuentra viviendo en restricciones relacionados con el coronavirus.

A inicios de abril ya se reportaban afectaciones laborales a nivel mundial, una de las más importantes el desempleo. Las medidas de encierro implementadas en varios países para contener la propagación de la enfermedad causaron una amplia variedad de problemas

psicosociales en todos los países (Dubey, et.al., 2020; Mackolil & Mackolil, 2020). Los estudios muestran que incrementó la vulnerabilidad de algunos sectores poblacionales.

En el ámbito laboral las implicaciones fueron inmediatas debido a las restricciones sanitarias, que obligaron a la migración hacia el teletrabajo o home office de miles de empresas, debido a la necesidad de quedarse en casa y al acceso a tecnologías de la información y comunicación (TIC) para desarrollar el trabajo a distancia.

Aunque algunos estudios muestran índices de reducción del estrés en teletrabajo (Arce-Espinoza & Rojas-Suárez, 2020), se ha observado que esta modalidad no está exenta de riesgos psicosociales, ya que las ventajas obvias de acceder a dicha forma de trabajo como la reducción de costos operacionales, procesos más eficientes, nuevas alternativas estratégicas y posibilidades de innovación, pueden llegar a convertirse en riesgos para el entorno cognitivo laboral del trabajador, por la presión de mantenerse al día con el rápido avance de las TIC y actualizar constantemente sus habilidades técnicas, así como responder a sistemas de trabajo más complejos y mayores expectativas de productividad (Rubinni, 2012; Brocal, 2016; Cuervo-Carabel et al., 2018).

En el último estudio de Cigna, ‘COVID-19 Global Impact’, perteneciente al informe anual *360° Wellbeing Survey 2020*, el porcentaje de empleados españoles que afirman vivir inmersos en una cultura “*always on*” (siempre conectados) en su trabajo asciende al 74%, un 10% más si se compara con los resultados obtenidos a comienzos del año 2020 y un 7% por encima de los datos de abril. Y es que el hecho de que muchas personas hayan pasado a la modalidad home office ha provocado que sea más complicado desconectar del trabajo fuera del horario laboral, y es especialmente palpable cuando concluye la jornada de trabajo (55%) y los fines de semana (44%). Asimismo, según el análisis realizado por la aseguradora de

salud, la situación de incertidumbre y los cambios en el entorno laboral han propiciado que el 45% de los españoles en activo reconozca sufrir estrés relacionado con el trabajo. Esto se traduce en un incremento de 9 puntos desde enero (36%) y de 11 respecto a las semanas de confinamiento [34%] (Observatorio de RR HH, 2020).

Un estudio realizado en instituciones educativas de nivel superior en Europa, Norteamérica, Centroamérica, Sudamérica, África y Australia analizó el impacto de la COVID-19 y el aislamiento derivado de la cuarentena en trabajadores. Los resultados revelaron que el personal académico (más de 60 %) manifestaron que el confinamiento afectó su trabajo. Los problemas durante la cuarentena fueron: interrupción de la comunicación (51.29 %), ajuste de horarios (50.72 %), retrasos (44.99 %), dificultad para compaginar trabajo con la familia (43.55 %), cancelación de reuniones (36.96 %) y dificultad para la investigación (29.66 %). Otros problemas superpuestos con estrés y ansiedad (30 %) incluyeron falta de apoyo institucional, falta de motivación, estrés de vivir y trabajar en casa y malestar físico debido a instalaciones inadecuadas. Casi 60 % de los encuestados consideró que el cierre tuvo un impacto de moderado a mucho mayor en su carga de trabajo, y los principales desafíos personales debido al aislamiento social fueron: la falta de interacciones con los colegas y el personal (72 %), falta de motivación (57 %), ansiedad (40 %), aburrimiento (35 %), soledad (30 %) y miedo (20 %) (Leal et al., 2021).

Otra investigación realizada entre España, Colombia, Chile y Nicaragua examinó la influencia de la COVID-19 durante la cuarentena en 554 empleados universitarios. Los resultados revelaron que los empleados padecieron un incremento del nivel de estrés de 42 % a 45 % en el primer mes. El porcentaje que informó permanecer en el mismo nivel de estrés que antes de la cuarentena disminuyó 12 % después de cinco semanas y la disminución

en la calidad de vida se incrementó 5 %; en relación con los síntomas de depresión y ansiedad, el porcentaje se incrementó de 38 % a 49 % posterior a la quinta semana (Jojoa, Lazaro, Garcia, Gonzalez y Urizar, 2021).

La Asociación de Internet MX y OCCMundial presentaron el estudio “*Estrés laboral en México*”, el cual busca conocer si los internautas han padecido este tipo de estrés en los últimos 2 años, qué lo ocasiona y qué reacciones les ha provocado, si éste ha aumentado, disminuido o se ha mantenido a raíz de la pandemia.

“En 2019, la Organización Mundial de Salud incorporó al burnout a la clasificación internacional de enfermedades y fue descrito como un síndrome resultante de estrés crónico en el trabajo. Se estimaba que en México afectaba a más del 40% de los trabajadores”, dijo Sergio Porragas, Vicepresidente de Capital Humano de la AIMX y Director de Operaciones de OCCMundial.

Luego de tres años de pandemia, las empresas han adoptado nuevos esquemas laborales, lo que ha incrementado el estrés en colaboradores y superiores. De acuerdo con la OMS, México es el país con mayor estrés laboral y un estudio de la Organización Internacional del Trabajo revela que 41% de las personas que trabaja en casa se sienten estresadas.

Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral

En la última década en México la ansiedad, el estrés y la depresión se han convertido en padecimientos comunes para los trabajadores de distintas ramas productivas. En el afán de adaptarse a los efectos de la globalización, las empresas han implementado malas prácticas y procesos organizacionales, con lo que ha quedado manifiesto que el activo más importante de las empresas son sus colaboradores. Esto obligó al gobierno mexicano, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) a establecer pautas para identificar y tratar estas alteraciones con la NOM 035, que es obligatoria en su cumplimiento desde octubre de 2019.

La NOM 035 tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, surge de diferentes acuerdos y reglamentos nacionales e internacionales que México ratificó en materia de justicia laboral, competitividad y comercio. Con esta norma no se busca identificar trastornos psiquiátricos o mentales en los trabajadores, aspecto que podría generar estigmatización en el ámbito laboral.

Se pretende que los centros de trabajo identifiquen sus áreas de oportunidad para prevenir, reducir y eliminar todos aquellos factores dentro del centro de trabajo que impacten negativamente la salud de los trabajadores. Asimismo, se busca la participación de los trabajadores para que se involucren en la construcción y promoción de un entorno organizacional propicio para su crecimiento tanto profesional como personal.

Además, requiere que una vez realizada la identificación de los factores de riesgo psicosocial y violencia laboral y definidas las políticas de prevención, cada centro de trabajo defina una

estrategia específica para implementar acciones correctivas en donde sea necesario de acuerdo con sus capacidades.

La NOM 035 incluye guías de referencia que se pueden utilizar para la evaluación:

Guía de Referencia I – Cuestionario para Identificar a los Trabajadores que fueron sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos.

Guía de Referencia II – Cuestionario para Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial en los Centros de Trabajo (Anexo I).

Guía de Referencia III – Cuestionario para Identificar los Factores de Riesgos Psicosocial y Evaluar el Entorno Organizacional en los Centro de Trabajo (Anexo II).

Guía de Referencia IV – Ejemplo de Política de Prevención de Riesgos Psicosociales.

Guía de Referencia V – Datos del Trabajador.

A continuación, se hace un recuento de investigaciones recientes que examinaron la relación directa entre las variables estrés y factores de riesgo laboral.

El un estudio transversal mixto, de diseño explicativo secuencial realizado en 2022, se buscó identificar los factores de riesgo psicosocial intra, extralaboral y el nivel de estrés que presentaban los colaboradores de una empresa del sector eléctrico ubicada en un municipio del Pacífico colombiano. Se utilizó una batería de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio colombiano y para la fase cualitativa se desarrolló un grupo focal con el fin de complementar las dimensiones intralaborales que puntuaron más alto en la etapa cuantitativa. Determinaron que los factores de riesgo psicosocial de mayor puntuación fueron los riesgos extralaborales; desde la integración de la información se concluyó que los dominios

intra-laborales en mayor riesgo son: Recompensas, Claridad del rol y Demandas del trabajo. Concluyeron que es necesario implementar acciones de intervención inmediata mediante un sistema de vigilancia epidemiológica que permita controlar los efectos que los riesgos psicosociales están generando en la salud, bienestar y el nivel de estrés en los colaboradores (Quiñones-Torres et al., 2022).

Una investigación realizada en 2019 con la finalidad de evaluar los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis venezolana, reveló que los principales riesgos psicosociales fueron el ritmo de trabajo (80,8%) y la inseguridad en las condiciones de trabajo (54,9%); en la situación más desfavorable a la salud, la doble presencia (52,7%) y el conflicto de roles (38,9%) en la situación intermedia, y el reconocimiento (98,6%) y la confianza vertical (94,3%) en la situación más favorable. Tanto el estrés laboral (3%) como el síndrome burnout (5%) se presentaron en la situación más desfavorable. Se encontraron relaciones directas entre la antigüedad laboral y la escala de sueldos ($r = 0,361$; $p = 0,001$), entre los niveles de estrés laboral y el síndrome de burnout ($r = 0,512$; $p = 0,01$), y entre la satisfacción laboral y el estado de salud auto percibida ($r = 0,485$; $p = 0,01$). El autor concluyó que era necesario analizar y reforzar la descripción de cargos y funciones desempeñados por los trabajadores, construir indicadores de desempeño del personal, establecer mejores mecanismos para la planificación del trabajo y sistemas de información que ayuden a mejorar el modelo gerencial en la escuela (Seijas-Solano, 2019).

En otro estudio desarrollado en Lima con el objetivo de determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. Los resultados apuntan que existe relación positiva (a mayor presencia de

factores de riesgo psicosocial mayor estrés laboral) y débil ($Rho=0,317$; $p<0,05$), entre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral según la percepción de las enfermeras (Abanto Malaver, 2018).

Otra investigación que exploró la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de una universidad particular del Perú encontró también una relación positiva, directamente proporcional y estadísticamente significativa ($r = 0.653$, $p < 0.05$) -cuando el riesgo psicosocial se incrementa, el estrés laboral también lo hará, también puede pasar lo contrario y disminuir en ambos- (Perez-Carpio et al., 2019).

Conclusiones

Alcances

El estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial tienen una relación positiva y directa que debe ser reconocida y atendida en los entornos laborales. Actualmente existe evidencia de que el estrés laboral es una enfermedad vinculada a factores de riesgos psicosocial, cuyas implicaciones económicas, organizacionales y para la salud física y mental no solo afectan al mercado laboral, sino que permean al bienestar y calidad de vida de los individuos y se ven reflejados también en la familia y a nivel social. Sin embargo, aunque existe un amplio cuerpo de evidencia, queda mucho trabajo por hacer para implementar una cultura organizacional que priorice la salud en el trabajo tanto de empleados como empleadores.

Algunas de las empresas que han implementado medidas para mejorar el clima laboral y prevenir o disminuir factores de riesgo en México ha sido con la finalidad de cumplir con la normatividad que dicta la NOM 035 y evitar sanciones, más que por un interés genuino de beneficiar a los trabajadores -lo que indica la necesidad de diseñar e implementar campañas informativas y de intervención integral sobre salud y prevención en los lugares de trabajo y de estrategias que faciliten la comunicación dentro de las organizaciones-.

Limitaciones

Muchos de los estudios consultados para la revisión son solo teóricos, hay guías y recomendaciones, y continuamente se enfatiza la importancia de cuidar la salud mental en el trabajo, sin embargo, se encontraron pocos trabajos empíricos.

Otra limitante fueron las fuentes de consulta, existe mucha información que podría considerarse confiable, pero es de sitios informales que no cuentan con respaldo, revisores o referencias.

Perspectivas futuras de investigación

El contexto laboral constituye el campo del desarrollo de diferentes acontecimientos vitales para el trabajador, donde los factores de riesgo psicosocial son inherentes. Es así, que resulta importante desarrollar procesos de identificación y evaluación, teniendo en cuenta que el inadecuado control de estos factores puede derivar en estados nocivos para la salud de los trabajadores, entre los que destaca el estrés.

Es necesario desarrollar e implementar programas de intervención para brindar atención a los trabajadores afectados por condiciones laborales de riesgo

Referencias

- Abanto Malaver, Y. O. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.
- Asociación Nacional de Usuarios de Sistemas Informáticos [INCOMEX] (2021). <https://incomex.org.mx/index.php/2021/08/16/mexico-el-pais-de-la-ocde-con-las-jornadas-laborales-mas-largas/>
- Barradas, M. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. Bloomington: Palibrio.
- Belloch A, & Sandín B, F. R. (2009). *Manual de Psicopatología*. McGraw Hill Interamericana.
- Benavides, F. G., Delclós, J., & Serra, C. (2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. *Gaceta Sanitaria*, 32, 377-380. <https://www.scielosp.org/article/gs/2018.v32n4/377-380/>
- Brocal, F. (2016). Incertidumbres y retos ante los riesgos laborales nuevos y emergentes. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 19(1): 6-9.
- Carrol, B., Aron, C., Findling, J., & Tyrrel, B. (2012). *Glucocorticoides y andrógenos suprarrenales*. En: Gardner D and D Shoback, *Endocrinología básica y clínica*. McGrawHill 878.
- Castillo-Ante, L., Ordoñez-Hernández, C., & Calvo-Soto, A. (2020). Carga física, estrés y morbilidad sentida osteomuscular en trabajadores administrativos del sector público. *Universidad y Salud*, 22(1), 17-23. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.170>

- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65–74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>
- Gómez, A. (2019, octubre 23). México, rey del estrés laboral. *El Universal* <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/tu-cartera/mexico-rey-del-estres-laboral>
- Cuervo-Carabel, T., Orviz-Martínez, N., Acre-García, S. & Fernández-Suárez, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1): 18-25.
- DOF, Diario Oficial de la Federación (2018). *NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención*, en Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.
- De la Cruz, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Editorial CEP.
- Dubey, S., Biswas, P., Ghosh, R., Chatterjee, S., Dubey, M., Chatterjee, S. & Lavie, C. J. (2020). Psychosocial impact of COVID-19. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*, 14, 779-788.
- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. El Manual Moderno S.A.
- Fusté-Escolano A. (2010). *Comportamiento y salud*. En Oblitas Guadalupe L, Psicología de la salud y calidad de vida. CENGAGE Learning.

- Gil-Monte, P. (2011). CESQT: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Madrid: TEA Ediciones.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (2010). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Editorial Síntesis.
- González Luna, P. (2018). *Síndrome de burnout en una muestra de profesores universitarios de la CdMx*, (Tesis de Licenciatura). Universidad Latina.
- Herr R, Bosch J, Loerbroks A, Van Vianen A, Jarczok M, Fischer J, Schmidt B. (2015). Three job stress models and their relationship with musculoskeletal pain in blue and whitecollar workers. *Journal of Psychosomatic Research* 2015; 79(5):340-47. Doi: 10.1016/j.jpsychores.2015.08.001.
- Herrera-Covarrubias, D., Coria-Avila, G. A., Muñoz-Zavaleta, D., Graillet-Mora, O., Aranda-Abreu, G. E., Rojas-Durán, F., . . . Ismail, N. (2017). Impacto del estrés psicosocial en la salud. *Eneurobiología: Revista electrónica*, 8(17).
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.). *Estrés laboral*. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (s.f.). <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=M%C3%BAsculos%20contra%C3%ADdos%2C%20dolor%20de%20cabeza,memori%20a%2C%20problemas%20de%20sue%C3%B1o>.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.). *Estrés laboral*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; Madrid.

- Jacukowicz A. (2016). Psychosocial work aspects, stress, and musculoskeletal pain among musicians. A systematic review in search of correlates and predictors of playing-related pain. *Journal: Work*, 54(3):657-68. Doi: 10.3233/WOR-162323.
- Kivimaki, M. N.-W. et al. (2012). Job strain as a risk factor for coronary heart disease: a collaborative meta-analysis of individual participant data. *Lancet*, 1491-1497.
- Llosa, Jose A., Menéndez-Espina, Sara, Agulló-Tomás, Esteban, & Rodríguez-Suárez, Julio. (2018). Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología*, 34(2), 211-223. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- Llosa, J A., Agulló-Tomás, E., Menéndez-Espina, S., Rodríguez-Suárez, J., & Boda-Grau, J. (2020). Incertidumbre Laboral, Salud Mental y Apoyo Social en trabajadores pobres. *Athenea Digital*, 20(1), e2178. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2178>
- Mackolil, J., & Mackolil, J. (2020). Addressing psychosocial problems associated with the COVID-19 lockdown. *Asian Journal of Psychiatry*, 51, 102156. [doi:doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102156](https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102156)
- Márquez-Gómez M, Márquez-Robledo M. (2015). Factores de riesgo biomecánicos y psicosociales presentes en la industria venezolana de la carne. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 171-176. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art03.pdf>
- Meliá, J. L. et al. (2006). Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales: evaluación de riesgos. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Perspectivas-de-Intervenci%C3%B3n-en-Riesgos-Psicosociales-Evaluaci%C3%B3n-de-Riesgos.pdf>

- McEwen, B. S., Nasveld, P., Palmer, M., & Anderson, R. (2012). *Allostatic Load. A Review of the Literature*. Australia: Department of Veteran's Affairs.
- Naciones Unidas (2019). El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146 (8). pp. 359-366.
- Observatorio de RR HH, (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Online Career Center (OCC) Mundial (2021). <https://www.occ.com.mx/blog/estres-laboral-en-mexico/>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2021). Estándares OISS de Seguridad y Salud en el Trabajo: mejora del estrés laboral. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo [OIT] (1960). Convenio 111. Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación). 42a Reunión CIT; 25 jun 1958; Ginebra, Suiza. Ginebra: OIT
- Organización Internacional del Trabajo (2012). Por qué importa el estrés en el trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm).

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo (LABADMIN/OSH). Ginebra: OIT.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2017). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8 (1-2).

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

Oficina Internacional del Trabajo Ginebra (s/f). Factores Psicosociales en El Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo Núm. 56

Organización Mundial de la Salud (OMS).

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE] (2019).

<https://www.oecd.org/centrodemexico/estadisticas/horas-trabajadas.htm>

Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo.

Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 15 (3), 1-19.

Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS]

(2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>

Portal de los riesgos laborales de los trabajadores de la Enseñanza (s.f.). Riesgos relacionados con la psicología: Factores psicosociales <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>

Prevencionar (2020). <https://prevencionar.com/2020/01/01/guia-gestion-del-estres-laboral-la-industria-quimica/>

Prevensystem (2015). <https://www.prevensystem.com/internacional/374/noticia-el-estres-en-el-trabajo-una-plaga-en-europa.html>

Quiñones-Torres, D. Y., Beltrán López, K. D. ., & Matabanchoy, S. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano. *Revista Colombiana De Salud Ocupacional*, 12(1), e-7898. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.1.2022.7898>

Redacción (2022, abril 15). México, en primer lugar de estrés laboral, dicen expertos. *La Jornada* <https://www.jornada.com.mx/notas/2022/04/15/sociedad/mexico-en-primer-lugar-de-estres-laboral-expertos/>

Regeneración (2022). *Síndrome de Burnout: 3 de cada 4 trabajadores mexicanos lo padecen.*

<https://regeneracion.mx/sindrome-de-burnout-3-de-cada-4-trabajadores-mexicanos-lo-padecen/>

Reyes, B. A., Zitnik, G., Foster, C., Van Bockstaele, E.J., & Valentino, R. J. (2015). Social Stress Engages Neurochemically-Distinct Afferents to the Rat Locus Coeruleus Depending on Coping Strategy. *eNeuro*, 2.

Rubinni, N. (2012). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, en *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*, VII, http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf

Sánchez-Sánchez , A. ., Espinoza-Morales, F. ., Quiroz-Campas, C. Y. ., Sandoval-Vázquez, F. R. ., Carreón-Guillen, J. ., Bustos-Aguayo, J. M. ., García-Lirios, C. ., & Meriño-Cordoba, V. H. . (2022). Metaanálisis de las percepciones de riesgos laborales en la era COVID-19. *Cambios Y Permanencias*, 13(1), 312–326. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/13328>

Sarkar K, Dev S, Das T, Chakrabarty S, Gangopadhyay S. (2016). Examination of postures and frequency of musculoskeletal disorders among manual workers in Calcutta, India. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 22(2), 151-158. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4984967/>

Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista Salud Pública*, 21 (1), 102-108.

Steiler, D., & Rosnet, E. (2011). La mesure du stress professionnel. Différentes méthodologies de recueil. *Rev Sci Gest, Direc Gest.* 251:71-79. doi: <http://dx.doi.org/10.3917/rsg.251.0071>

Texas Heart Institute (2016). Heart Disease Risk Factors. http://www.texasheart.org/HIC/Topics/HS_mart/riskfact.cfm.

Tomás-Sábado, J. (2020). Miedo y ansiedad ante la muerte en el contexto de la pandemia de la COVID-19. *Revista de Enfermería y Salud Mental*, 16, 26-30. Doi:10.5538/2385-703X.2020.16.26

Uribe-Prado, J. F. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación administrativa*, 49(125), 12503. Epub 08 de diciembre de 2020. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>

Vander Elst, Tinne; De Witte, Hans, & De Cuyper, Nele (2014). The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(3), 364–380. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.745989>

Vieco Gómez, G., Caraballo Gracia, D., & Abello Llanos, R. (2018). Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria. *Psicología desde el Caribe*, 35 (1), 49-59.

Whitworth J. (2020). COVID-19: a fast evolving pandemic. *Transactions of the Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene*, 114(4), 241–248. <https://doi.org/10.1093/trstmh/traa025>

World Health Organization [WHO] (2008) *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores.*
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

World Health Organization [WHO] (2020),
http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/

Zitnik, G. A., Curtis, A. L., Wood, S. K., Arner, J., & Valentino, R. J. (2016). Adolescent Social Stress Produces an Enduring Activation of the Rat Locus Coeruleus and Alters its Coherence with the Prefrontal Cortex. *Neuropsychopharmacology*, 41, 1376- 85.

ANEXOS

ANEXO I

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					

16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					

36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1)** Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 2)** Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 3)** Explicar el objetivo de la evaluación;
- 4)** Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;

- 5) Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y
 - 6) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.
- b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:
- 1) Propiciar un ambiente de respeto y confianza;
 - 2) Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
 - 3) Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
 - 4) Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
 - 5) Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
 - 6) Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y
- c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:
- 1) Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras, y
 - 2) Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados corresponda con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.

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

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

Tabla 2
Valor de las opciones de respuesta

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

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

Tabla 3
Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$
--------------------------------------	----------------	------------------------	------------------------	------------------------	-------------------

3) Para la calificación del dominio:

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

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

Tabla 4
Criteria para la toma de acciones

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

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

ANEXO II

Guía de Referencia III

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					

11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					

44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					

64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					
----	---	--	--	--	--	--

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

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

$$n = \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

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

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

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

c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

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

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

- a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser 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 (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
 - 2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
 - 3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 6
Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

Liderazgo y relaciones en el trabajo		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$

Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

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

Tabla 7
Crterios 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.