



**INSTITUTO UNIVERSITARIO SOR JUANA**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA INCORPORADA A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

CLAVE DE INCORPORACIÓN 8951-25

**TEMA:**

**IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL  
MEXICANA NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y  
PREVENCIÓN EN LAS PYMES COMO FORMAS DE PREVENCIÓN  
EN TEMA DE SALUD MENTAL.**

**T E S I S**

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

**P R E S E N T A:**

**MONSERRAT YANICIA LÓPEZ ORTIZ**

**DIRECTOR DE TESIS**

**MTRA. IRMA MAGNOLIA RAMÍREZ GONZÁLEZ**

**ASESOR METODOLÓGICO:**

**DRA. VIRIDIANA VÁZQUEZ GARCÍA**

TEHUACÁN, PUEBLA. 2023

---

---



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## Agradecimientos

Desde pequeña me han inculcado a ser agradecida y a ser una persona de valores, por lo que, en primera, quiero agradecer a Dios y a mi familia (hermana, tías, tíos, primas, primos) por el apoyo que siempre me han brindado, porque cuando la familia está presente en las buenas y en las malas, nos muestran siempre el verdadero camino del amor.

*Cuando el camino no se ve seguro y está oscuro,  
siempre habrá una luz brillante que nos guíe.*

El mayor agradecimiento es para dos personas especiales, mi mamá **Aurora** y mi abuelita quien es como una segunda madre **Inés**, quienes han estado siempre presentes en mi vida, apoyándome en este proceso, día a día impulsándome a ser mejor persona.

*El amor, siempre es algo que viene de lo más profundo de nuestro ser,  
y cuando se demuestra a un hijo, nunca deja de crecer.*

A mi hijo Santiago, que es un niño inteligente, amoroso y comprensivo, que, a pesar de no estar mucho tiempo con él en este proceso, había días en donde me demostraba su apoyo con palabras, abrazos o me ponía canciones para hacerme sentir bien.

Agradezco a mis amigas y a mi amigo por demostrarme su apoyo incondicional, Yusdivia F., por motivarme a seguir con mi proceso de titulación, a Carlos G., por darme recomendaciones y apoyarme en lo que necesitaba para darme tiempo y realizar esta tesis, a Viridiana G. por ser amiga y asesora de tesis, que cuando las dudas surgían estaba ahí para resolverlas y para darme motivos de cerrar este ciclo.

Agradezco a cada uno de mis maestros por darme la formación como psicóloga, por los momentos agradables que se vivenciaron y a mis compañeros de clase con los que compartí experiencias que siguen en mis recuerdos.

A las Hermanas del Divino Pastor, por haber puesto la mirada en este proyecto de la carrera de Psicología y darnos una educación diferente.

## Dedicatoria

*Desde antes de conocerte pensaba que cambiarías mi vida, pero no sabía que tanto podrías influir en ella; a veces te veo y pareces un adulto, aunque de estatura pequeña, sobre todo cuando se trata de hablar seriamente, eres tan alegre, cariñoso, inteligente, de carácter fuerte, comprensivo, y bueno... encontraría muchas cosas más.*

*Porque a pesar de tantas dificultades, tú siempre has sido el motor para seguir adelante...*

*Con amor infinito dedico este trabajo para ti hijo.*

*Que, aunque mío no eres, siempre te llamaré **mi Santi**.*

## Resumen

El presente trabajo contiene investigaciones acerca de aquellos factores psicosociales que hoy en día afectan generando estrés a los trabajadores en las PYMES (pequeñas y medianas empresas). Del mismo modo se dan a conocer algunas de las consecuencias que genera, cuando no se le toma importancia a esta problemática.

La finalidad es dar a conocer lo que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, puede identificar a través de su correcta aplicación, y con ello reiterar la importancia que tiene como prevención a la salud mental de los trabajadores.

Dado que la pandemia en el 2019 generó un gran impacto en las organizaciones llegando a generar cambios obligatorios, por lo que se habla de la importancia de generar protocolos de prevención de riesgos psicosociales.

Palabras clave: **Factores psicosociales. Estrés. NORMA-035-STPS-2018. Prevención. Salud mental.**

## Índice

### Contenido

Resumen .....	5
Introducción.....	10
Antecedentes.....	13
Justificación .....	17
Planteamiento del problema .....	22
1.1.    Objetivo general.....	25
1.2.    Objetivos específicos .....	25
1.3.    Pregunta de investigación .....	25
1.4.    Tipo de estudio.....	25
1.5.    Diseño de estudio.....	26
1.6.    Técnica e instrumento de Investigación.....	26
Investigación documental. ....	26
II. Clima organizacional .....	27
Tabla 1. Cronología de la definición de clima organizacional .....	29
Figura 1. El ambiente .....	31
2.1.    Tipos de clima organizacional .....	32
2.1.1.    Clima Tipo Autoritario-Explotador .....	33
2.1.2.    Clima tipo Autoritario-Paternalista.....	33
2.1.2.    Clima Tipo Participativo-Consultivo.....	34
2.1.3.    Clima Tipo Participativo-en-Grupo.....	34
2.1.4.    Clima Psicológico.....	35
2.1.5.    Clima Colectivo.....	36
2.1.6.    Clima Laboral.....	36
2.1.7.    Clima Agregado.....	36
2.2.    EL rol de Recursos Humanos en el clima laboral.....	37
2.3.    Factores para un buen clima laboral .....	39
2.4.    La satisfacción laboral como una forma de mejoramiento en el ambiente laboral.	43
Figura 2. Modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo.....	44
2.5.    Ventajas de un buen clima organizacional.....	49

Figura 3. Ventajas de un buen clima organizacional.....	50
III. Principales trastornos mentales originados por estrés laboral.....	52
3.1. Depresión.....	53
3.2. Ansiedad.....	61
3.3. Trastornos de sueño.....	68
3.3.1 Trastornos de hipersomnia.....	73
3.3.2. Bruxismo.....	73
3.3.3. Trastorno de pesadilla.....	74
8.1.1. Trastornos por consumo de sustancias.....	76
4.1 Alcohol.....	79
4.2. Cafeína.....	81
4.3 Marihuana.....	82
4.4 Cocaína.....	83
5 Importancia e implicaciones de la NOM 035.....	86
5.1 Principales características y modalidad de aplicación de la NOM-035.....	89
Tabla 2. Etapas de aplicación de la NOM-035.....	91
Tabla 3. Obligaciones para aplicación de la NOM-035 de acuerdo al número de trabajadores.....	92
Tabla 4. El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.....	96
5.2 Ventajas de aplicación de la NOM-035 en empresas mexicanas.....	97
53 La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención y su aplicación como forma preventiva 101	
6 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	106
6.1. Consecuencias de los factores de riesgos psicosociales.....	110
Figura 4. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud.....	114
6.2. Consecuencias por sobrecarga de trabajo.....	116
7 Discusión.....	121
8. Conclusiones.....	125
<b>Referencias:</b> .....	130
9. Anexos.....	142
Anexo 1.....	142

## **Índice de figuras**

Figura 1. El ambiente .....	31
Figura 2. Modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo.....	44
Figura 3. Ventajas de un buen clima organizacional.....	50
Figura 4. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud.....	114

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Cronología de la definición de clima organizacional .....	29
Tabla 2. Etapas de aplicación de la NOM-035 .....	91
Tabla 3. Obligaciones para aplicación de la NOM-035 de acuerdo al número de trabajadores.....	92
Tabla 4. El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional. ....	96

## Introducción

En esta investigación haremos referencia acerca de la importancia que se tiene que dar en cuanto a la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención en todas las organizaciones, pues “los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico” (Gil, 2012, párr. 1).

Desde hace siglos, el trabajo ha sido un aspecto fundamental para el ser humano, pues involucra una necesidad económica para solventar gastos alimenticios entre otros de primera necesidad. De tal manera que, “el trabajo siempre se erige como la actividad que le da al ser humano un salario, pago o producto a partir del cual establece su subsistencia” (Definición ABC, 2023. Párr. 3). Sin embargo, la trayectoria de las malas prácticas dentro de los trabajos ha generado un desgaste físico y mental en los trabajadores, del mismo modo, con el paso del tiempo la necesidad de crear nuevos espacios de trabajo ha ido evolucionando hasta tomar importancia de aquellos factores que antes no se tenían en cuenta.

Es importante conocer y preguntarnos sobre el pasado y el futuro del trabajo, sobre todo para poder buscar aquellos mecanismos que vayan ayudando a comprender el porqué de todas las transformaciones que se realizan en la actualidad, (Alba, 2022) y de esta manera poder introducirnos y analizar aquellas relaciones del trabajo y la salud de los trabajadores, que se enfrentan a una paradoja:

entre lo que se asume como evidente y banal y lo que se oculta y obstaculiza nuestras posibilidades de análisis entre las realidades que (a pesar de todo) se sabe masivas de los riesgos directos e indirectos ligados a unos determinados ejercicios laborales y las insuficiencias de los observatorios accesibles para captarlos en sus variadas manifestaciones. (Cohen, 2012, p. 9)

Muchas organizaciones no quieren ver parte de la realidad, porque no saben cómo abordar las situaciones o simplemente porque no hay interés de mejorar los estándares de calidad en el ambiente laboral y no consideran establecer una estructura apropiada de acuerdo a sus objetivos; mencionar que una organización tenga una “estructura es referirse a una

serie de elementos que se integran en una totalidad con propiedades específicas, donde dichas propiedades dependen de los atributos determinados por la totalidad” (Villagrán, 2022, p. 17).

Por ello es relevante manifestar que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención “es una normativa establecida como ley laboral en México” (Terapify, 2023, párr. 6). Siendo que así que fue establecida el 17 de octubre del 2018. Esta norma se ocupa para dar una atención al estrés laboral y “su objetivo es el de prevenir los riesgos psicosociales dentro del entorno laboral” (Terapify, 2023, párr. 6).

Si bien el propósito de esta investigación es dar a conocer lo que implica la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, sobre todo en la cuestión de la prevención de la salud mental, y aunque en esta investigación no abordemos la trayectoria de la evolución del trabajo es importante buscar mejorar entendiendo aquellas transformaciones que se han generado, así como los nuevos retos para los sistemas del bienestar en México, y tratar de identificar acciones con la finalidad de mejorar las condiciones laborales. (Alba, 2022)

En la actualidad “las organizaciones ya no pueden seguir funcionando con los preceptos administrativos de décadas pasadas, -estructuras verticales, centralizadas, rígidas, cadenas de mando autocráticas, tramos de control limitados debido a que los procesos de globalización exigen más eficiencia y productividad” (Villagrán, 2022, p. 17)

Además, “En la nueva cultura laboral el trabajo humano, físico o intelectual es dignidad humana en acción y, por ende, es prioritario sobre el capital o los bienes materiales” (Corral, 2005, p. 192) Por lo que los trabajadores ahora piden obtener un salario digno y un trato digno, pues “el trabajador debe gozar de una retribución justa y en proporción al valor que genera su labor, que le permita una vida digna con su familia” (Corral, 2005, p. 192).

Y para ello también hay que considerar las horas de la jornada laboral, Alba (2022), menciona que en el 2020 existió una mejoría leve en comparación del 2006, ya que los trabajadores en un 66.1% se desempeñan mucho mejor si sus jornadas laborales son de acuerdo al marco legal, es decir que están dentro del rango de 35 y 48 horas, y existe un bajo

rendimiento en jornadas prolongadas con un 23.2, mientras que las jornadas parciales no reflejaban buenos resultados.

De esta manera sin duda “es necesario que la remuneración al trabajo humano, más allá del salario mínimo necesario, se determine en función tanto de la productividad, capacitación y competitividad del trabajador, como de la responsabilidad social del empleador” (Corral, 2005, p. 193), pues con ellos los factores psicosociales se vuelven una necesidad detectarlas y trabajarlas, para crear una mejor calidad de vida laboral.

## **Antecedentes**

Desde hace años el estrés laboral ha sido un tema importante que ha afectado en el rendimiento de los trabajadores, dentro de las empresas, “desde los 90 se han desarrollado numerosas investigaciones para tratar de entender exactamente qué es el estrés y como opera” (Domínguez, 2018, párr. 18), sin embargo poco ha sido considerado para que se identifique y se dé un adecuado seguimiento para disminuir riesgos laborales sin exponer la salud mental de los trabajadores, con oportunas medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, pues “hay que señalar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo; lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos” (Gil, 2012, párr. 23).

Por lo que,

En 2011 se informó que México se colocaba en el lugar 7 a nivel mundial en padecimientos de estrés laboral (El Universal, 2012, citado por Vasconcelos, Díaz & Cornelio, 2017) y en un primer lugar en el año 2016 (OMS, 2016). Se puede notar que en un breve lapso de tan solo 4 años se escaló del séptimo lugar 7 al primero, lo cual se puede explicar dadas las condiciones de considerables riesgos psicosociales prevalecientes en las organizaciones laborales mexicanas (Vasconcelos y cols. 2022, p. 28).

La importancia de tener a los trabajadores en lugares con buenas condiciones laborales puede disminuir significativamente cualquier tipo de riesgo y podría influir de manera impactante en su estado emocional, pues “los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para el rendimiento de las organizaciones” (Gil, 2012, párr. 40). No es lo mismo estar en un lugar cerrado sin luz adecuada, con poca ventilación y con un ambiente laboral hostil, a que el espacio sea amplio, con buen mobiliario, ventilación, iluminación y además un ambiente laboral armónico donde se estaría trabajando aquellos factores de riesgo psicosociales.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención en 2018, en el apartado de definiciones menciona que los factores de riesgo psicosociales 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 y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado (Diario oficial de la Federación, 2018, p. 3)

Y continúa mencionando que,

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 periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (Diario oficial de la Federación, 2018, p. 3)

Otra definición que se puede encontrar en el ámbito laboral es en la de la Ley Federal de Trabajo (LFT, 2019) ya que manifiesta que un riesgo laboral son accidentes y enfermedades a los que los trabajadores están expuestos durante su jornada laboral, mientras que; un accidente de trabajo, se refiere a una lesión orgánica o perturbación funcional, que puede ser durante o después del accidente, así como la muerte o la desaparición derivada de un acto delictual, siempre y cuando sea en el área del trabajo.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, ya tenía antecedentes pues en una entrevista que se realizó a Martha Hernández, directora de Consultoría en Capital Humano AON menciona:

Digamos que ya tiene antecedentes desde hace varios años, viene muy impulsada a nivel internacional por los tratados que también está promocionando México; está recientemente el Convenio 98 de la OIT (sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva), y obviamente, la Secretaría del Trabajo hace pública una norma el año pasado, la 035, con el objeto de concientizar a todos los centros de

trabajo para considerar y atender los riesgos de trabajo psicosocial que los empleados pudieran tener derivados del desempeño laboral. (Monzalvo y cols., 2020, p. 21)

La importancia de detectar los posibles riesgos laborales se vuelve cada vez un factor que posibilita a las empresas a prevenir y mejorar las condiciones de trabajo donde posiblemente se ha estado teniendo un mayor déficit.

Durante la entrevista, ya mencionada, a Martha Hernández se le realizó una pregunta haciendo referencia a que si la norma ya tenía varios años por lo que hace mención que desde hace tiempo ya existía el estrés laboral debido a largas jornadas laborales en México sin importar las consecuencias, considerando que México no se compara en nivel de producción con otros países, por lo que la norma beneficiaría no solo a México sino a otras empresas de otros países (Monzalvo y cols., 2020). Siendo así que;

La salud mental laboral puede definirse como un estado de bienestar que permite al empleado ser consciente de sus propias aptitudes, manejar el estrés inherente de su puesto o sitio de trabajo para mantener su productividad y así contribuir a la empresa, sin descuidar su propio desarrollo. (Olmos, 2020, p. 13)

Además,

En los últimos años, en México los problemas de salud mental y emocional se han convertido en una problemática entre sus habitantes, sobre todo en sus espacios de trabajo. De acuerdo a datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en 2019 el 43% de los mexicanos padece estrés laboral. (Camacho, 2022, párr. 1)

Existen empresas hoy en día, donde a sus trabajadores los tienen por largas jornadas laborales, así como en un inadecuado ambiente de trabajo, con presión por obtener el trabajo a tiempo sin importar las cargas excesivas de trabajo, a lo que a nivel emocional y mental desequilibra al trabajador, llevándolo inclusive a graves consecuencias, y “ a pesar de una reducción en las horas trabajadas en 2020, México se mantiene como el país con las jornadas más extensas, incluso durante la pandemia (Hernández, 2021, párr. 2).

Retomando el tema de la pandemia también ha sido un factor importante para la vida laboral, debido a que las formas de trabajo cambiaron de manera repentina, provocando desajustes a nivel emocional, y por ende consecuencias a nivel laboral por lo que,

Mucho se ha hablado sobre las nuevas formas de trabajo y de la evolución forzada que la pandemia trajo consigo a pasos agigantados. Aprendimos y nos adaptamos a una velocidad nunca vista, llevando nuestra oficina a casa para realizar todas nuestras actividades de forma virtual. El reto surgió cuando se comenzó a anunciar el regreso con un evidente temor al contagio, cuestionándonos si lograríamos adaptarnos de nuevo o era este el momento ideal para evolucionar y balancear de forma exitosa la vida personal con la laboral. (Olmos, 2020, p. 11)

Con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, se abre el panorama de que tener en cuenta al trabajador como parte fundamental de una empresa facilita mucho los procesos en el desempeño laboral y reduce cualquier posible riesgo laboral. Pues, “exige un énfasis en el cuidado y atención de la salud mental, debido a las pérdidas que ha provocado la pandemia” (Valles, 2022, párr. 26).

Es por ello que es necesario dar a conocer la importancia de la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención como requisito indispensable para su correcta implementación, así como quien tenga que realizar esta aplicación sea “personal interno para realizar las evaluaciones y establecer las nuevas políticas de apoyo al clima organizacional” (Valles, 2022, párr. 26).

## **Justificación**

El tema de una prevención de riesgos laborales, si bien se sabe; viene de tiempo atrás, debido a las largas horas laborales, y a los accidentes ocasionados por las formas insalubres que existían, “desde la época pre-revolucionaria ya existía una preocupación por los riesgos que sufrían los trabajadores, aunque solo se preocupaban por reparar el daño después de ocurrido, y no por la prevención” (Medina, 2022, párr. 1).

Medina (2022) refiere que en 1857, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establecieron preceptos para proteger a los trabajadores, en el año de 1904 la ley Villada de protección al trabajador de la constitución Nacional da origen a los derechos sociales de los trabajadores, en el mismo año se establecen las normas considerando el tiempo, modo y lugar para un buen desarrollo del trabajo; en 1917 la constitución hace referencia a las buenas condiciones de trabajo, así como las indemnizaciones y sanciones en caso de ser necesario. Ya para el año 1931 al consolidarse la Ley Federal del Trabajo cambia totalmente la forma y condiciones del trabajo considerando diferentes aspectos entre ellos el salario justo y penalizaciones a los patrones, en 1935 se crea la Sociedad Mexicana del Trabajo y en 1943 el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en 1944 nace la Ley Mexicana del Seguro Social y entre 1970-1978 se crea la nueva Ley Federal del Trabajo, y en 1978 el reglamento General de seguridad e Higiene en el Trabajo.

Ahora se ha estado enfatizando sobre su prevención y con ello la atención necesaria para evitar mayores riesgos. El 23 de octubre del 2019 entró en vigor la primera fase, mientras que el 23 de octubre del 2020 la segunda fase.

Conocer la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, es necesario, implementarla es una obligación para las empresas, La Secretaría de Trabajo y Previsión Social menciona que tiene como objetivo “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018, p. 4).

Por lo que la importancia de su implementación conlleva a las empresas a mejorar, sin embargo, “la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la

evaluación del entorno organizacional, no contemplan una evaluación psicológica de los trabajadores, lo que debe quedar claro” (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018, p. 5), pues algunos pueden confundir el objetivo que tiene la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

Sonia Villagrán (2022) hace referencia a que toda empresa debe obtener y encontrar los recursos necesarios para que pueda llevar a cabo la implementación de estos y poder efectuar los cambios ambientales necesarios, saber organizar las funciones en casos de problemáticas dentro de la empresa, así como los diferentes retos que se presenten en la actualidad. Por lo que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, es un recurso necesario que puede favorecer mucho a las empresas.

Al aplicar la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, muchas empresas mejorarían en la productividad favoreciendo un buen ambiente laboral y con ello estarían potencializando el talento humano; pues el trabajador también tendrá beneficios al identificar estos factores de riesgos, y al canalizarlo con un especialista en la salud mental, trabajaría todos aquellos aspectos en donde se identificó aquella situación traumática que quizá vivió en su momento o por el cual esté atravesando actualmente, de lo contrario al no tener un ambiente laboral adecuado, el trabajador se ve totalmente afectado en su desempeño y estará también influyendo en su vida personal, ya que un “buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización” (Romero, 2023, párr. 1).

Hoy en día la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, aboga por promover entornos organizacionales favorables y define a dichos entornos como:

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

definición precisa de responsabilidades para los trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño (NOM-035-STPS-2018, DOF 23/10/2018). (Villagrán, 2022, p. 24)

Al favorecer el entorno laboral, reducir las jornadas extensas de trabajo y al realizar una adecuada distribución de funciones, también se favorecería en la salud mental del trabajador, la psicóloga laboral Karina Castillo Villeda menciona:

Se trata de una norma que va más allá del tema relacionado al estrés laboral, y que se enfoca en las causas que están provocando problemas de salud, entre ellas los factores de riesgo psicosocial,” que siempre han estado presentes y se han evaluado, pero pocas son las empresas que realmente han hecho algo al respecto”. (Horizontum, 2020, p, 35)

Continúa mencionando que,

Esta norma es muy buena oportunidad para acercarse al colaborador de una manera profesional y hacerle saber cuáles son los riesgos de carácter psicosocial y como estos podrían estar contribuyendo a la situación”, reitera Castillo. La norma permite hacer un diagnóstico de lo que padece la empresa, habla de acciones preventivas que a largo plazo se verán reflejadas en los resultados. (Horizontum, 2020, p, 36)

Por otro lado, el autor Gerardo Hernández (2021), también hace énfasis en la importancia del cuidado de la salud mental en las organizaciones, pues esto significativamente beneficia a través de un incremento en la satisfacción y el compromiso de cada trabajador, disminuyendo accidentes de trabajo, el ausentismo y presentismo y al mismo tiempo mejorando la atracción de talento y la rotación.

Es cierto que muchas empresas no saben cómo funciona la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención, sin embargo, existen profesionales que pueden orientarlos y que pueden llevar a cabo la aplicación, “si bien esta fue diseñada y publicada previo a esta crisis sanitaria, se hace evidente la necesidad de evaluar los principales retos y

obstáculos a los cuales se enfrentan” (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2020, p, 13), ya que;

De acuerdo con el estudio ¿Qué tan saludable-mente trabajamos en México? de WellLatam, el 78% de las empresas en México ya identificó los riesgos psicosociales en sus centros de trabajo e incluso realizó la evaluación del entorno organizacional, pero sólo el 32% de las compañías cuenta con evidencia de la aplicación de la norma en todos sus requerimientos, incluyendo los planes de intervención para mejorar las condiciones de trabajo. (Hernández, 2021, párr. 3)

Después de que las empresas realizan su implementación, lo más adecuado es realizar un plan de acción para llevarlo a cabo y trabajar sobre los resultados de la misma, sin embargo «Aunque las organizaciones muestran un interés por cuidar la salud mental de sus empleados, la mayoría lo está haciendo “a ciegas”», (Hernández, 2021, párr. 11) lo cual es importante saber que hacer después de la aplicación, saber orientar esta práctica y evitar los rezagos que una mala aplicación puede derivar.

Evitamos diferentes incidencias emocionales que pueden ser causa por una mala práctica en la cultura organizacional y por errores al implementar procesos inadecuados puesto que,

- En nuestro país, las condiciones de trabajo en la mayoría de las empresas propician que los colaboradores desarrollen estrés, ansiedad, depresión, trastornos del sueño y otros padecimientos, que podrían incluso agudizarse durante la pandemia.
- 85% de las organizaciones mexicanas no propician un adecuado balance entre vida personal y trabajo, lo que propicia trastornos físicos y psicológicos, de acuerdo con la UNAM.
- 43% de los trabajadores con empleo formal, en este país, padece estrés a consecuencia
- de sus tareas, según la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- México es el país de la OCDE con la jornada laboral más extensa. (Valles, 2022, párr. 9,10)

La importancia de aplicar la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, no es

una opción, sino, una obligación, ya que las multas por no cumplir con la norma “van de 250 a 5 mil veces el salario mínimo, según marca la Ley Federal del Trabajo” (Valles, 2022, párr.16).

Pero más allá de verla como obligación debe visualizarse como una oportunidad a grandes retos en la salud mental de nuestros trabajadores.

## **Planteamiento del problema**

Desde tiempos remotos han existido los riesgos de trabajo, sin embargo, anteriormente este no era un tema de importancia para aquéllos que proporcionaban el trabajo para satisfacer sus negocios. Debido a que en la época de la Revolución Industrial se comenzó a implementar maquinaria surge el interés y la necesidad de realizar cambios para mejorar las condiciones de trabajo, de tal manera que,

En 1919 se crea el tratado de Versalles, donde se ponen las bases para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), creada con el objeto de fomentar la paz y la justicia social, mejorar las condiciones de trabajo del obrero y promover su estabilidad económica y social. (López, 1999, p, 19)

El autor Gallo (2020) nos menciona que dada la dimensión y relevancia de la importancia que tiene el mejorar las condiciones de trabajo para reducir los riesgos laborales se ha encontrado que a diario cerca de 20 personas mueren en todo el mundo debido a los accidentes laborales o por enfermedad que están siendo relacionadas con el trabajo, llegando a una cifra más de 2,78 millones de muertes por año; registrándose anualmente 374 millones de lesiones que de igual manera han sido relacionadas con el trabajo, por lo que se estima que el costo que reflejaría para cubrir todas estas incidencias por las malas prácticas de seguridad y salud, equivalen a un 3,94% del producto Interno Bruto global por año de diversos países.

Cuando los espacios de trabajo no cumplen con las condiciones adecuadas, por la falta de equipos de protección, descuidos etc., es cuando las empresas tienen mayor número de incidencias laborales, tal como lo menciona Hilario López (1999).

A razón de que,

Estos factores combinados originan que en México el número de accidentes, su peligrosidad y los efectos negativos que los mismos tienen en la salud de los trabajadores, así como las enfermedades de origen laboral, se presenten con índices muy altos, a pesar de que muchos de los accidentes y muchas de las enfermedades de origen profesional no son debidamente registradas en las estadísticas. (López, 1999, p, 20)

Con lo anterior, hay trabajadores que no acuden al IMSS a atenderse por la demora o por la mala atención de los servicios, por lo que dan preferencia a un servicio médico particular, de tal manera que podemos hacer referencia de que no se refleja la información exacta de los riesgos laborales, pues “La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que cada año mueren 1.9 millones de personas en el mundo a consecuencia de accidentes y enfermedades de trabajo” (Hernández, 2022, párr.9), sin embargo, no podemos decir que esta pueda ser un cifra real, por aquellos casos que se atienden de manera particular.

Es un hecho que en México se han suscitado diversos riesgos laborales, desde aquellos que han sido con menor gravedad hasta los que conllevan mayor responsabilidad de la empresa hacía el trabajador, pues,

De acuerdo con datos del IMSS, y sin considerar los resultados para los años de la pandemia por las alteraciones que ésta implicó en el mercado laboral, en la última década se ha registrado un promedio de 410,000 accidentes de trabajo por año, es decir 2.2 eventos por cada 100 trabajadores. (Hernández, 2022, párr.4)

Mejorar las condiciones de trabajo hace que se mejore la calidad de vida de los trabajadores, sin embargo, se sigue haciendo caso omiso. Otra cuestión que se comentaba es que no todos los trabajadores o empresas reportan los riesgos laborales, por lo que las estadísticas pueden ser más altas. En Tehuacán, Puebla las incidencias de este tipo son un tema que se debería de considerar y prestar mayor atención, Rosa Esther Resendis Herrera, encargada del área de clasificación de empresas de Puebla Sur del IMSS, asegura que la subdelegación de Tehuacán ocupa el tercer lugar con mayor número de riesgos de trabajo, por lo que es importante que se considere trabajar sobre esta problemática. (Ambrocio, 2020)

Por otro lado, La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) hace mención que,

La necesidad de promover una cultura de prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, para lo cual exhorta a los gobiernos de los distintos órdenes, a empleadores y trabajadores a contar con un entorno laboral seguro, saludable y digno, con el fin de revertir los 516,734 accidentes de trabajo y en trayecto, 12,622 personas enfermas con consecuencia de las labores que realizan y

1,408 fallecimientos, de acuerdo con cifras de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) de 2016. (Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales, 2018-2019).

La información expuesta hace que cada día se analice con profundidad por qué surgen estos riesgos laborales y al tener un análisis lo más factible es que se trabaje sobre ello para evitar futuras incidencias que perjudiquen al trabajador y que se vea perjudicada la empresa.

“Un análisis más detallado de los accidentes producidos permite realizar una primera aproximación a los riesgos existentes derivados de las condiciones de seguridad ya que son estos factores los que provocan los accidentes” (González, 2003, p, 53).

Por otro lado, La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que no solo la prevención corresponde a las empresas, sino también de todos los trabajadores que formen parte de ella, dando lugar con ello a obligaciones y a las exigencias que se tienen como responsabilidades (González, 2003).

Con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención queda claro que se pueden mejorar estas condiciones de trabajo siempre y cuando se actué sobre ello, pues al realizar un análisis podríamos identificar fácilmente los posibles riesgos que se pueden evitar y mejorar el entorno laboral, evitar daños físicos emocionales a los trabajadores, y por supuesto incrementar la productividad para todas las empresas.

## **I. Metodología de la propuesta**

### **1.1. Objetivo general**

Rastrear las principales implicaciones de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, en la salud mental a nivel de prevención.

### **1.2. Objetivos específicos**

- Conocer los aspectos que contribuyen al funcionamiento de un buen clima laboral y las ventajas que generaría al darle importancia.
- Analizar qué trastornos mentales son de mayor incidencia en el área laboral a causa del estrés.
- Examinar las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, así como las consecuencias por sobre carga de trabajo en las PYMES.
- Reconocer las ventajas y las características principales de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, como forma de prevención en la salud mental de los trabajadores.

### **1.3. Pregunta de investigación**

¿La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención contribuye a favorecer la salud mental del trabajador a nivel de prevención?

### **1.4. Tipo de estudio**

La investigación realizada se considera de tipo cualitativa, debido a que este tipo de investigación “se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos” (Hernández-Sampiere, 2010, p. 364), a “identificar la mayor cantidad de cualidades posibles; es decir, atributos o características que distinguen a alguien o algo (Diccionario de la Lengua Española, 2018)” (Ramírez, 2018, párr. 4)

## **1.5. Diseño de estudio**

El diseño de esta investigación es de tipo descriptiva, ya que este tipo de estudio busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández-Sampiere, 2010, p. 80).

De manera más específica “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández-Sampiere, 2010, p. 80).

Roberto Hernández Sampieri (2010), menciona que este tipo de estudios son de gran utilidad para “mostrar con precisión los ángulos o dimensiones del fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (p. 80).

## **1.6. Técnica e instrumento de Investigación**

### **Investigación documental.**

Este tipo de técnica “es una recopilación de datos hecha a partir de fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas, películas, videos y medios magnéticos (dispositivos de almacenamiento), que permiten explicar cómo sucedió un acontecimiento y orientar hacia otras fuentes de investigación (Ramírez, 2018, p. 24).

En este caso se hizo la búsqueda de información a través de documentos escritos como libros físicos y digitales, revistas, páginas de internet (como blogs, páginas oficiales) revisando que el contenido y la fuente fuera confiable.

## II. Clima organizacional

En este capítulo podremos apreciar la dimensión que se tiene al hablar sobre este tema, algunos le han dado la importancia que se merece y otros simplemente lo han hecho a un lado, anteriormente no se hacía mucho hincapié, sin embargo, hoy en día es un tema que vale la pena abordarlo, debido a las diferentes complicaciones que se han tenido con respecto a las terribles consecuencias como "las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.," (Romero, 2023, párr. 3), y esto sucede cuándo se hace a un lado y no se mejora el clima organizacional o también llamado clima de trabajo

Recordando que este es la base fundamental para que toda una organización vaya encaminada a un objetivo, ya que su importancia radica en contribuir "a optimizar el rendimiento y la calidad de los recursos humanos en el tiempo, para poder alcanzar los objetivos de la institución" (Enciclopedia Humanidades, 2023, párr. 25), puesto que comprende el trabajo en conjunto y para ello daremos pauta a este término.

Comenzaremos mencionando que "Una organización es un proceso estructurado en el cuál interactúan personas para alcanzar objetivos" (Hicks, 1986, p. 56), dichos objetivos siempre serán planteados de igual manera por un grupo de personas.

De tal manera que "La condición necesaria para la organización es la interacción entre dos o más personas quienes perciben que sus deseos individuales pueden satisfacerse mejor mediante la combinación de las capacidades o recursos personalmente poseídos" (Hicks, 1986, p. 57).

Como individuos siempre se busca un lugar que pueda adecuarse a lo que uno busca y siente que le gustará, por eso "Las organizaciones cubren muchas clases de necesidades del hombre -emocionales, espirituales, intelectuales, económicas-" (Hicks, 1986, p. 37).

"Toda organización se forma para lograr un propósito o propósitos que pueden ser descritos en forma general como que satisfacen las necesidades, carencias, deseos u objetivos de sus miembros" (Hicks, 1986, p. 47).

De tal manera que al encontrar un lugar donde se sienta uno satisfecho de acuerdo a lo que busca, siempre habrá un sentimiento de mejoría tal como se menciona: "Cuando una

organización mejora, la sociedad en conjunto deriva ventajas de ese proceso de mejoramiento” (Werther y cols., 2008, p. 7).

“Las personas suelen unirse a las organizaciones debido a los muchos beneficios sociales que ofrecen” (Hicks, 1986, p, 48).

“Las organizaciones crean valor, porque permiten la especialización y el intercambio. Estos dos factores son los cimientos de la sociedad moderna; dan razón de gran parte del tiempo y de la energía del hombre” (Hicks, 1986, p, 48).

“Una Organización no existe en el vacío. Existe en asociación con su ambiente, el cual le proporciona recursos y limitaciones. Si va a permanecer prospera, una organización debe adaptarse continuamente a su ambiente, que siempre está cambiando” (Hicks, 1986, p, 117).

Otro término relevante es “El concepto de clima (organizacional y/o laboral) es un concepto prestado del clima en el sentido figurado, clima meteorológico como el “tiempo que hace” o predomina en una zona – sus características comunes o estándares” (Gan, 2011, p, 169).

Este término ha ido variando de acuerdo a las diferentes necesidades que se han tenido a lo largo de los años por lo que,

Las definiciones que los investigadores han propuesto para determinar que entienden por clima organizacional han evolucionado desde aquellas que se refieren a las características organizacionales valoradas a través de percepciones (Forehand y Gilmer 1964 y Friendlander y Murgulies, 1969) donde se supone que dominan los factores situacionales u organizacionales, a esquemas cognitivos (James y Jones 1974; James y Sells, 1981; y Schneider, 1975) donde los factores individuales son los principales determinantes, pasando por los resúmenes de percepciones (Schneider y Reichers, 1983) donde persona y situación interactúan. Sin embargo, no hay investigaciones que señalen si algunas de estas conceptualizaciones han recibido más apoyo empírico que otras (Rousseau, 1988). (Mañas, 1999, p, 11)

Federico Gan (2011) hace connotación en que el concepto de clima ambiental, con clima organizacional tienen cierta relación, sin embargo, al clima organizacional lo constituyen un conjunto de características objetivas y subjetivas, donde estas son perdurables y se identifican, pudiéndose realizar un cambio y haciendo distinción de otras organizaciones, de esta manera se puede dar una explicación de esos aspectos desagradables que se vivencian todos los días.

Como ya se mencionó, el término de clima organizacional, no es algo que ya esté como algo definido, existen términos que a continuación se muestran en la tabla, apreciando la evolución en cuanto a su concepto.

**Tabla 1. Cronología de la definición de clima organizacional**

(Mañas, 1999, pp. 11 -12)

**Forehand y Gilmer (1964)**

*Características que (1) distinguen a una organización de otra, (2) perduran a través del tiempo, e (3) influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones. La personalidad de la organización.*

**Frienlander y Margulies (1969)**

*Propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.*

**Schneider y Hall (1972)**

*Percepciones que tienen los individuos de sus organizaciones, influidas por las características de la organización y del individuo.*

**James y Jones (1974)**

*Significado psicológico de representaciones cognitivas; percepciones.*

**Schneider (1975)**

*Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a los individuos a tener conocimiento del mundo y saber como comportarse.*

**Payne, Fineman y Wall (1976)**

*Consenso de las descripciones individuales sobre la organización.*

**James et al. (1978)**

*Suma de las percepciones de los miembros sobre la organización.*

Litwin y Striger (1978)

*Un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.*

**Joyce y Slocum (1979)**

*Los climas son (1) perceptuales, (2) psicológicos, (3) abstractos, (4) descriptivos, (5) no evaluativos, y no son acciones.*

**James y Sell (1981)**

*Representaciones cognitivas individuales de entornos próximos..., expresado en términos de sentido psicológico y significación para el individuo..., un atributo individual, que se aprende, es histórico y resistente al cambio.*

**Schneider y Reichers (1983)**

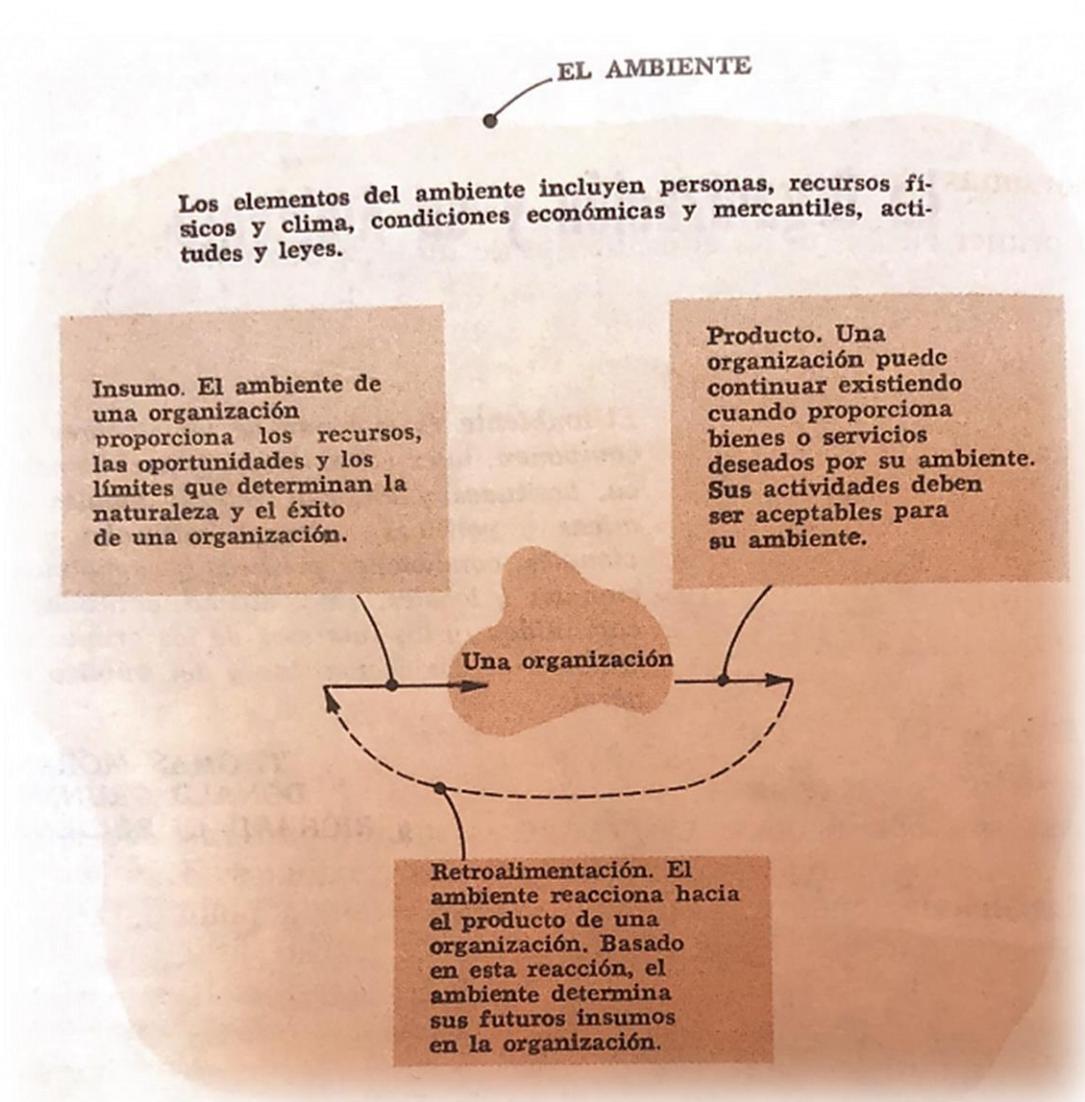
*Una percepción molar, basada en percepciones más particulares.*

**Glick (1985)**

*(“Clima Organizacional”). Un término genérico para una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el contexto de acciones individuales.*

Estos términos demuestran el interés de los investigadores por dar una mejor percepción sobre el clima laboral, y con esto realizar mejoras, donde cada organización pueda trabajar aquello que le es deficiente, recordando que “La calidad de vida organizacional en el entorno, es el ambiente que se respira en una organización” (Werther y cols., 2008, p. 436), y “Desde un punto más amplio, ambiente es todo lo que existe alrededor de una organización” (Chiavenato, 2011, p. 24)

Herbert G. Hicks (1986) menciona que una organización y su ambiente siempre tendrán relación bidireccional, pues depende de su ambiente, para los recursos y las oportunidades que sean necesarias para sobresalir, y por ello nos muestra una figura donde se muestra esta relación, de la cual se puede observar esta línea bidireccional.



**Figura 1. El ambiente**

(Hicks, 1986, p. 118)

“Los esfuerzos para mejorar la calidad de vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto” (Werther y cols., 2008, p. 436). Por ello en la figura 2 se observa como diferentes factores influyen para que un ambiente sea determinante ya sea para mejorar o para afectar esa organización.

“La calidad del clima laboral se ve determinada por la manera en que el personal juzga su propia actividad en la organización” (Werther W. y cols., 2008, p. 438).

“La productividad se incrementa a medida que la organización encuentra nuevas maneras de utilizar menos recursos para alcanzar mayores resultados” (Werther y cols., 2008, p, 8). Por lo que,

Uno de los métodos más comúnmente utilizados para crear un mejor clima laboral lo constituye la participación de los empleados, que puede lograrse a través de aplicar métodos sistemáticos que permiten a los empleados desempeñar un papel activo en las decisiones que los afectan, así como en su relación con la organización. (Werther, 2008, p. 441) Además,

El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta. El mejoramiento de las contribuciones que efectúa el personal a la organización constituye una meta tan esencial y determinante, que casi todas las compañías contemporáneas (salvo las muy pequeñas) cuentan con un departamento de recursos humanos. (Werther y cols., 2008, p. 9).

### **2.1. Tipos de clima organizacional**

Cuando hablamos de clima organizacional, muchas veces consideramos que únicamente se refiere al ambiente, sin considerar que también hay autores que describen diferentes tipos de clima, siendo así que una organización puede variar a otra, aunque pueda ser del mismo giro.

“Según Likert, existen dos grupos de climas organizacionales: los climas autoritarios (explotador y paternalista) y los climas participativos (consultivo y participativo en grupo) (Pedraza, 2015, p. 14). De los cuales se describen a continuación:

### **2.1.1. Clima Tipo Autoritario-Explotador**

En este tipo de clima donde “Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad” (Pedraza, 2015, p. 14), un ambiente en el cuál se ven totalmente sumisos y hasta cierto punto de conformidad.

Y por ello “La dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por jefes” (Gan, 2011, 195), decisiones que al no ser consideradas por los empleados no valoran el grado de afectación o de ganancia para ellos, lo único que importa es que la organización salga a flote.

### **2.1.2. Clima tipo Autoritario-Paternalista.**

En este tipo de clima “Existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control” (Gan, 2011, 195), y estos mecanismos de control, fortalecen dichas recompensas o castigos, dada que los empleados se ven más preocupados en evitar los castigos y ver la forma de ganar aquellas recompensas. Aunque puede ser un arma de doble filo, ya que aquellos empleados que tienen mayor complicación en su área pueden verse afectados y crear mayor inconformidad.

Dicho en otras palabras,

Es aquel en el que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales que los empleados tienen. Sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (Buelga, 2011: p.34). (Pedraza, 2015, p, 15)

“Es usual este clima en organizaciones donde la tecnología aplicada es moderna, o sea, menos mecanizada y más automatizada, con especialización de su mano de obra” (Pedraza, 2015, p, 15).

### **2.1.2. Clima Tipo Participativo-Consultivo.**

El tercer tipo de clima menciona que “Se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación” (Gan, 2011, p. 195).

Es decir;

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general, la dirección de los subordinados tiene más confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, (...) se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima. (Buelga, 2011: p.34). (Pedraza, 2015, p. 15)

Por lo tanto “La atmosfera está definida por el dinamismo y la administración funcional, a partir de los objetivos a alcanzar” (Gan, 2011, 195).

### **2.1.3. Clima Tipo Participativo-en-Grupo.**

Por último, en este tipo de clima “La dirección tiene plena confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal y ascendente-descendente” (Gan, 2011, p. 195), de tal manera que es una relación bidireccional en cuanto a la comunicación, y explicado más detallado;

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están determinados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. (Buelga, 2011: p.34). (Pedraza, 2015, p. 15)

“Es el clima laboral más agradable, ya que la participación y el poder de decisión de sus miembros constituye la principal forma de gestión” (Pedraza, 2015, p. 16).

Debido a sus características se menciona que es el que mejor funcionamiento tiene en el equipo de trabajo ya que es visto como el mejor medio para poder lograr los objetivos de una organización a través de la participación estratégica. (Gan, 2011).

En consideración a estos tipos de clima que se abordaron con anterioridad, Pedraza (2015) menciona que “Rousseau (1988) define el clima organizacional, atendiendo a diferentes conceptualizaciones. Entonces, el clima puede ser psicológico, agregado, colectivo y laboral” (Pedraza, 2015, p. 16).

#### **2.1.4. Clima Psicológico.**

Miguel Ángel Mañas (1999) describe al clima psicológico como aquellas percepciones que los individuos tienen a su alrededor que son reflejadas de tal manera donde el individuo organiza esas experiencias y que,

Para ser significativas estas percepciones no necesitan coincidir con la de otros individuos del mismo entorno ya que: (1) el entorno próximo de un individuo puede ser único y (2) las diferencias individuales juegan un papel sustancia en estas percepciones (James y Sells, 1981). (Mañas, 1999, p. 20)

Es decir;

“Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas, a forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo. (Bañuelos, Descals, & Bernabéu, 2008: p.153). (Pedraza, 2015, p. 16)

### **2.1.5. Clima Colectivo.**

Miguel Ángel Mañas (1999) menciona que “Los climas colectivos surgen del acuerdo entre individuos sobre la base de sus percepciones de los contextos organizacionales” (Mañas, 1999, p. 23).

Mientras Pedraza (citado en Bañuelos et al, 2008) apunta a que “Los climas colectivos son aquellos que se refieren a apreciaciones propias de cada individuo con respecto a los elementos situacionales” (Pedraza, 2015, p. 16).

### **2.1.6. Clima Laboral.**

Este tipo de clima se habla que “De cierta manera, el clima laboral describe los atributos de la organización, y se caracterizan las experiencias propias de cada miembro (Bañuelos et al, 2008)” (Pedraza, 2015, p. 16).

### **2.1.7. Clima Agregado**

Mientras tanto, en este tipo de clima a diferencia del clima psicológico “Los climas agregados se construyen basándose en la pertenencia de los individuos a algunas unidades identificables de la organización formal y en el nivel de acuerdo o consenso de las percepciones dentro de la unidad” (Mañas, 1999, p. 21).

Además;

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real donde los individuos deben tener menos experiencias desagradables, y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso, no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso. (Bañuelos, Descals, & Berbaéu, 2008: p.153). (Pedraza, 2015, p. 16)

Por esta razón “Estas diferencias se atribuyen a diferencias situacionales reales que guían a los miembros dentro de una unidad a estar más de acuerdo con cualquier otro miembro de unidad referente a sus percepciones que con miembros de otras unidades” (Mañas, 1999, p. 21).

Hablar de clima organizacional, nos hace ver los diferentes modos en cómo debemos de visualizar el entorno de una organización ya que “Los diferentes estudios sobre el clima han establecido múltiples dimensiones de este constructo y ello aparece con mayor claridad en las definiciones operacionales establecidas en cada caso y en las medidas utilizadas para evaluarlas” (Mañas, 1999, p. 24).

## **2.2.EL rol de Recursos Humanos en el clima laboral**

La función que tiene el departamento de Recursos Humanos, es totalmente relevante, ya que de este depende la orientación que le quiera dar a los objetivos y a la transformación de la estructura organizacional que se pretende, siempre en conjunto con otros departamentos que forman parte de la misma organización.

Es por eso que “La función del departamento de recursos humanos en el mejoramiento de la calidad del clima laboral varía mucho de una organización a otra” (Werther y cols, 2008, p. 437).

Sobre todo,

Una de las funciones esenciales del departamento de recursos humanos en el fomento de un adecuado clima laboral es obtener el apoyo de los gerentes claves. El apoyo de los directivos –en especial de los que integran la cúpula del mando- es un prerrequisito imprescindible para impulsar los programas de mejora del clima laboral. (Werther y cols, 2008, p. 437)

Pues siendo así que “Los objetivos del área de RH deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización” (Chiavenato, 2011, p. 104).

“El área de RH trata de conquistar y de retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable” (Chiavenato, 2011, p. 104).

Los objetivos principales del área de RH son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.

2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
3. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas. (Chiavenato, 2011, p.105).

William B. Werther (2008) menciona que cuando el departamento de Recursos humanos cuenta con el apoyo de todos los niveles, buscan maneras para demostrar que los programas de mejoramiento del clima laboral son un éxito.

Por tal motivo;

El administrador de RH no da órdenes a los miembros de línea de la organización o a sus empleados, excepto dentro de su propio departamento. Así, la responsabilidad del alcance de determinados resultados por medio de los miembros de su grupo de trabajo pertenece al jefe, o al administrador de RH. (Chiavenato, 2011, p. 100)

“El área de RH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones” (Chiavenato, 2011, p. 100).

“En ocasiones es necesario hacer arreglos organizacionales para promover y utilizar el espíritu emprendedor” (Koontz, 2008, p. 210).

Motivar a ser parte de los planes de las organizaciones mejora indudablemente no sólo la productividad; si no que también, la comunicación y relación entre los trabajadores, con sus compañeros y con sus superiores es así que:

Cuando los dirigentes de una organización descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común, y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más alta productividad y calidad muy superior del clima laboral. (Werther y cols., 2008, p. 440)

“La esencia del espíritu empresarial es la innovación, es decir, el cambio orientado a metas para utilizar el potencial de la empresa. Como empresarios, los administradores tratan de mejorar la situación” (Koontz, 2008, p, 210).

Y por tal motivo “Crear un ambiente para el logro de metas de grupos efectivos y eficientes es una responsabilidad gerencial, los administradores deben promover oportunidades para que los emprendedores utilicen su potencial de innovación” (Koontz, 2008, p. 211), de esta manera el trabajo se ve con mayores oportunidades que debilidades para un verdadero cambio.

### **2.3. Factores para un buen clima laboral**

Los factores de un clima organizacional no están prescritos, no es algo que ya se tenga como parte de una empresa por el tipo de organización o por el tipo de giro, los factores pueden ser una variable diferente a la de otra organización, y que determina totalmente el clima de trabajo, pues estos dependen mucho de cómo son las condiciones de trabajo.

“Existen factores ambientales sobre los cuales una organización posee un elevado grado de control. Sin embargo, con mucha frecuencia una organización ni siquiera reconoce estos factores o puede no darse cuenta de la importancia” (Hicks, 1986, p. 122).

Por otro lado,

“En los últimos años, los departamentos de Recursos humanos con filosofías activas han unidos sus esfuerzos a los de varios dirigentes progresistas, en busca de nuevos enfoques para el mejoramiento del clima laboral mediante la participación de los empleados” (Werther y cols., 2008, p. 441).

Idalberto Chiavenato (2011) menciona que para considerar realizar un buen plan de higiene laboral es necesario realizar un plan organizado, considerar servicios médicos adecuado, prevención de riesgos para la salud, servicios adicionales, como; programas para mejorar hábitos de salud etc.

De esta manera con lo anterior se han creado los siguientes enfoques:

- Círculos de calidad

“Los círculos de calidad están formados por pequeños grupos de empleados que se reúnen a intervalos fijos con su dirigente para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas” (Werther y cols., 2008, p. 441).

Los círculos de calidad han demostrado su efectividad en la economía de varias naciones muy diversas; en la primera década del siglo XXI, se aplican con éxito en diversos países asiáticos, en el Occidente Industrializado y en varias corporaciones que están logrando notables éxitos en países como Chile, Perú, Argentina, México y Colombia. (Werther y cols., 2008, p. 443)

- Sistemas sociotécnicos

“Estos sistemas son útiles para influir en el clima laboral y reestructurar el trabajo, así como la relación que existe entre las personas que efectúan diversas tareas, por una parte, y por otra, las técnicas de que sirven cotidianamente” (Werther y cols, 2008, p. 443).

- Avances ergonómicos

“El objetivo de las técnicas ergonómicas es la reducción de las presiones físicas y psicológicas, a fin de incrementar la productividad y calidad del clima laboral” (Werther y cols., 2008, p. 444).

Asimismo;

En el orden de las condiciones físicas e infraestructuras, la progresiva importancia otorgada a los espacios de trabajo y a disciplinas como la ergonomía indican una atención creciente a cuestiones que cuando están presentes de forma satisfactoria no generan una motivación especial (factores “higiénicos” no directamente motivadores -según Herzberg-), pero que cuando son deficientes producen irritación y frustración, que a su vez generan un clima laboral negativo. (Gan, 2011, p. 191)

- Codeterminación

William, B. (2008) menciona que en Alemania se llevaron a cabo los primeros planes de democracia industrial. “Mediante sesiones formales llevadas a cabo junto con la cúpula directiva de la empresa, la codeterminación permitió que los representantes de los trabajadores discutieran y votaran sobre aspectos que afectaban al personal” (Werther y cols., 2008, p. 444).

Continúa mencionando el autor que,

Para los profesionales del área de recursos humanos en el mundo de habla hispana, la codeterminación puede representar, hasta cierto punto, el futuro de la dinámica laboral, siempre y cuando su implantación no redunde en pérdida de la capacidad competitiva de la empresa. (Werther y cols., 2008, p. 444)

- Grupos autónomos de trabajo

Otro enfoque que existe “para la integración de equipos es la formación de grupos autónomos de trabajo, que están integrados por obreros sin un líder formal designado por la empresa, y que se reúnen para decidir sobre varios asuntos tradicionalmente reservados a los supervisores” (Werther y cols., 2008, p. 444).

“Aún no es claro si esta técnica constituye la avanzada de una práctica que se generalizará por todo el mundo industrial” (Werther y cols., 2008, p. 445), por eso también es importante considerar que, para obtener un buen ambiente laboral, debemos considerar 3 grupos de condiciones que influyen, esto de acuerdo a Idalberto Chiavenato (2011).

1. Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etc.
2. Condiciones de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etcétera.
3. Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus, etcétera. (Chiavenato, 2011, p. 276)

“Los departamentos de recursos humanos, hoy también llamados capital humano, desempeñaran un papel de mayor importancia en las organizaciones, dada la creciente presión social en favor de la autonomía” (Werther y cols., 2008, p. 446).

Por lo que también es el departamento en que debe de prestar mayor atención a situaciones riesgosas que pudieran presentarse dentro de una organización, pues “El accidente laboral constituye un factor negativo para la empresa, para el empleado y para la sociedad. Sus causas y costos merecen estudio” (Chiavenato, 2011, p. 285).

“La administración de riesgos implica identificar, analizar y administrar las condiciones que pueden provocar infortunios” (Chiavenato, 2011, p. 287); ahora bien, dicho esto “La organización Mundial de la Salud (OMS) define “accidente” como “un hecho no premeditado del cual se deriva un daño considerable” (Chiavenato, 2011, p. 280). Por lo que atender de manera inmediato un accidente es considerado como algo bueno, pero prevenirlo es aún más consciente y con ello “La seguridad busca reducir los accidentes” (Chiavenato, 2011, p. 280), además de que esto también reduciría costos y grandes ventajas a nivel organizacional.

“La relación de accidentes laborales señalados por la ley también incluye los accidentes durante el trayecto al trabajo; es decir, los que ocurren cuando el empleado transita de su casa a la organización y viceversa (Chiavenato, 2011, p. 281).

“Los accidentes tienen causas que pueden identificarse y eliminarse para que no provoquen nuevos accidentes” (Chiavenato, 2011, p. 285).

No obstante, “Las condiciones físicas del trabajo no solo son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral” (Chiavenato, 2011, p. 289).

Por eso es importante recordar que:

Por eso es importante recordar que la calidad de vida laboral implica una variedad de factores en conjunto, como: satisfacción laboral, las posibilidades futuras que el trabajador pueda tener dentro de la organización, las relaciones humanas entre ellos y la organización, libertad para decidir, el reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, posibilidades de participar, ambiente psicológico y físico del trabajo entre otros. (Chiavenato, 2011)

#### **2.4. La satisfacción laboral como una forma de mejoramiento en el ambiente laboral.**

La satisfacción laboral que una persona pueda experimentar en su área de trabajo, da mucho de qué hablar cuando se trata de inferir en cuanto al clima laboral que está vivenciando, pues se puede decir que esta es aquella respuesta emocional que el individuo genera a partir de su entorno de manera integral.

Por ende,

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución. Así la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. (Chiavenato, 2011, p. 289)

Siendo así que “La calidad en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización” (Chiavenato, 2011, p. 289).

“Según Locke (1976) la satisfacción laboral se define como “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Pedraza, 2015, p. 28).

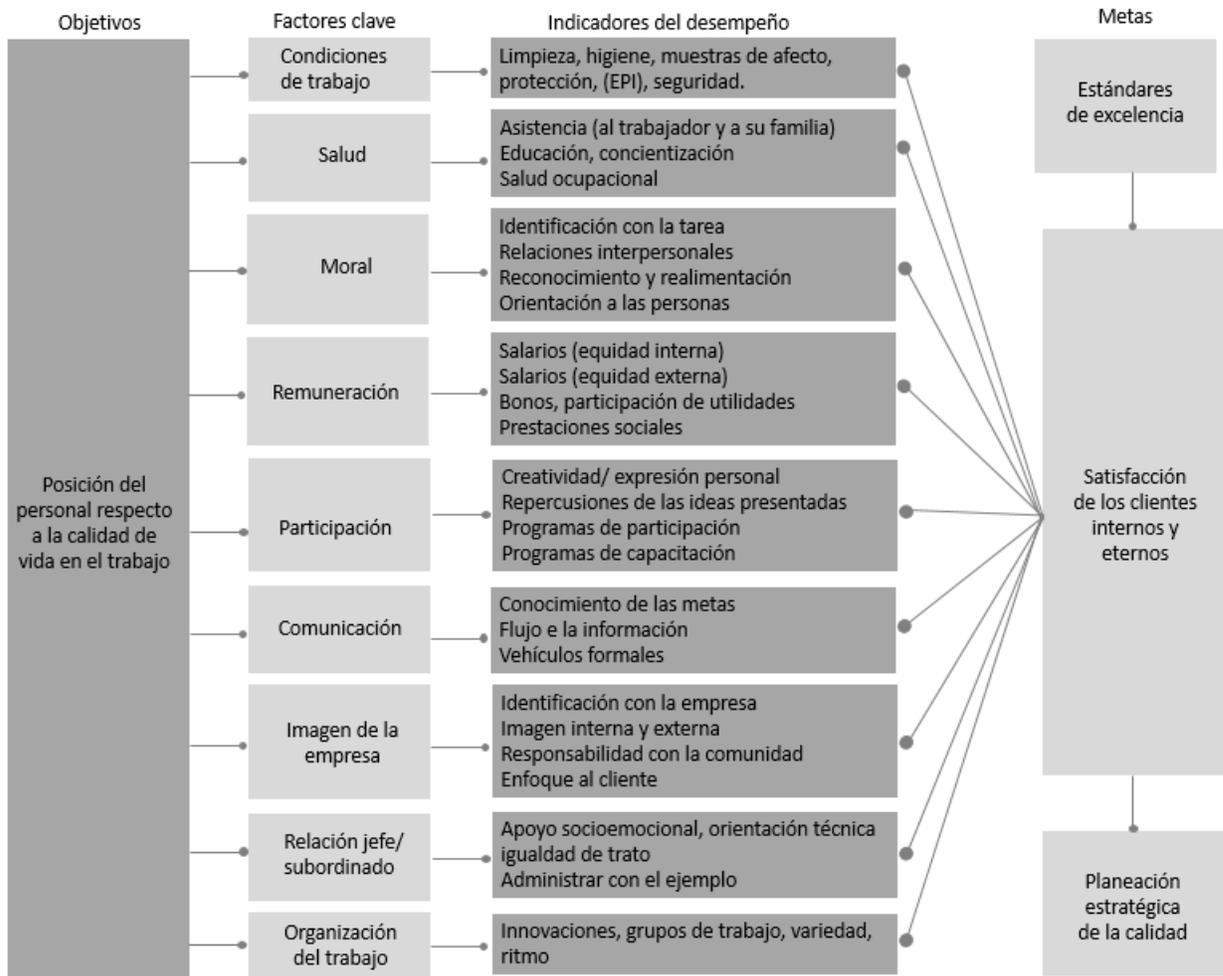
Por otro lado,

También Robbins (2003), enuncia que “la satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias”. (Pedraza, 2015, p. 28)

De tal manera que menciona que “Los individuos que trabajan en las organizaciones consiguen percibir la satisfacción laboral a través de factores tangibles (compensaciones

salariales, incentivos, mejores condiciones de trabajo) o de factores intangibles (reconocimiento, respeto, posibilidades de capacitación, entre otras)” (Pedraza, 2015, p. 28).

En el diagrama se refleja la dinámica de los factores, indicadores y metas que la mayoría de las empresas desea cumplir con base a los objetivos planteados.



**Figura 2. Modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo**

(Chiavenato, 2011, p. 291)

Chiavenato (2011) menciona que, en una investigación reciente realizada por Fernández, se muestran los principales factores a través de esta figura donde determinan la calidad de vida del trabajador.

“La figura que muestra los principales factores que determinan la CVT identificados en una investigación reciente de Fernández” (Chiavenato, 2011, p. 291), nos da una idea del funcionamiento que una organización puede llevar a cabo con los diferentes factores que pueden intervenir.

Algunos medios elevan la satisfacción de las personas en el trabajo, como los siguientes:

1. Hacer que los puestos sean más amenos: muchas empresas (como Southestern) tienen una cultura de relajación entre sus colaboradores. La administración deja clara su irreverencia, pero toma la competencia muy en serio. El ambiente divertido hace que las personas estén más satisfechas con lo que hacen, y así elimina la rutina y la monotonía.
2. Pagar con justicia, brindar prestaciones y oportunidades para ascensos: esto representa buenos salarios, prestaciones acordes a las necesidades y presupuestos de cada quien; un planteamiento sencillo. No debe haber discrepancias entre lo que las personas reciben y lo que desean.
3. Adecuar a las personas a los puestos según sus intereses y habilidades: de ahí la necesidad de admitir a personal con potencial para desarrollarse en el sentido de adecuarlas a los puestos correctos.
4. Diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios: esto implica delegar más responsabilidad a la gente y proporcionarle más mayor variedad, significado, identidad, autonomía y realimentación. (Chiavenato, 2011, p. 292)

Por ello es importante que tener en cuenta que “La administración necesita que el empleado le informe sobre su satisfacción en el trabajo para tomar decisiones adecuadas, tanto para prevenir como para solucionar problemas que se le presenten al personal” (Newstrom, 2011, p. 230).

Pues bien,

Lorena P. (2015) refiere que la conceptualización de Robbins muestra un análisis de los factores de 2 distintas perspectivas: factores individuales y factores organizativos.

“Los factores individuales son aquellos que implican a las personas, aunque para el estudio de la satisfacción laboral, no se deben desvincular de los organizativos” (Pedraza, 2015, p. 34).

Mientras que,

“Los factores organizativos (que también son conocidos como factores ambientales o situacionales) son los que están relacionados directamente con el puesto de trabajo” (Pedraza, 2015, p. 34).

Por ello se recomienda que, para detectar el nivel de satisfacción de un trabajador dentro de la organización, es considerable llevar a cabo una herramienta, esta puede ser no tan compleja pero que ayude a obtener el resultado deseable para poder abordarlo y “Un método de uso común es una encuesta de satisfacción en el trabajo, también conocida como encuesta de estado de ánimo, opinión, actitud o de calidad de vida laboral” (Newstrom, 2011, p. 230).

“La satisfacción laboral proporciona una medida de cómo funcionan los procesos organizacionales, además de que se pueden conocer ciertos factores desestabilizadores del clima organizacional, generalmente identificados con la alta rotación del personal, conductas impropias, absentismo, entre otros” (Pedraza, 2015, p. 35).

A causa de,

Diversos estudios realizados, tales como Hackman & Oldham (1980), Davis y Newstrom (2003), entre otros, han definido que hay una relación directamente proporcional entre satisfacción 36 laboral de los miembros de la organización y sus resultados, o sea, mientras mayor es la satisfacción laboral, mejores valores de desempeño se obtendrán, y viceversa. (Pedraza, 2015, pp. 35-36)

Por tal motivo “Si las condiciones laborales no son creadas de manera que los trabajadores se sientan a gusto, pueden entonces surgir tensiones entre ellos que

comprometerían el futuro de la organización” (Pedraza, 2015, pp. 35-36), y por ende puede tener un efecto significativo en la salud de los trabajadores.

Siendo así que,

Uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, o sea, en hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en fundirles suficiente energía y estímulo para que alcance el éxito por medio de su trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 236)

“La motivación individual se refleja en el clima de la organización” (Chiavenato, 2009, p. 260). Esto podría dar pauta a mejorar las condiciones laborales de una organización.

Salvador F. (2011) menciona que Herzberg habla de dos tipos de factores en la motivación, uno de ellos es factores motivacionales y el otro factores higiénicos.

De tal manera que;

“Los primeros se refieren a los que Maslow llama secundarios, como logro, reconocimiento, esencia misma del trabajo, responsabilidad, progreso y posibilidades de desarrollo personal; los segundos se refieren a sueldo, relaciones, liderazgo, prestaciones, seguridad en el empleo, políticas de la empresa y posición social. (Loya, 2011, p. 48)

“Cuando los factores motivacionales no se cumplen, las personas tienden a llenar esos huecos pidiendo mejorar los factores higiénicos” (Loya, 2011, p. 49).

“No cabe duda de que varios factores que actúan en forma simultánea moldean y condicionan el desempeño individual, como ocurre con las capacidades y competencias de las personas, el liderazgo y el entrenamiento” (Chiavenato, 2009, p. 236).

“Lo que motiva a una persona hoy podría no estimularla mañana. El concepto de necesidades o carencia es importante para abordar el comportamiento humano dentro de las organizaciones” (Chiavenato, 2009, p. 238).

Ahora bien,

Idalberto Chiavenato (2009) se expresa de la motivación como un proceso del esfuerzo de cada individuo mencionando 3 aspectos a considerar: El curso que habla acerca de la dirección para lograr el objetivo (organizacional /individual), La intensidad; el esfuerzo que cada persona realiza para llegar al objetivo propuesto (No precisamente hay calidad si no también incongruencias entre el esfuerzo y el objetivo); y por último, la persistencia refiriéndose a la cantidad de tiempo que la persona se mantiene en ese esfuerzo.

Pues bien, “Para la inmensa mayoría de personas, su remuneración/salario tiene una relación directa no sólo con su nivel de vida, sino también con el estatus y reconocimiento que pueden lograr dentro y fuera del trabajo” (Gan, 2011, p. 192), pues éste es otro factor a considerar acerca del nivel de satisfacción que un trabajador puede reflejar dentro de la organización.

Por lo que se puede inferir que,

“Una enorme variedad de factores motiva a los seres humanos. A una persona le puede gustar su trabajo porque satisface sus necesidades sociales y de seguridad” (Chiavenato, 2009, p. 238).

“Además de la adecuación entre salario recibido y necesidades, con la consiguiente seguridad de que aquellas serán satisfechas, debemos enfocar nuestra atención a la percepción de otros factores de calidad de vida -horario, condiciones del puesto, estabilidad” (Gan, 2011, p. 192).

Es por ello que;

“Existen dos herramientas muy funcionales: participación y reconocimiento” (Loya, 2011 p, 49). La participación, un estímulo que se utiliza para satisfacer necesidades de logro, incita a involucrar al personal física, mental y emocionalmente a las personas en su trabajo. El reconocimiento cuándo se da un premio sorpresivo por algo que ha realizado extraordinariamente bien, sin tanto recursos y evitando lo más que se pueda en cuestión de cosas materiales o dinero; el segundo.

“Si bien la necesidad satisfecha genera un estado de gratificación y el consiguiente bienestar, una necesidad no satisfecha puede generar frustración, conflicto o estrés” (Chiavenato, 2009, p. 239).

En definitiva,

“El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas” (Chiavenato, 2009, p. 260).

## **2.5. Ventajas de un buen clima organizacional**

Trabajar un buen clima organizacional aporta grandes beneficios para una organización, pues se trata de influir de manera positiva a todos los trabajadores para aumentar la productividad y llegar al cumplimiento de aquellas metas propuestas por parte de la organización, pues “Los efectos de la organización sobre su ambiente pueden tener tanta importancia como los efectos de éste sobre aquélla” (Hicks, 1986, p. 121).

“El hombre posee una habilidad especial que lo ayuda a poner orden en el caos, comprende mejor su ambiente, interactúa con otros para lograr objetivos compatibles y lucra con el conocimiento de los demás, tanto vivos como muertos” (Hicks, 1986, p. 389).

Por tal motivo,

“La organización existe dentro de un ambiente, y todos los bienes, servicios, dinero u otros factores que provienen de las organizaciones afectan al ambiente” (Hicks, 1986, p. 121).

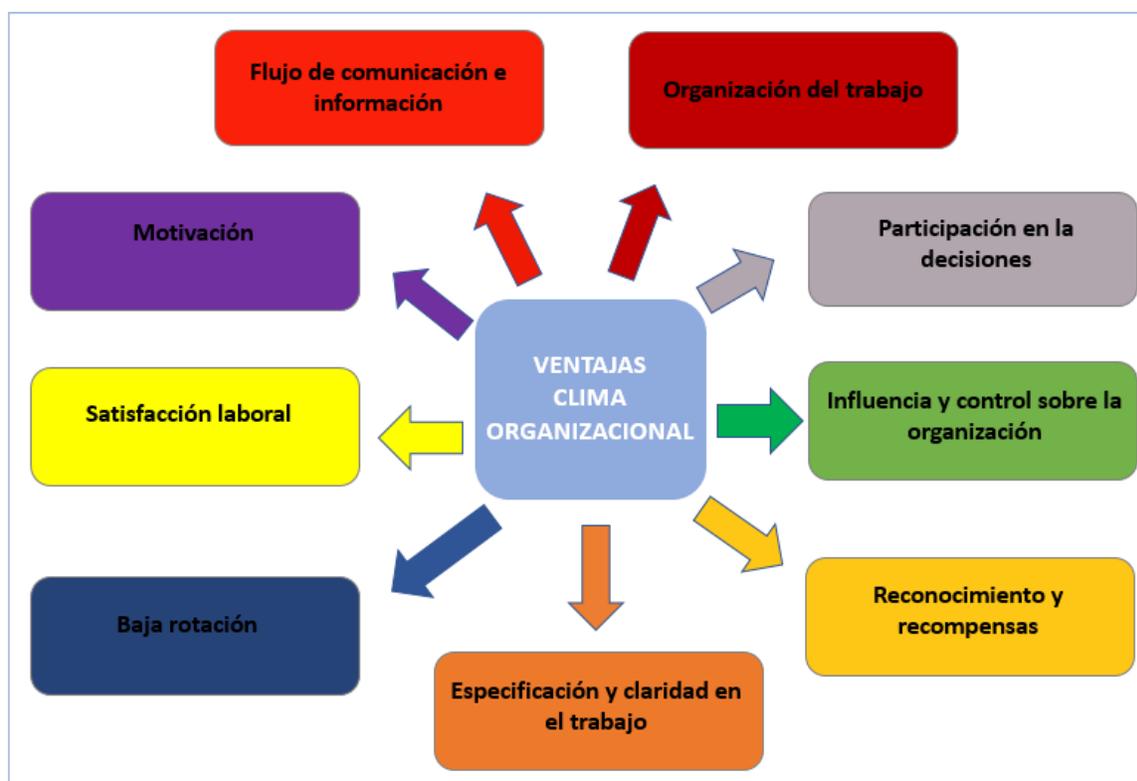
Visto así la “Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, tratarse de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales” (Chiavenato, 2011, p. 276).

Por lo que,

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. (Chiavenato, 2011, p. 276)

Mejorar el clima organizacional o la calidad de vida como se menciona en los apartados anteriores, nos beneficia en el mejoramiento de las actividades de los trabajadores y aminora conflictos que puedan existir dentro de una organización.

Lorena V. Pedraza (2015), nos muestra un gráfico de aquellas ventajas que se obtienen dentro de las organizaciones cuándo se trata de mejorar el clima o la calidad de vida laboral como otros autores lo mencionan entre ellos, Chiavenato.



**Figura 3. Ventajas de un buen clima organizacional.**

(Pedraza, 2015, p. 26)

Con todos los temas anteriores, se puede observar que siempre se habló de las ventajas dada la importancia que se tiene cuidar el ambiente laboral; y para ello, los trabajadores son factor de mayor importancia, desde el jefe hasta los subordinados. La autora Lorena Pedraza (2015) también hace referencia de las consecuencias de un deficiente clima laboral, pues a lo contrario de las ventajas sería reflejado a algo negativo.

“El clima psicosocial de una empresa está vinculado no solamente a la estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a todo un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales” (Oficina Internacional del Trabajo, 1984, p. 10)

### **III. Principales trastornos mentales originados por estrés laboral**

El estrés es un tema moderno hoy en día, pues este padecimiento se ha hablado ya desde tiempos atrás, por lo que no es algo nuevo, pero tampoco es menos importante para abordarlo. El estrés es la respuesta a diferentes estímulos que la persona percibe a su alrededor, y que, si esta le parece amenazadora, su respuesta puede ser de diferentes formas, tanto de forma física o psicológica.

Víctor Vidal (2019) menciona:

No olvidemos la cantidad de tiempo que dedicamos al trabajo diario y que, en ocasiones, puede originar un estrés patológico, que incluso en máscara bajas laborales que podrían reducirse con un buen manejo y prevención del estrés laboral, ayudando al trabajador y no caer en el error de menospreciar el estrés. En mi opinión, es un grave problema de salud pública sin resolver y es de interés general ponerle freno. Con todos los respetos, me atrevería a decir que el estrés no controlado y prolongado «mata silenciosamente» y mi gran objetivo es ponerle freno y hablar alto y claro de su gravedad para su mayor abordaje antes de que sea demasiado tarde. (p. 10)

La doctora Martha Alicia López Jaime, subdirectora del Hospital de Psiquiatría con Unidad de Medicina Familiar (UMF) No. 10, refiere que “los principales cambios que se experimentan cuando existe un trastorno mental son irritabilidad, cambios de humor frecuentes, padecer insomnio o, por el contrario, tener mucho sueño y fatiga; dejar de comer o hacerlo en exceso” (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2021, párr. 4-6).

Siendo así que el “estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico. El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo” (Vidal, 2019, p. 11).

### 3.1. Depresión

La depresión ha sido una enfermedad que desde hace tiempo ha tenido y seguirá teniendo síntomas silenciosos, y en la actualidad es reconocida como un problema social, ya que afecta no solo a la persona que la padece, sino que también a los que están a su alrededor. Hablar de depresión no es fácil cuando se está vivenciando y cuando esto afecta el entorno laboral. Si bien para el estrés hay antecedentes que originan la depresión y como trabajador no es fácil cuando el estrés se hace presente.

“Las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, pero han surgido o se han intensificado nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial” (Lacosta, 2010, p. 38).

De este modo,

La organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento «La organización del trabajo y el estrés» (Leka et al., 2004), define el estrés laboral como «la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación». (Lacosta, 2010, p. 35)

Por otro lado, Karla Chávez (2018) menciona que la depresión es un síndrome caracterizado por una tristeza profunda acompañada de la inhibición de casi todas las funciones psíquicas, dando lugar a una serie de síntomas como: físicos, psicológicos, de conducta, cognitivos (intelectuales), asertivos y sociales, entre otros. La sintomatología puede variar y reflejarse de diferentes formas afectando en lo más profundo del ser humano manifestándose en su personalidad como en los trastornos que sufre.

Otra definición es la del Manual Diagnóstico y Estadístico de la Asociación Americana de Psiquiatría en su quinta edición que describe a la depresión como:

Un síndrome que se caracteriza fundamentalmente por humor deprimido o pérdida del placer o interés, aunado a una serie de síntomas como 1) una pérdida o ganancia significativa de al menos un cambio de 5% de peso en un lapso de un mes; 2) insomnio

o hipersomnia casi todos los días; 3) agitación o retraso psicomotor casi todos los días observable por otros; 4) falta de energía casi todos los días; 5) sentido de minusvalía o culpa excesiva casi todos los días que sobrepasa el auto reproche o la culpa por encontrarse enfermo; 5) habilidad empobrecida para concentrarse o indecisión; y 6) pensamientos recurrentes de muerte. (Chávez y cols, 2018. capítulo 1)

Jervis (2005) explica que “La depresión es un sufrimiento individualizado cuyas derivaciones van más allá del sujeto mismo, ya que sólo puede interpretar su amargura a través del filtro de significados que le proporciona su propia cultura” (Jervis y cols, 2005, p. 29).

Hablar de depresión, conlleva a conocer diferentes aspectos de la vida de una persona, y estos padecimientos pueden variar también de acuerdo a la personalidad y estilo de vida de una persona, César Borobia (2006), define la depresión mayor, como “un estado de tristeza vital o patológica que lleva a una situación de abatimiento, desesperanza y desamparo, baja autoestima e hipoactividad”.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (César Borobia, 2006) reconoce a la depresión como una causa de discapacidad, ya que el padecer depresión es también verse limitado a realizar diferentes funciones dentro de un ambiente laboral y social. En la actualidad las cifras de padecer depresión laboral van en aumento, pues a nivel mundial es hasta dos veces más alta en las mujeres que en hombres, pero también está afectando actualmente a jóvenes.

Pues así que,

“Afecta a como uno se valora a sí mismo (autoestima) y a la forma en que uno piensa. No indica debilidad personal y no es un estado del que uno se puede librar a la voluntad” (San Molina, 2010, p. 9).

“En general, podemos decir que existen una serie de factores que nos hacen más susceptibles a tener una depresión y otros que pueden aumentar nuestra predisposición a la depresión” (San Molina, 2010, p. 15).

Por consiguiente, se menciona que,

La mujer, con sus cambios hormonales a lo largo de su vida, tiende a acusar las lagunas que se crean en su existencia y caen en la depresión. El hombre que padezca depresión suele enmascarar su condición mostrándose hostil e irritable al expresar enfado, acabando por consolarse en excesos con el alcohol o el consumo de drogas. Mientras la mujer su sumiría en la depresión y conformándose con su estado, el hombre es cuatro veces más propenso a rechazar el estado depresivo y optar por soluciones más drásticas hasta el de quitarse la vida. (Fuster, 2007, p. 96)

Dicho esto “Podríamos decir que existen dos tipos de modelos explicativos sobre las causas de la depresión” (Jervis y cols, 2005), p. 29).

Modelos comportamentales.

“Estas teorías atribuyen las causas de la aparición y el mantenimiento del trastorno depresivo a una disminución en la tasa de refuerzos positivos que el sujeto obtiene cuando lleva a cabo ciertas conductas” (Jervis y cols, 2005, p. 33).

Por ello:

Si esta pérdida de refuerzo afecta no a una, sino a varias conductas del repertorio de hábitos de sujeto, el resultado será un incremento de la pasividad, de la apatía, y a la larga, un notable descenso en su estado de ánimo. (Jervis y cols, 2005, p. 33)

Por lo tanto, según estas teorías, la depresión se desarrolla cuando el ambiente en el que el sujeto se desenvuelve cotidianamente carece de los elementos gratificantes para estimular su condición anímica, o bien, porque éste no posee las habilidades adecuadas para procurarse dichos reforzadores. (Jervis y cols, 2005, p. 35)

Modelos cognitivos

“Los modelos cognitivos, sin embargo, destacan el modo en el que el deprimido construye la realidad subjetiva que padece a través de sus pensamientos y esquemas mentales” (Jervis y cols, 2005, p. 37).

“El deprimido tiende a verse a sí mismo como un sujeto incompetente, carente de valor e incapaz de afrontar las dificultades más insignificantes de su mísera existencia” (Jervis y cols, 2005, p. 38).

“Los depresivos extraen conclusiones ilógicas en lo que se refiere a su autoestima debido a errores sistemáticos en los procesos de valoración y juicio” (Jervis y cols, 2005, p. 37).

Cuando un trabajador padece de estrés laboral, puede desencadenar diferentes enfermedades, entre ellas la depresión y es así como,

El estrés a criterio de Platan (2019), es un estado no específico de la persona que puede darse por distintas situaciones en especial por encontrarse en un entorno social desagradable, provocando a largo tiempo problemas en la salud, presentando diferentes síntomas a nivel muscular y cardíaco. (Loayza y cols, 2022, p. 6)

“La investigación ha demostrado la relación que existe con la pérdida de salud física, la productividad y la calidad de vida en general (Ruiz et al., 2007; Verdugo y Marín, 2002; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2005)” (Chávez y cols, 2018, capítulo 1).

Es importante saber que:

Todos en un momento de nuestra vida sufrimos el estrés, verdaderamente, es un problema en aumento, sobre todo a nivel laboral. En ocasiones, la sociedad lo ve como algo natural y normal y olvida que sus graves consecuencias, en ocasiones, llegan a ser mortales. (Vidal, 2019, p. 9)

“En general podemos decir que existen una serie de factores que nos hacen más susceptibles a tener una depresión y otros que pueden aumentar nuestra predisposición a la depresión” (San Molina, 2010, p. 15).

Por ello se menciona que,

A veces, se menosprecia el estrés y se cree que es parte de nuestras vidas, pero ahí radica el problema, diferenciar el distrés (patológico y dañino) del estrés (no perjudicial y, en ocasiones, necesario para vivir) sería un gran avance en la forma de pensar de muchas personas. (Vidal, 2019, p. 10)

Por lo tanto,

No olvidemos la cantidad de tiempo que dedicamos al trabajo diario y que, en ocasiones, puede originar un estrés patológico, que incluso enmascara bajas laborales que podrían reducirse con un buen manejo y prevención del estrés laboral, ayudando al trabajador y no caer en el error de menospreciar el estrés. (Vidal, 2019, p. 10)

Existen tipos de estrés que se pueden considerar de gran importancia hoy en día en la vida laboral y que perjudican siendo un detonante para la depresión son:

#### Estrés laboral

Por supuesto que este tipo de estrés generaliza a todos los demás, sin embargo, es importante mencionar que:

Este tipo de estrés es un fenómeno eminentemente de nuestro tiempo y de nuestra sociedad, ya que se da una sobrecarga vital excesiva tal que sobrepasa nuestras posibilidades auto regulativas normales. El estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico. (Vidal, 2019, p. 11)

#### Estrés asistencial

Aquí surge principalmente cuando un trabajador se encuentra experimentando un cansancio de tipo emocional, despersonalización y experimenta “un bajo rendimiento en el trabajo; el cansancio emocional se refiere a la sensación de agotamiento mental es decir ya no puede dar más de sí mismo y cae en el conformismo de no querer progresar en la empresa”. (Loayza y cols, 2022, p. 7)

#### Estrés de rol

Como lo indica Orgambidez et al.. (2017) el estrés de rol se ha mostrado como uno de los más importantes riesgos psicosociales en el trabajo, dado su impacto sobre la salud además del bienestar de las personas se lo categoriza como un estrés crónico que afecta directamente de manera física y psicológica, ya que puede frustrar a la persona por diferentes acontecimientos entre ellos por no obtener resultados esperados.

Esto genera que el trabajador se vea inestable dentro de su área laboral y llegue a afectar en su desempeño, siendo así, que pudo haber sido un trabajador muy eficiente y

eficaz, a pasar a un trabajador con bajo rendimiento, distraído y posiblemente hasta conflictivo, ya que las cosas pudiera tomarlas de manera muy personal.

Fernando Fuster Fabra (2007) menciona que hay factores que influyen en la aparición de la depresión, algunos pueden combinarse, estos son los siguientes:

1. Referentes depresivos genéticos
2. Problemas que traumaticen o estresen
3. Personalidad dada al pesimismo o negatividad
4. Enfermedades graves que mermen la actividad
5. Trastornos psicológicos de distinto índole
6. Falta de luz solar durante un periodo prolongado
7. Negación de las limitaciones reales y ansias desfasadas

“En el entorno laboral, estos factores presentes en el individuo van tomando fuerza en su interior con los primeros signos externos que indiquen el comienzo del proceso” (P. 96).

“Un trabajador que padece estrés concentrado en menos número de horas y de modo repetitivo es más propenso a sufrir efectos irreversibles en su salud mental y física por la acumulación de tensión insuperada por unidad de tiempo” (Fuster, 2007, p. 94).

Esto en el ámbito laboral podría ser perjudicial para el trabajador, pues menciona Michael K, (2021) pensar demasiado en los demás y pensar en los pensamientos negativos hacía uno mismo puede provocar estrés y ansiedad lo que conlleva a la depresión.

A continuación, se mencionan algunos tipos de depresión con sus características propias.

Depresión reactiva – Ignacio Larrañaga (1993) refiere que este tipo de depresión es provocada por causas externas que son ajenas a la persona, como aquellos factores ambientales, acontecimientos, contrariedades y emocionales, como perdidas de algún familiar, fracasos por algún proyecto planteado y que no fue logrado después de tanto esfuerzo, una separación matrimonial etc.

“Suele ser de intensidad leve o moderada y no dura mucho tiempo. Sin embargo, un factor estresante puede ocasionar una depresión grave en las personas con predisposición a padecerla” (San Molina, 2020, p, 51).

Depresión endógena (unipolar) - “los síntomas no aparecen tras una situación estresante y suelen interferir con la capacidad de trabajar, estudiar, dormir, comer y disfrutar de actividades que antes eran placenteras” (San Molina, 2010, p, 51), Significa que su origen es de dentro, ya que proviene de la misma estructura celular. (Larrañaga, 1993).

“Suele ser de intensidad moderada o grave y siempre requiere tratamiento antidepressivo” (San Molina, 2010, p, 52). Ya que “Estas personalidades genéticamente depresivas funcionan normalmente en el ambiente general de su vida, cuando de pronto, y sin que haya mediado ninguna circunstancia exterior inductora, caen en las garras de un disturbio depresivo, con la pesades de todos sus síntomas” (Larrañaga, 1993, p. 113).

Distimia - Las personas que padecen este tipo de depresión usualmente se muestran abatidos, con poca energía vital y normalmente las situaciones suelen vivenciarlas como amenazadoras y con tendencia al pesimismo, En caso de que se llegará a agravar el estado de los distímicos, generalmente llegan a tener perturbaciones del sueño y del apetito, en pacientes más jóvenes suele presentarse la hipersomnia (Chappa, 2003), “incluye síntomas crónicos (a largo plazo) que no incapacitan tanto, pero que sin embargo interfieren con el funcionamiento y el bienestar de la persona” (San Molina, 2010, p. 52). Por otro lado, la distimia también “se ha ligado a características personales, susceptibilidades y propensiones mayores a ser afectado por el entorno” (El Sahili, 2010, p. 224).

Trastorno bipolar – Este tipo de depresión a diferencia de otros “se presenta como una oscilación entre dos polos, uno con tristeza y otro con euforia alternativamente, o bien, en el caso de la monopolar solamente en uno con tristeza patológica” (El Sahili, 2010, p, 223), pues en pocas palabras “se caracteriza por cambios en el estado de ánimo, con fases de ánimo elevado o eufórico (manía) y fases de ánimo bajo (depresión)” (San Molina L., 2010, p. 52).

Trastorno afectivo estacional - “Es la depresión que ocurre en la misma temporada del año, por lo general durante los meses de otoño o invierno” (San Molina, 2010, p. 52).

Depresión primaria – “Se refiere a la producción principal de la enfermedad, sin causas biológicas, físicas o psiquiátricas, la cual se origina primariamente en el organismo y no es un consecuencia o secuela de algo más” (El Sahili, 2010, p. 224), y tampoco “por el consumo de una sustancia o por la administración de un medicamento” (San Molina, 2010, p. 52).

Depresión secundaria – “ocasionada por una enfermedad física o psiquiátrica, por el consumo de una droga o por la administración de un medicamento” (San Molina, 2010, p. 53). “La depresión sintomática o secundaria se diferencia en que suele ser más crónica, coincidente, concomitante o secundaria a diferentes afecciones somáticas, consumo de drogas, alcoholismo o trastornos de ansiedad, no atreviéndome a incluir pospsicótica como entidad libre” (Chinchila, 2008, p. 110).

Depresión psicótica - “además de los síntomas habituales de depresión, existen síntomas psicóticos, como delirios y alucinaciones” (San Molina, 2010, p. 53).

“Estas personas pasan, en un movimiento circular y cíclico, de la euforia a la melancolía y de la melancolía a la euforia, en un tránsito generalmente brusco” (Larrañaga, 1993, p. 115).

Indudablemente, si un trabajador padece algún tipo de trastorno como los ya mencionados, la calidad de vida personal del trabajador disminuye y se limita a ver la capacidad que tiene para realizar funciones en su trabajo, ya “ que socialmente la depresión se ha visto como una debilidad del carácter o una falta de voluntad” (El Sahili, 2010, p. 225), es por ello que, “Para reducir la prevalencia de la depresión es necesario un mejor entendimiento de los factores de riesgo y de las causas que la originan, ya que, de esta manera, podremos avanzar en la prevención de esta enfermedad” (Oliván, 2011, p. 13) pues “cuando llega a ciertos niveles, se vuelve incapacitante la mayoría de las veces” (El Sahili, 2010, p. 225).

Además,

La falta de una comunicación suficiente con los compañeros o con los jefes es el origen más frecuente de una situación de aislamiento laboral. Un ambiente de trabajo dominado por el autoritarismo, la descalificación, la brusquedad o la falta de

compañerismo, se convierte en un lugar de desencuentro que hace difícil el mantenimiento de unas relaciones interpersonales armónicas y siembra por doquier el aislamiento o la sensación de soledad. (Alonso, 2011, p. 142)

Por ello es importante reconocer que la depresión tiene grandes consecuencias, y que cuando un trabajador demuestre síntomas de depresión reciba apoyo por parte de la empresa pues,

“La depresión es uno de los factores que guardan una relación más estrecha con la conducta suicida (Bernal M et al, 2007), siendo ésta el resultado de la confluencia de un gran número de situaciones y factores que interactúan entre sí, llevando al individuo desde una ideación suicida hasta el suicidio consumado. (Oliván, 2011, p. 37)

Para ello, conviene detectar con los primeros indicios la posibilidad de desarrollo de un proceso depresivo para buscar contrarrestar sus efectos no deseables (Fuster, 2007, p. 96).

### **3.2. Ansiedad**

Generalmente cuando escuchamos del término ansiedad, lo atribuimos a la reacción fisiológica que tiene nuestro cuerpo repetidamente ante una situación abrumadora, sin embargo, es importante aclarar que solo un especialista puede determinar cuando una persona padece de ansiedad o no, a través de un diagnóstico certero.

Una vez que la ansiedad es detectada, y sobre todo se identifica que es aquello que la provoca, es importante darle la mayor atención que se requiere, ya que al hacer menos este padecimiento hace que los síntomas se compliquen por falta de conocimiento.

Entender y comprender la ansiedad es algo complejo, así que para comenzar a comprender un poco de ella haremos referencia entendiendo a que la ansiedad se refiere a “una emoción básica que viene preestablecida en el esquema genético y, por tanto, es un elemento natural necesario y útil para la propia supervivencia” (Luengo, 2011, p. 21).

“En la actualidad, parece más adecuado entender la ansiedad como un sistema de procesamiento de informaciones amenazantes que permite movilizar anticipadamente acciones preventivas” (García y cols, 2010, p. 343).

De tal manera que “también se puede manifestar como consecuencia de dificultades a la hora de adaptarnos a los cambios que se van produciendo en nuestra vida” (De la Fuente, 2011, p. 24).

“La ansiedad se genera en la propia mente, pero precisa de una conexión con el exterior en el sentido de que éste es analizado para descubrir en él peligros reales y/o potenciales que nos puedan afectar” (Luengo, 2011, p. 22), y con ello reaccionamos de una manera espontánea, estas reacciones pueden ser de dos maneras: o nos moviliza, o nos paraliza.

Cuando la respuesta es que nos paraliza podremos ver que “es una emoción negativa que se vive como amenaza, como anticipación cargada de malos presagios, de tonos difusos, desdibujados, poco claros” (Rojas, 2014, p. 29).

“Las personas que padecen ansiedad presentan, además síntomas físicos como inquietud, dificultad para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, sudoración, taquicardia y problemas gastrointestinales, entre otros. Además, se deterioran sus relaciones familiares, laborales, sociales y sus áreas de actividad” (De la Fuente, 2011, p. 40) donde se ven limitados a continuar con una vida “normal” y que,

En definitiva, la ansiedad, tanto en la propia persona como en el contexto en que se encuentra, se transforma (por lo general de una manera sorpresiva y rápida) en un buen número de síntomas bastante complejos, ante los que al final ya no queda más remedio que reaccionar de modo defensivo, aunque sin saber demasiado bien cómo. (Luengo, 2011, p. 23)

Un aspecto fundamental a considerar es que: “La infancia (incluso algunas investigaciones recientes se adentran también en la en la etapa prenatal) es la época del gran desarrollo de la persona en todos sus aspectos” (Luengo, 2011, p. 29), por lo que desde a una edad temprana el niño o niña esta predispuesto a desarrollar temores que le puedan generar ansiedad, y que si no es detectado a tiempo este puede ir desarrollándose hasta llegar a una edad adulta, en donde sus temores pueden verse reflejados pero ahora desde otros ámbitos como en el laboral.

Dicho esto,

“El problema también se aprende con la exposición continuada a determinados acontecimientos más o menos traumáticos y prolongados, lo que hace que el periodo de la infancia se convierta en un auténtico ejercicio de entrenamientos ansioso” (Luengo, 2011, p. 30).

En una edad adulta se puede inferir “que la ansiedad está asociada habitualmente a preocupaciones excesivas por la salud, el dinero, la familia y el trabajo” (De la Fuente, 2011, p. 40), lo que genera un mayor desgaste aún más, pues como adultos a veces no queremos aceptar la realidad, y menos cuando no se está familiarizado con preocupación de la salud mental.

Las consecuencias más próximas es que “Ella suele ser la responsable de la falta de concentración, de la irritabilidad, de los problemas para conciliar el sueño, así como la sensación de no haber descansado por la mañana” (De la Fuente, 2011, p. 24).

“Generalmente el hecho de sufrir una crisis de ansiedad en alguna situación determinada puede predisponer a desarrollar un temor a esas situaciones” (Martín, 2013, p. 26). De esta manera,

La crisis de ansiedad suele ser un “síntoma” de otros problemas no resueltos. ¿Qué problemas “no resueltos” son estos? Hay personas con dificultades para manejar sus relaciones con los demás. Otras personas se involucran en el trabajo en un nivel agotador, más allá de lo justificado. Algunas personas se mantienen en situaciones personales que internamente viven insufribles... En realidad, son muchos y variados los problemas sin resolver que pueden dar la cara como una crisis de ansiedad. El elemento común que presentan todas estas personas es la vivencia de un estrés personal elevado. (De Brouwer, 2013, p. 27)

Por tal motivo, estas “crisis de ansiedad pueden acompañarse de síntomas de desrealización o despersonalización, que resultan muy desagradables para algunas personas. Estos síntomas se presentan como una sensación de extrañeza ante uno mismo o su realidad cotidiana” (Martín, 2013, p. 31).

Aunque cabe aclarar qué;

En todo caso el paciente nunca pierde el control con la realidad: sabe quién es él y dónde está. Sin embargo, la extrañeza de las sensaciones le hace cuestionarse seriamente su estado de salud mental. Se ve “normal”, pero a punto de enloquecer, a punto de perder el control. (Martín, 2013, p. 31)

De tal manera que “La ansiedad es consecuencia de un estado interior que acaba brotando a la superficie” (Fuster, 2007, p. 95). Cuando se habla de estrés laboral y problemas laborales, abordamos un tema complejo, pero quizá para algunos o para la mayoría ha surgido la pregunta de: ¿Por qué o para que debemos trabajar?, y es que hoy en día el trabajar se ha vuelto algo totalmente indispensable, tan necesario que obliga en ocasiones a realizar actividades que quizá no son de agrado, lo que genera en el trabajador, es que no se sienta cómodo y genere cierta ansiedad por querer terminar sus funciones lo más pronto posible, o lograr realizarlas como tienen que ser a costa de su tiempo y la presión que le genere, por tal motivo:

Las crisis de ansiedad suelen ser un “síntoma” de otros problemas no resueltos. ¿Qué problemas “no resueltos” son esos? Hay personas con dificultades para manejar sus relaciones con los demás. Otras personas se involucran en el trabajo en un nivel agotador, más allá de lo justificado. Algunas personas se mantienen en situaciones personales que internamente viven como insufribles... En realidad, son muchos y variados los problemas sin resolver que pueden dar la cara como una crisis de ansiedad. El elemento común que presentan todas estas personas es la vivencia de un estrés personal elevado. (Martin, 2013, p. 27)

A continuación, se nombra un listado básico de causas de la ansiedad:

- Estrés laboral
- Paro / Dificultades económicas
- Ruptura de pareja
- Perdida de un ser querido
- Consumo de drogas
- Malos hábitos relacionados con la alimentación y descanso

- Rutina
- Exámenes / Exposiciones en público
- Depresión
- Adicciones
- Experiencias postraumáticas

Queda claro que las causas expuestas son claras y evidentes. Lo difícil es, a veces, identificarlas correctamente. (Gaya, p, 7)

Con lo anterior, “Debemos entender que se heredan ciertas características físicas relacionadas con la reacción ansiosa, pero también se aprende a vivir y a relacionarse con los síntomas de la ansiedad de forma similar” (Martín, 2013, p. 28).

Ahora bien, en el ámbito laboral, cuando una persona padece ansiedad, es porque una situación (como ya se mencionó anteriormente) abrumadora y por ende estresante lo ocasiona.

Siendo así que,

Lo del estrés laboral y todo tipo de problemas relacionados con el trabajo es un tema bastante serio debido a la necesidad que tenemos de trabajar y conseguir un sueldo. Solo por este motivo tenemos que ser conscientes que el trabajo es, en muchos casos, **INDISPENSABLE**. Ello significa que es una obligación y como tal, no siempre va a ser una tarea agradable o gratificante. (Martin, 2013, p. 28)

“Cuando una persona sufre estrés y tiene antecedentes familiares de ansiedad, tan sólo es necesario que surja una interpretación catastrófica de las sensaciones de la ansiedad para que salte la chispa de la crisis de ansiedad” (Martin, 2013, p. 28).

Y con ello “Lo que ocurre a veces, es que el paciente que sufre crisis de ansiedad tiende a hacer una montaña de cualquier pequeño retroceso, sin pensar que tan sólo puede ser un día malo que cualquiera pueda tener” (Martin, 2013, p. 28), pero recordemos que quien la padece no vivencia la situación con misma intensidad de las emociones que “cualquier otro individuo puede tener.

“Además hay que decir que la ansiedad causada por motivos laborales no siempre es sencillo “autodiagnosticarla” y ello se debe a varios motivos como ser gradual y puede aparecer años después de llevar haciendo ese trabajo” (Gaya, p. 8).

Con lo anterior, el autor Michae Wanjala (2019) hace mención de cinco mitos que normalmente se logra escuchar al hablar de la ansiedad;

- El primero de ellos es que cuando una persona tiene ansiedad, esta es para siempre, sin embargo, está puede llegar a tener un fin siempre y cuando exista un buen tratamiento y cambios en el estilo de vida.
- El segundo mito es que se dice que la ansiedad no es una enfermedad, sin embargo, cuando alguien experimenta la ansiedad puede ser buena pero cuando esta ya es en exceso ocasiona un deterioro y se convierte en una enfermedad.
- El tercer mito es que para muchos la ansiedad no es normal, sin embargo, todos en algún momento llegamos a experimentarla, por lo que no es algo de lo cual se deban avergonzar.
- El cuarto, es que se dice que la ansiedad puede terminar en un infarto. Es verdad que la ansiedad se manifiesta en diferentes síntomas, y uno de ellos es la taquicardia, pero, estas respuestas son psicológicas, más no físicas y existe muy poca probabilidad en que termine en un infarto. Por último; para terminar con la ansiedad solo se necesita tomar tranquilizantes, y hasta cierto punto puede mitigar los síntomas, pero no hay nada mejor que un especialista pueda recomendar a través de un buen tratamiento.

“El ser humano vive socialmente y para la persona es importante tener en cuenta las reacciones de otros miembros del grupo” (García y cols., 2010, p. 3104), pues en algún momento de nuestras vidas todos llegamos a sentirnos ansiosos por diferentes razones, con sentimientos de preocupación, inquietud, o pánico debido a ciertas situaciones y de lo cual es algo incomodo e inclusive inseguro. (Wanjala, 2019)

Ahora bien, la otra parte de la ansiedad y lo contrario a la respuesta de paralizarse es que te moviliza, y esta puede ser de diferentes maneras, pues;

Hay una ansiedad creativa que es positiva y que conduce a un mejor progreso personal. Es una tensión emocional que lleva a una persona a mejorarse, a sacar lo mejor que lleva dentro y a pulir las vertientes negativas de su forma de ser. (Rojas, 2014, p. 30)

De lo contrario,

“En la ansiedad negativa hay bloqueo, malestar físico y psicológico, que se mezclan con ideas y pensamientos negativos y que conduce a estar como paralizado y, a la vez, envuelto en amenazas y sentimientos de temor” (Rojas, 2014, p. 30).

“Hay desencadenantes externos que pueden ser objetivados con evidencia, y desencadenantes internos constituidos por recuerdos, ideas, pensamientos, fantasías personales etc., que actúan como estímulos y que deben y pueden ser controlados (Rojas, 2014, p. 31).

Esto con ayuda recomendada de un especialista, pues totalmente cuando uno trata de sobrellevarlo, podrás ver un cambio, pero este puede que no sea permanente o que no genere una buena respuesta a nivel psicológico.

Michae Wanjala (2019) nos habla acerca de que los síntomas de la ansiedad no precisamente tienen que ser los mismo, pues estos varían de acuerdo a la persona, sin embargo, quien este experimentando ansiedad, puede terminar con dolores de pecho, problemas para respirar, sudoración e inclusive nauseas, pues “es aquella experiencia interior en la que todo es inquietud, desasosiego, estar en guardia y como al acecho esperando lo peor” (Rojas, 2014, pp. 33-34).

Como se sabe “La ansiedad, a menudo, no tiene un solo origen, sino que combina varias cosas” (Rojas, 2014, p. 36). Además, que “Pueden darse ansiedad y depresión en cualquier estilo vivencial. Todo dependerá de la agudeza, intensidad, duración y cabeza con que se viva” (Rojas, 2014, p. 42).

### 3.3. Trastornos de sueño

Normalmente cuando escuchamos la palabra sueño, lo atribuimos a descanso, a algo reparador, y es que descansar es algo vital para el ser humano. Pero cuando este ya no es reparador y en lugar de descanso se vuelve una maraña de cosas inimaginables en el cerebro, donde no nos permite conciliar un sueño y ser parte de nuestra vida cotidiana como algo positivo, se convierte en lo más desgastante de nuestras vidas, en nuestras peores pesadillas.

“Generalmente damos por supuesto que dormir es algo normal. De hecho, a lo largo de nuestra vida pasamos más tiempo realizando esta acción que dedicándolo al trabajo, a la familia, a los amigos o al ocio”. (De la Fuente, 2011, p, 9)

En tanto que “La definición del sueño y la descripción de sus funciones siempre han desconcertado a los científicos” (Chokroverty, 2011, p 6), pues “El sueño no solo nos proporciona un mero «descanso» en nuestra vida diaria, sino que constituye un estado activo esencial para la restauración física y mental” (De la Fuente, 2011, p, 9), pero cuando el sueño se convierte en un trastorno entonces es cuando debemos tomar en cuenta que;

Los criterios comportamentales son la falta de movilidad o la movilidad escasa, el cierre de los párpados, la adopción de una postura característica para dormir y que es específica de cada especie, la reducción de la respuesta a los estímulos externos, la inactividad, el incremento del tiempo de reacción la elevación del umbral para el despertar, la reducción de la actividad cognitiva y el estado inconsciente reversible. (Chokroverty, 2011, pp. 6-7)

“A lo largo de la noche, el sueño se inicia por un estadio ligero, progresa después hacia el nivel profundo y entra más tarde en una fase de sueño rápido” (Alonso, 2011, pp. 55-56).

Es por eso que, “Cuando dormimos no somos conscientes del mundo que nos rodea. Sin embargo, en este periodo de tiempo ocurre una gran cantidad de fenómenos que son esenciales para nuestra salud, tanto física como psicológica” (De la Fuente, 2011, p. 9).

De ahí también la preocupación de aquellas consecuencias que un trabajador pueda manifestar pues, “Desde un punto de vista psicosocial, los trabajadores por turnos sufren mayor estrés, problemas con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y una

recuperación más difícil tras el trabajo, particularmente en los que trabajan por turnos” (Yafi, 2020, p, 183).

Mientras tanto,

“Desde un punto de vista poblacional, algunas de las enfermedades médicas más comunes, como HTA, obesidad, DM y ECV, se relacionan cada vez más con trastornos del sueño y trabajo por turnos” (Yafi, 2020, p. 184).

El desgaste que un trabajador puede tener al no dormir bien, además de tener desajustes en sus horarios para descansar podría provocar no sólo este tipo de enfermedades crónicas, sino, aún otras consecuencias que podrían afectar aún más el estado emocional del trabajador.

Faysal A Yafi y cols (2020) menciona que se han realizado diferentes estudios donde han corroborado que trabajadores masculinos que han presentado trastornos de sueño en relación con trabajos por turnos (sobre todo nocturnos), refieren tener problemas de disfunción eréctil, hipogonadismo, síntomas del tracto urinario inferior, problemas de infertilidad y cáncer de próstata.

Siendo así que,

Después de trabajar por turnos durante tres noches consecutivas, la persona acumula un déficit de sueño de seis horas (en relación al número normal de horas de sueño), pero incluso tiene un déficit de sueño de dos horas si trabaja en turnos de día. (Organización Internacional del Trabajo, 2003, p. 92).

Con esto sabemos qué;

Aunque una de las principales causas de los problemas de sueño son los turnos de trabajo, en especial los que incluyen trabajar periódicamente de noche, también se ha obtenido evidencia empírica sobre relaciones positivas entre problemas de sueño y riesgos psicosociales, como: conflicto de rol, sobrecarga laboral, no participación en toma de decisiones, baja autoestima y poco control sobre la tarea, y agresiones en el trabajo.

“Durante los periodos de trabajo nocturno, el sueño diurno es de escasa calidad” (Organización Internacional del Trabajo, 2003, p. 92). Siendo así que “La cultura impuso al hombre aprovechar la luz solar para sus actividades” (Alonso, 2011, p. 54). Por lo que cuando se realiza un cambio de turno, sobre todo nocturno, genera un desajuste, y más, cuando se prolonga el tiempo trabajando de esta forma, llega a provocar un cansancio excesivo, de tal manera que,

La fatiga y el agotamiento tienen su origen en las jornadas de trabajo excesivamente prolongadas, las pautas insuficientes entre los turnos, los turnos que terminan a horas avanzadas de la madrugada y el exceso de trabajo en días consecutivos sin días de descanso. Sus efectos son acumulativos. (Alonso, 2011, p. 94)

Por lo tanto,

La fatiga se puede definir como un estado de ausencia sostenida de energía, acoplada a una falta de motivación y estímulo, pero sin los criterios comportamentales de la somnolencia, como la sensación de pesadez y caída de los párpados, el cabeceo, los bostezos y la capacidad para echar una siesta si se tiene la oportunidad de quedarse dormido. (Chokroverty, 2011, p 7)

“La fatiga depende también de la naturaleza del trabajo y de la organización de las tareas” (Alonso, 2011, p. 94).

“También se observa una asociación significativa entre problemas de sueño relacionados con el trabajo y accidentes laborales, en especial en trabajadores cuya actividad consiste en la conducción de vehículos (por ejemplo, camioneros, taxistas, repartidores, conductores de autobús)” (Gil, 2014, p. 383).

Es así como,

Las alteraciones de sueño constituyen un problema ampliamente extendido, sobre todo durante las últimas décadas de la vida, sin embargo, a pesar de su magnitud este problema ha permanecido durante mucho tiempo sin solución y apenas hace pocos años ha empezado a recibir la atención que merece. (Corsi, 1983, p. 175)

De ahí las innumerables incidencias que puedan ocurrir dentro de una organización pues, “Consecuentemente, los problemas de sueño van a redundar en un incremento de bajas por enfermedad y accidentabilidad laboral, mayores tasas de absentismo y una disminución de la productividad laboral” (Gil, 2014, p, 383), y todo esto debido a que “La alteración del sueño causa malestar clínicamente significativo o deterioro en lo social, laboral, educativo, académico, del comportamiento u otras áreas importantes del funcionamiento” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p, 203).

“Esta alteración se caracteriza por la imposibilidad de obtener una cantidad satisfactoria de sueño ya sea por una dificultad existente para conciliarlo o por un problema en mantenerlo por largos periodos de tiempo” (Corsi, 1983, p, 175).

Por ello, es primordial organizar adecuadamente las actividades y turnos de los trabajadores, ya que,

Por consiguiente, a fin de mejorar la salud de los trabajadores, es preciso buscar un equilibrio óptimo entre las horas de trabajo y el tiempo libre, y examinar los componentes de los procesos de trabajo a fin reducir al mínimo su contribución a la fatiga de los trabajadores. (Alonso, 2011, pp, 94-95)

Chokroverty S. (2011) hace referencia que especialistas del sueño clasifican a dos grupos de personas: nocturno y matutino.

“Los tipos matutinos se levantan temprano con una sensación de descanso y de refresco, y trabajan de manera eficaz por las mañanas. Estas personas están cansadas y se acuestan a primera hora de la noche” (Chakroverty, 2011, p, 15).

“Por el contrario, los tipos nocturnos tienen dificultades para levantarse pronto y se sienten cansados por la mañana; sin embargo, experimentan una sensación de refresco y energía hacia el final del día” (Chakroverty, 2011, p, 15).

“Aspectos como la cantidad y calidad del sueño, los hábitos de sueño y los patrones de descanso van a influir sobre el estado de salud y de bienestar del trabajador” (Gil, 2014, p, 383).

“Los factores sociales (p. ej., laborales) y biológicos (p. ej., las enfermedades) también pueden desempeñar una función en este sentido. La necesidad de sueño está determinada genéticamente, pero su mecanismo fisiológico es desconocido” (Chakroverty, 2011, p, 16).

A continuación, se mencionan algunos trastornos más comunes que afectan la vida laboral de un trabajador.

### **3.3.1. Insomnio**

Otro que es muy común escuchar es el insomnio, y quizá más de una vez en la vida de una persona se puede presentar, ya que se menciona que “La dificultad de conciliar el sueño o de sostenerlo por largos periodos ha sido uno de los problemas más extendidos” (Corsi, 1983, p. 187).

“Hay estudios que demuestran que el insomnio es un factor de riesgo de mala salud física y mental, que disminuye sustancialmente la calidad de vida y que incrementa el uso de servicios de salud” (Quesada, 2018, p. 172), pues “Según las estadísticas, la mayoría de las personas han padecido en alguna ocasión de su vida una noche en blanco, es decir, una noche de insomnio, casi siempre unida a problemas personales o épocas de estrés” (De la Fuente, 2011, p. 21).

“Por otro lado, faltan aún conocimientos para poder limitar cuándo se trata de un verdadero insomnio, de un deterioro propio de la edad o de un problema hipocondríaco” (Corsi, 1983, p. 187).

De tal modo que, “El insomnio puede ser secundario a los problemas que afrontamos cada día o bien ser consecuencia de problemas subyacentes más graves” (De la Fuente, 2011, p. 24)

Es importante mencionar que “El insomnio no se puede atribuir a los efectos fisiológicos de una sustancia (p. ej., una droga, un medicamento)” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 204), pues “Muchas de las causas del insomnio se deben a periodos de estrés o ansiedad, motivados por cambios de vida, motivos laborales (pérdida de un trabajo,

aumento de responsabilidades), familiares (un divorcio, la pérdida de un ser querido) o económicos” (De la Fuente, 2011, p. 26).

### **3.3.1 Trastornos de hipersomnia**

“La hipersomnia se produce al menos tres veces a la semana durante un mínimo de tres meses” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 205).

“La hipersomnia se acompaña de malestar significativo o deterioro en lo cognitivo, social, laboral u otras áreas importantes del funcionamiento” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 205).

Entre ellos está la narcolepsia pues esta patología afecta de manera importante a los pacientes en sus relaciones personales y laborales” (Quesada, 2018, p. 213).

“Los ataques consisten en un deseo inevitable de dormir que en algunos casos es tan repentino que puede provocar la caída del sujeto, y, asimismo, accidentes graves” (Corsi, 1983, p. 176).

“La causa de la narcolepsia es desconocida. Es un trastorno complejo en el que están implicados en su aparición múltiples factores” (Quesada, 2018, p. 214).

“Los ataques pueden ocurrir diariamente o varias veces al día. Generalmente son muy cortos; duran entre 15 y 20 min., después de los cuales la persona se siente nuevamente descansada y fresca (Rechtschaffen y Dement, 1969)” (Corsi, 1983, p. 177).

Este tipo de trastorno de sueño es muy poco común, sin embargo, la persona que lo padece debe de llevar un tratamiento adecuado, ya que en caso contrario a no llevarlo también puede verse afectada laboralmente.

### **3.3.2. Bruxismo**

Aunque se sabe que el bruxismo se presenta más en los niños que en los adultos, no se descarta que por estrés una persona adulta la padezca.

“Está comprobada la asociación entre el estrés y el estado emocional con la intensidad y frecuencia de los episodios de bruxismo y apretamiento dental” (Navarro, 2008, p. 309).

El bruxismo o más escuchado el rechinar los dientes “es un problema serio pues puede deformar los dientes o las estructuras relacionadas con ellos” (Corsi, 1983, p. 198). Este fenómeno “se presenta habitualmente durante el sueño y sin que la persona se dé cuenta (aunque los miembros de su familia por lo general sí lo notan)” (Balch, 2000, p. 157).

Carlos Navarro (2008) menciona que cuando un paciente es identificado con bruxismo o con parafunciones masticatorias, debe de ser canalizado para ser evaluado mediante un test psicológico o con un especialista psiquiatra para determinar el nivel de estrés del paciente y realizar el tratamiento adecuado, pues James F. Balch (2000), refiere que el estrés y la ansiedad son las principales causas de este fenómeno.

“Por lo menos entre 5 y 15 % de los individuos aparentemente normales han padecido de bruxismo algún momento de su vida” (Corsi, 1983, p. 198).

Hasta el momento está en duda su “etiología y se han propuesto las más variadas, incluyendo factores genéticos (Every, 1960), factores locales o intraorales (Franks, 1965), o lesiones en el sistema nervioso central. Los más comunes han sido los factores psicológicos (Franks, 1965)” (Corsi, 1983, p. 199).

### **3.3.3. Trastorno de pesadilla**

4. No hay pesadillas bonita o fea, existen pesadillas que preocupan, ya que estas tienen un origen, y estas pueden repercutir a nivel emocional, pero también a nivel social, y por ende a nivel laboral; ya que genera miedos que lo perturban, obstruyendo un descanso adecuado, de tal manera que,
5. Se producen de forma prolongada repetida sueños sumamente disfóricos y que se recuerden bien, que por lo general implican esfuerzos para evitar amenazas contra la vida, la seguridad o la integridad física y que acostumbran a suceder durante la segunda mitad del período principal de sueño. (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p, 205)
6. Siendo así que “A pesar de que el sueño representa una parte importante del ciclo vital de los seres vivos, las modificaciones fisiológicas durante el sueño se han estudiado, comparativamente a las que ocurren durante la vigilia, en mucha menor medida” (Montserrat, 2015, p, 7).

7. La Asociación Psiquiátrica Americana (2013) refiere que todas estas alteraciones del sueño manifiestan malestares significativos en el área social, laboral, incluyendo otras en donde la persona se desenvuelve y que son de suma importancia. Cuando esto se hace a un lado y no se le da la importancia necesaria, comienzan las complicaciones y “A menudo pasan por alto que el sueño es un factor esencial de bienestar” (Montserrat, 2015, p. 10).
8. Recordando que, “El sueño se ve afectado por los cambios de la temperatura corporal y ambiental” (Montserrat, 2015, p. 10).

#### **4 Trastornos por consumo de sustancias**

Cuando el comportamiento comienza a repercutir de forma negativa en el trabajo a causa de sustancias que dañan el organismo, es momento de preocupación, puesto que en ocasiones hay conductas que por más que se quieran cambiar, cuesta, y no porque no se pueda, sino porque estar sumergido en una adicción incapacita a la persona para tomar adecuadas decisiones. Pues para proyectar en nuestro trabajo una vida “normal” sin adicciones, hay que trabajarlas para obtener no solo una estabilidad laboral sino para obtener un bienestar mental y físico.

Este “trastorno por uso de sustancias de caracteriza por un patrón de comportamiento desadaptativo relacionado con el consumo de sustancias psicoactivas” (Aguilar, 2014, p. 3), que llegan a provocar una alteración en el organismo y por ende en la conducta.

Además de que,

El trastorno por consumo de sustancias aparece en el uso repetido de un fármaco o sustancia solo en una minoría de personas que inician su administración, y conduce en forma progresiva a un uso compulsivo y sin control de la misma. (Sanz, 2019, p. 4)

Cuando alguien está involucrado en una adicción no es fácil, menos cuando se trata de algún compañero de trabajo pues saber identificar “a un paciente con este trastorno no siempre resulta sencillo en nivel primario de atención, a pesar de su alta prevalencia” (Sanz, 2019, p. 4).

“Investigar los índices de consumo de sustancias tóxicas, así como las repercusiones sociales del fenómeno, es una preocupación existente desde hace algunos años atrás en nuestro país” (Alvarado, 1995, p. 53).

Muchas veces se escucha decir a los trabajadores que aprendan a dejar sus problemas en casa y en el trabajo presten la atención necesaria, sin embargo, cuando se trata un trastorno por uso de sustancias es muy complicado pues las personas, aunque quieran “no deja en la puerta sus problemas de abuso de sustancias cuando entra al lugar de trabajo. Los trabajadores que usan alcohol y otras drogas afectan a todos” (Departamento de trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 1).

Dentro de las “complicaciones psiquiátricas más frecuentes descritas, tanto en el uso como en la abstinencia, son los trastornos del estado de ánimo, trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, disfunción sexual y delirio” (Sanz, 2019, p. 4).

Estas complicaciones llegan a generarse debido a que las “sustancias psicoactivas son productos químicos que afectan el sistema nervioso central, alterando el pensamiento de la persona que abusa de los mismos, su estado de ánimo Y/o sus conductas” (Beck, 1999, p. 20).

Ante esta situación, y viendo las consecuencias ya mencionadas no quisiera nadie ver “que un amigo o un empleado tenga un problema de abuso de sustancia. Los cambios sutiles en el comportamiento son dejados de lado o no se registran debido a que nadie sabe cómo o no desea afrontar el problema” (Departamento de trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 1).

Es por ello que ahora en la actualidad “la organización Mundial de la Salud (OMS) se ha preocupado acerca de los problemas que origina el abuso de las drogas y el alcohol a escala mundial (Grant, 1986)” (Beck, 1999, p. 21).

“El doctor Ramón de la Fuente sostiene que el abuso de una sustancia que aminora el sufrimiento y produce placer, se convierte en un problema cuando tiene consecuencias desfavorables para el individuo, la sociedad, o para ambos” (Alvarado, 1995, p. 35). Pues al inicio este puede ser una sensación favorable para quien consume, pero cuando este se vuelve dependiente, entonces ya no lo es, y se vuelve una sensación de desesperación por querer salir de esa situación.

De tal manera que;

Los trastornos relacionados con sustancias abarcan diez clases de drogas distintas: alcohol, cafeína, cannabis, alucinógenos (con categorías separadas para la fenciclidina [o arilciclohexaminas, de acción similar] y otros alucinógenos), inhalantes, opiáceos, sedantes, hipnóticos y ansiolíticos, estimulantes (sustancia anfetamínica, la cocaína y otros estimulantes), tabaco y otras sustancias (o sustancias desconocidas). (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 253)

Existe variedad de “cambios adaptativos en el sistema nervioso central como consecuencia del consumo crónico de drogas de abuso” (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 2).

Estos cambios que llegan a afectar a cualquiera que haga uso de estas sustancias también provocan “una activación directa del sistema de recompensa del cerebro que participa en el refuerzo de los comportamientos y la producción de recuerdos” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 253), y estos “cambios pueden suceder tanto en los sistemas implicados en los mecanismos de refuerzo agudos e estas sustancias como en sistemas que no se encuentran inicialmente implicados en los efectos agudos de las mismas” (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 2).

Este tipo de trastornos están divididos en dos grupos: “los trastornos por consumo de sustancias y los trastornos inducidos por sustancias” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 253).

Los trastornos por consumo de sustancias tienen consecuencias que alteran el sistema nervioso central, como se mencionó con anterioridad, por lo que;

Las siguientes afecciones se pueden clasificar como inducidas por sustancias: intoxicación, abstinencia y otros trastornos mentales inducidos por una sustancia o medicamento (trastornos psicóticos, trastorno bipolar y trastornos relacionados, trastornos depresivos, trastornos de ansiedad, trastorno obsesivo-compulsivo y trastornos relacionados, trastornos del sueño, disfunciones sexuales, síndrome confusional y trastornos neurocognitivos). (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 253)

Es importante conocer desde el ámbito laboral acerca de los trastornos que pueden generarse a raíz de diferentes usos de sustancias que perjudican la salud física y mental de un trabajador, pues el hacer caso omiso podría implicar tener graves consecuencias, y si no se presta atención a este tipo de “comportamientos o actitudes que disminuyen el rendimiento laboral, se está permitiendo que los trabajadores que están perjudicialmente envueltos con el alcohol u otras drogas sigan siendo un riesgo para ellos mismos y para sus compañeros de trabajo. (Departamento de trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 1)

A continuación, se hace mención de las sustancias con mayor consumo en un ámbito laboral.

#### **4.1 Alcohol**

El alcoholismo no es un tema que recientemente haya surgido, ya desde tiempo atrás se ha hablado mucho acerca de sus inicios con la fermentación y como ha ido evolucionando hasta crear una sensación de inhibición y hasta cierto punto de satisfacción, pero cuando ya se vuelve una abstinencia es entonces cuando comienza a ser un verdadero problema.

Siendo así que su consumo “está ampliamente extendido y culturalmente aceptado en la mayoría de los países occidentales, construyendo en la actualidad un importante problema de salud pública” (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 158).

De tal manera que todas las personas “conocemos la imagen del abusador de drogas o alcohol estereotipado. Desafortunadamente, el estereotipo con frecuencia sirve para enneguarnos con respecto a la existencia de un problema de alcohol o drogas en un compañero de trabajo” (Departamento de trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 3).

“Se trata de un hábito que se encuentra fuertemente influenciado por el contexto económico, social y cultural en el que vivimos” (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 158).

Por lo que este ha sido considerado como el principal “causante de diversidad de consecuencias que van desde su alta incidencia en los accidentes, homicidios, hasta enfermedades de la piel y el corazón” (Brailowsky, 2002, p. 49).

Por ello se menciona:

Dado el hecho de que los problemas del alcohol y otras drogas no son obvios en usuarios que se encuentren en las etapas primeras o intermedias, es posible que los individuos y organizaciones quieran reexaminar su suposición de que ellos no tienen problemas de abuso de sustancias en el lugar de trabajo. (Departamento de trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 3)

En cuanto a la “acción del alcohol sobre el cuerpo humano explica su importancia, más que las otras drogas, se puede explicar los efectos como se relaciona los efectos con la

cantidad de alcohol consumida” (Rosa, 2003, p. 22). Siendo así que las “consecuencias de orden físico, mental y social tienen un gran impacto sociosanitario, con importantes efectos diferenciales entre distintos grupos de población” (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 158), ocasionando “grandes costes sociales derivados tanto de la utilización de los servicios sanitarios como de las pérdidas materiales y de producción que ocasiona” (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 158).

De acuerdo a la Asociación Psiquiátrica Americana (2013), existen trastornos inducidos por el alcohol como: trastorno psicótico inducido por el alcohol, trastorno bipolar inducido por el alcohol, trastorno depresivo inducido por el alcohol, trastorno de ansiedad inducido por el alcohol, trastorno del sueño inducido por el alcohol, disfunción sexual inducida por el alcohol y trastorno neurocognitivo mayor o leve.

“Estos trastornos provocados por el alcohol solamente se diagnostican en lugar de la intoxicación o la abstinencia alcohólicas cuando los síntomas son lo suficientemente graves para requerir atención clínica independiente” (Asociación Psiquiátrica Americana, 2013, p. 264).

Es así como:

Una persona que pueda tolerar el alcohol en cantidades moderadas no tiene efectos perjudiciales. En cambio, si el beber se convierte en exceso puede tener efectos desastrosos. Los placeres del alcohol constituyen uno de sus mejores peligros, crea una atmosfera fácil reducida a tensiones pero su uso excesivo afecta la voluntad y el control de la persona. (Rosa, 2003, p. 21)

Es por ello que;

Desde una perspectiva de salud pública, el estudio del consumo de alcohol es extraordinariamente complejo y prácticamente inabordable como problema de salud único. La aproximación al nivel de diferentes grupos de la comunidad, el conocimiento de las tendencias, el análisis de los patrones de consumo y de las actitudes y conocimientos existentes y la importancia del alcohol como factor de riesgo de las principales causas de enfermedad y muerte en la población son factores que deben ser explorados y que requieren

la revisión de múltiples fuentes de información. (Sociedad Española de Toxicomanías, 2006, p. 158)

## **4.2. Cafeína**

La cafeína no es una sustancia mal vista, pues es una de las más consumidas, y es considerada como parte de la alimentación, ya que en todo momento el tomar una taza de café o té es algo normal, siendo así que esta sustancia estimula el sistema nervioso central, creando una sensación de alerta, por lo que al consumirla en pocas cantidades no se percibe, sin embargo, al ser constantemente su consumo se puede crear una dependencia.

Su origen proviene del “cafeto *Coffea Arábica*, es un arbusto de las familias, que alcanza en su madurez de uno a cinco metros de altura, dependiendo de su especie” (Jutinico, 1984, p. 28).

La mayor parte de la población ha consumido cafeína pues el “café es una sustancia que ha adquirido gran aceptación social por lo cual no se hace énfasis en sus efectos y en la dependencia que produce” (Jutinico, 1984, p. 28).

Esta es una de las drogas más aceptadas en todo el mundo, “consumida principalmente en el café y en el té, pero que también está presente en las bebidas de cola, en el cacao y en ciertas pastillas contra el dolor de cabeza, en pastillas para adelgazar y en diversos estimulantes patentados” (Scott, 2008, p. 137).

Como podemos ver la “cafeína no se encuentra únicamente en el café, se halla en la nuez de cola, en el té y en el cacao con el cual se prepara el chocolate” (Jutinico, 1984, p. 28), y en otros productos que cotidianamente se consumen y que no es algo que se vea como alarmante.

Hasta cierto punto su consumo constante y exagerado “produce dependencia física y psicológica. Si un bebedor crónico suspende el consumo comienza a presentar ansiedad, nerviosismo, depresión, mal humor y dolores de cabeza” (Jutinico, 1984, p. 28). Llegándose a presentar alteraciones en la conducta de la persona que la consume.

Tom Scott (2008) nos describe que los efectos colaterales que pueden padecer al consumir cafeína son los siguientes: irritabilidad, ansiedad, pánico, pulso acelerado, elevación de la presión sanguínea, diuresis, acidez estomacal.

Pero;

Cuando su uso es continuado se presenta insomnio, alteraciones en el equilibrio, sequedad en la boca, abulia, alteraciones del muscular, aumento del riesgo de paro cardiaco, angustia, jadeo y nerviosismo. Una sobredosis produce intoxicación con síntomas como zumbido en los oídos, delirios, migraña, destellos de luz, calambres, dificultad para respirar, arritmia cardiaca, temblores. Una dosis de 10 gramos produce la muerte. (Jutinico, 1984, p. 29)

“Las consecuencias más importantes que se le anotan a su uso son: arritmia cardiaca, aumento de la tensión arterial, aumento del colesterol en la sangre” (Jutinico, 1984, p. 29).

### **4.3 Marihuana**

La marihuana ha sido un tema de controversia en estos tiempos, pues como se sabe existe la postura de la legalización de dicha planta para el consumo, pues algunos lo hacen por las propiedades que tiene en términos medicinales y otros simplemente por el efecto que les produce de relajación o el simple hecho de querer pertenecer a un grupo social y que por el consumo excesivo de esta puede llegar a provocar problemas con la conducta entre otros.

De tal manera que el termino de marihuana está definido como “las partes superiores o fructíferas de la planta cannabis, cuya resina (haschisch) no ha sido extraída, se excluyen de esta definición los tallos, hojas y semillas” (Jutinico, 1984, p. 46).

Al consumirla esta “actúa sobre la corteza cerebral, principalmente en las circunvoluciones que en parte controlan la movilidad de los miembros y de los órganos sensoriales” (Jutinico, 1984, p. 46).

De tal manera que hay estudios que “nos indican que se demostró que fumar 5 cigarrillos de marihuana por semanas es más peligroso para los pulmones que fumar 6 cajetillas de cigarrillos de tabaco por semana” (Rosa, 2003, p. 9).

Es importante mencionar que el “consumo de la marihuana produce manifestaciones orgánicas: congestión vascular de la conjuntiva, sequedad de la boca, taquicardia, tos, perturbaciones mínimas de la coordinación motriz, somnolencia, aumento del apetito, en algunos casos produce mareos y vómitos” (Jutinico, 1984, p. 46). Por lo que sus efectos no son nada agradables, además de que al ser aspirado el humo de la marihuana en repetidas ocasiones los pulmones llegan a inflarse afectando su función. (Rosa, 2003)

Además de que también llega a producir “fenómenos sensoriales y perceptivos, hiperestesia visual, hipersensibilidad auditiva, aparición incontrolada de ilusiones, perturbaciones de la percepción del tiempo, errores sobre el espacio y las dimensiones, cinestesia digitovisual y visodigital” (Jutinico, 1984, p. 47).

“Empeora el tiempo de reacción y las funciones ejecutivas (atención, memoria reciente), así como la coordinación motora. En ocasiones, dependiendo de la dosis o de la susceptibilidad personal, puede aparecer ansiedad, disforia e incluso sintomatología psicótica” (Sanz, 2019, p. 6).

Del mismo modo existe una alteración en los cambios repentinos “de las emociones, cambios de humor, sentimientos de amor y de paz o de agresión, sentimiento de lo absurdo de los valores habituales, estado de pánico, disminución de la memoria” (Jutinico, 1984, p. 47).

“En personas saludables y estables psíquicamente no es común que la marihuana genere psicosis; el problema se presenta con sujetos predispuestos, en los cuales las reacciones psíquicas desencadenan la psicosis” (Jutinico, 1984, p. 48).

Y por si fuera poco su consumo llega a producir “una dependencia psicológica e intolerabilidad, acompañada de insomnio, angustia, depresión, irritabilidad y cefaleas al suprimir su consumo” (Jutinico, 1984, p. 49).

#### **4.4 Cocaína**

En relación a las sustancias anteriores, esta lleva a tener efectos mayores de sensaciones por su alta estimulación y su consumo genera aún más dependencia, situación que afecta totalmente a los consumidores, pues cada vez se ven obligados a obtenerla de cualquier forma para no sentirse con abstinencia.

“Actualmente la cocaína es una de las drogas ilegales utilizadas más ampliamente” (Beck, 1999, p. 25).

Pues siendo así que la “cocaína es un alcaloide (como la cafeína y la nicotina) que se extrae de la hoja de la coca” (Beck, 1999, p. 25), sin embargo, esta se ha considerado como un “potente estimulante del sistema nervioso central que produce euforia, alerta y sensación de bienestar” (Beck, 1999, p. 25).

“La euforia: al estimular químicamente la producción de dopamina, la cocaína “engaña” al cerebro haciéndole sentir que ha recibido aumento y placer, como sucede con la excitación sexual o con los alimentos” (Rosa, 2003, p. 11-12).

Sus efectos en cuanto a la “duración de la cocaína pueden variar desde 30 minutos hasta dos horas, dependiendo de la pureza y la cantidad administrada, el nivel de tolerancia de la persona” (Rosa, 2003, p. 12). Sin embargo a veces esta tolerancia no es medida, ya que una vez sumergidos a los efectos de esta droga, pierden la capacidad para limitarse y dejar de consumirla.

En cuanto a ser consumida de manera crónica “la cocaína bloquea la habilidad de las células para liberar la dopamina esto produce que el usuario sea incapaz de sentir placer sin antes recibir el estímulo de la droga” (Rosa, 2003, p. 12).

Esta droga ha sido una de las preferidas “de las personas con problemas psicológicos. La inyección como cualquier otra droga presenta el peligro adicional de infectarse con el virus del sida, si la persona comparte la aguja con otra persona que este infectada” (Rosa, 2003, p. 14).

El tema del consumo de sustancias como las que ya se mencionan, ha sido un tema muy sonado y además preocupante, sobre todo, cuando hablamos de las terribles consecuencias que éstas pueden llegar a tener.

En las organizaciones es importante dar este apoyo a quienes la consumen pues la mayoría o todos “pueden hacer algo acerca del abuso de sustancias para que sus lugares de trabajo sean más seguros y más productivos” (Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 3).

“Los empleadores tienen derecho de esperar y la obligación de promover un lugar de trabajo, seguro y productivo (Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 1994, p. 14)”.

## 5 Importancia e implicaciones de la NOM 035

Su objetivo va más allá que solo aplicarla, el verdadero objetivo es llegar a concientizar a todos aquellos que tienen a cargo un grupo de personas, de mejorar el ambiente del entorno laboral a través de la prevención de aquellos aspectos psicosociales que afectan a cada uno de los trabajadores.

“El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral ha adquirido una gran importancia y reconocimiento en los últimos años (Lalama y Lara 2017)” (Méndez, y cols., 2021, p. 91).

Durante mucho tiempo la salud de los trabajadores “se ha visto mermada por diversos tipos de riesgos siendo los psicosociales los que se han incrementado bajo las formas de mando y organización del sistema actual (Henry, 2019)” (Villagrán y cols, 2022, p. 27), sin embargo, no han prestado el interés que se requiere.

Muchas organizaciones quizá se han preguntado respecto a la utilidad que tiene la NOM – 035 – STPS – 2018, puesto que a pesar de que no es una norma que tenga unos meses de haber sido presentada, muchos aún no contemplan su aplicación como algo necesario.

De tal manera que “el objetivo de la Norma es establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Secretaría de Trabajo Y Previsión Social, 2018, p. 4).

Es importante recalcar que;

En México se han realizado estudios que han demostrado la pertinencia de establecer normativas que prevean la aparición de factores de riesgo psicosociales, que pongan en peligro la salud mental y física del trabajador mexicano, de ahí surge la NOM-035-STPS-2018 publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 23 de octubre de 2018; la cual habla sobre la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo; y a su vez promueve un ambiente organizacional favorable (Villagrán, R. S., 2017). (Villagrán y cols, 2022, p. 14)

Sin embargo, es importante mencionar que la “identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional, no contemplan una evaluación psicológica de los trabajadores, lo que debe quedar claro” (Secretaría de Trabajo Y Previsión Social, 2018, p. 4).

Sin duda queda claro que los “factores de riesgo psicosocial afectan constante e indirectamente el desarrollo de los trabajadores en las actividades que desarrollan, generando ambientes de trabajo deficientes” (Estrada y cols., 2021, p. 113), por ello;

Felizmente, la implementación de la NOM – 035 – STPS – 201, pone a la vanguardia a nuestro país, exigiendo lo que desde hace mucho todos los trabajadores sabíamos: que no sólo es el ambiente organizacional o la naturaleza del trabajo lo que afecta la salud, sino todas las condiciones formales e informales bajo las cuales se desarrolla la conducta organizacional. (Villagrán y cols, 2022, p. 11)

Jonathan D. Estrada (2021) menciona que se tienen que considerar los factores psicosociales y su frecuencia, ya que estos varían de acuerdo al ambiente del trabajo, el giro de la empresa, la capacidad mental y emocional que cada trabajador tiene ante las situaciones que se presentan en el ámbito laboral.

Cada una de las organizaciones debe “encontrar y obtener los recursos necesarios, para interpretar y actuar sobre los cambios ambientales, controlar y coordinar las actividades internas a la luz de las turbulencias” (Villagrán y cols, 2022, p. 19). Es así como:

En principio, es menester implementar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales, de tal suerte que tenga lugar la mejora continua de las condiciones de trabajo y el desarrollo de una cultura que procure el empleo digno. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020, p. 4)

Algunos se preguntarán cuáles son las bases para realizar esta política, y es que además la NOM 035 “contiene un ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales en la Guía de referencia IV, misma que puede ser adaptada a las necesidades de cada centro de trabajo” (Secretaría de Trabajo Y Previsión Social, 2018, p. 9).

“La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención representa una herramienta sumamente relevante con el potencial de transformar las relaciones laborales en México” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020, p. 20).

Ya que;

Debido a la prevención de los riesgos psicosociales y la promoción de la calidad de vida laboral es por lo que tiene importancia la entrada en vigor de la NOM 035, que constituye una herramienta importante para motivar a las empresas a poner atención en el recurso humano de las organizaciones y en el ambiente y factores que los rodean; procurando su bienestar físico, emocional e incluso social. (Méndez y cols., 2021, p. 88).

Es una forma de visualizar las organizaciones de diferentes maneras, de ver en conjunto lo que la conforma, de cuidar y mejorar en todos los sentidos para brindar una mejor calidad de vida, pues;

En México, la NOM-035 identifica las condiciones riesgosas o insalubres, la carga de trabajo que sobrepasa la capacidad del trabajador y las jornadas que exceden lo establecido por la Ley Federal del Trabajo, la falta de autonomía para decidir el control sobre el trabajo, la jornada nocturna sin pausas para la recuperación del trabajador, la falla en el equilibrio de la relación trabajo-vida personal, las formas negativas de liderazgo y relaciones interpersonales dañinas. (Villagrán y cols., 2022, p. 33)

Con la aparición del COVID 19, esta NORMA tuvo lugar, pues el surgimiento dentro de las organizaciones obligó a la implementación de protocolos de seguridad e higiene que tuviera en consideración aquellas acciones y medidas preventivas para los cuidados del contagio del virus.

## 6.1 Principales características y modalidad de aplicación de la NOM-035

Es importante comenzar recalcando que para esta norma no existe alguna certificación, por lo que, si algún consultor ofreciera sus servicios para la aplicación de esta, deberán cerciorarse únicamente que cuente con los conocimientos o capacitación para llevarla a cabo, pero ya es responsabilidad de cada organización tomar esta decisión, pues siempre es recomendable que quien la aplique sea un miembro de la organización que tenga un amplio panorama de las condiciones de la organización.

Para muchas organizaciones es todo un desafío la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, “ya que para unas es más difícil la aplicación de dicha norma que para otras ya sea por su tamaño o por los recursos con los que cuenta (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018)” (Méndez, 2021, p. 94).

Además,

Según la experiencia de la psicóloga Karina Castillo, “los dueños de las empresas están más preocupados por evitar multas por parte de los inspectores de la Secretaría del Trabajo que por poner orden en su empresa o hacer algo por el colaborador”. Una situación lamentable porque esta es la oportunidad de implementar una nueva cultura. De hablar sobre los factores de riesgo psicosocial y las acciones a tomar cuando se padezca. (Horizontum, 2020, p. 35-36)

“Su diseño precedió a la crisis global que atravesamos cuyos impactos en el mundo del trabajo se suman a aquellos en el resto de las esferas de la vida pública y privada” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020, p. 20).

En ese sentido, conviene precisar que la NOM-035-STPS-2018, no contempla ni establece ninguna obligación para:

- Utilizar un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores.
- Aplicar un cuestionario para identificar trastornos mentales.
- Conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc.

- Medir el estrés en los trabajadores. (Secretaría de Trabajo Y Previsión Social, 2018, p. 5).

Una de las características es que,

La NOM 035 incluye, entre otras cosas, a las áreas relacionadas con jornadas laborales superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, la rotación de turnos sin periodos de recuperación y descanso, la interferencia en la relación trabajo-familia y las relaciones negativas en el trabajo. (Horizontum, 2020, p. 34)

Cabe mencionar que la “NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 se rige en todo el territorio nacional y se tiene que aplicar en todos los centros de trabajo” (Diario Oficial de la Federación, 2018, p. 2).

Además, en la guía de la NOM 035, establece que la evaluación del entorno organizacional tendrá que considerar:

- El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
- La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
- La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
- La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares,
- La evaluación y el reconocimiento del desempeño. (Secretaría de Trabajo Y Previsión Social, 2018, p. 16)

La NOM-035 considera aquellos “aspectos relacionados con el liderazgo en las empresas, “porque un líder, más allá de ser un jefe convencional, debe accionar dentro del equipo de trabajo para alcanzar buenos procesos, insiste” (Horizontum, 2020, p, 36), por lo que nos habla de una norma que no sólo se enfoca al tema de estrés laboral, sino que también sobre los problemas de salud que tienen que ver con los factores psicosociales. (Horizontum, 2020)

De tal manera que,

Entonces, antes de cualquier medición, la norma te indica que tienes que trabajar mucho en la concientización de la misma. Formando un comité que estará liderando

esa norma y desarrollando una política que es de suma importancia, más allá de que la formen o de que haga pública por diferentes medios, la norma se enfoca mucho en el trabajo de sensibilización. (Potencial Humano, 2020, p, 21)

Para la implementación, se menciona que todas las organizaciones que cuenten con un número mayor a 15 trabajadores deberán aplicar la NOM-035, “De este modo, la disposición rige en todo el territorio nacional y es de observancia general para los centros de cualquier giro y tamaño” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2020, p. 3), pues como ya se sabe esta norma está “dentro de la categoría de las normas relacionadas con la salud y entró en vigor el 23 de octubre de 2019” (Méndez, 2021, p. 93) en dos etapas con los siguientes requisitos donde se tenían que cumplir:

**Tabla 2. Etapas de aplicación de la NOM-035**  
(Secretaría de Trabajo Y Previsión Social, 2019, párr. 2-3).

<p><b>1ª. Etapa</b></p> <p><b>23 de octubre de 2019</b></p>	<p><b>2ª. Etapa</b></p> <p><b>23 de octubre de 2020</b></p>
<p>La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información.</p>	<p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros.</p>

El decreto del ejecutivo del estado (2020) refiere que las personas que sean titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, tendrán que aplicar las medidas de prevención y acciones que se contemplan en las disposiciones que establece la NOM-035.

De igual manera, en los siguientes cuadros se muestran las obligaciones para su aplicación, que se tienen que considerar de acuerdo al número de trabajadores en la organización:

*Tabla 3. Obligaciones para aplicación de la NOM-035 de acuerdo al número de trabajadores.*

*(Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018, p. 7-8) (Diario oficial de la Federación, 2018, p. 2)*

***Organizaciones de hasta 15 trabajadores***

<p><i>“Para centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores deberán cumplir con lo dispuesto por los numerales 5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2 de la presente Norma” (Diario oficial de la Federación, 2018, p. 2).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.</li> <li>• Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.</li> <li>• Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención.</li> <li>• Difundir y proporcionar información a los trabajadores. (Secretaría de Trabajo Y previsión Social, 2018, p. 7).</li> </ul>
---	---

### *Organizaciones donde laboran de 16 a 50 trabajadores*

*“Para centros de trabajo en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, 5.2, del 5.4 al 5.8, 7.1, inciso a), 7.2, del 7.4 al 7.9, y el Capítulo 8 de esta Norma” (Diario oficial de la Federación, 2018, 2022, p. 2).*

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; de las evaluaciones del entorno organizacional; medidas de

control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018, p. 7).

### *Organizaciones donde laboran más de 50 trabajadores*

*“Para centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores deberán cumplir con los numerales 5.1, del 5.3 al 5.8, 7.1, inciso b), del 7.2 al 7.9 y el Capítulo 8 de la presente Norma” (Diario oficial de la Federación, 2018, p. 2).*

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Evaluar el entorno organizacional.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial,

cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.

- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; evaluaciones del entorno organizacional; medidas de control adoptadas, y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018, p. 8).

Otro detalle que se ha observado es que en “las PYMES se presenta la falta de disponibilidad del personal para la aplicación de la norma debido a la falta de tiempo requerido al proceso de implementación por parte del personal” (Méndez, 2021, p. 95), ya que por lo general las empresas por falta de personal, ya tienen establecidas en los trabajadores tiempos programados para la realización de sus funciones, poniendo énfasis, en que los trabajadores con el objetivo de cumplir, realizarían sus funciones de manera inmediata y no con el cuidado que se requiere. “Mientras tanto en las grandes empresas hay una mayor disponibilidad debido a la división de las funciones en áreas y cuentan con mayor número de trabajadores para la designación de tareas” (Méndez, 2021, p. 95).

Uno de los errores que se han observado es que muchas empresas no están implementando correctamente esta norma ya que son pocos los que se están capacitados para saber cómo aplicarla, por lo que enfatizo en que “el empresario debería asegurarse de contar con un profesionista que tengan un buen conocimiento del tema, porque abarca una diversidad de aspectos y puede beneficiar a muchas áreas dentro de la empresa” (Horizontum, 2020, p. 36).

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

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

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

NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación. (Diario oficial de la Federación, 2018, p. 2)

Es importante revisar y considerar las normas anteriores para llevar a cabo un buen proceso de aplicación y al mismo tiempo para la evaluación de los resultados, pues el considerar estas normas, ayudará mucho en cómo manejar la información que nos arroja y de esta manera evitar influir de manera incorrecta.

Por lo que el informe de los resultados deberá llevar los siguientes datos que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 4. El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.**

(Diario oficial de la Federación, 2018, 2022, p. 4).

Datos del centro de trabajo	Resultados	Control y seguimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nombre</b></li> <li>• <b>Denominación o razón social</b></li> <li>• <b>Domicilio</b></li> <li>• <b>Actividad principal</b></li> <li>• <b>Objetivo.</b></li> <li>• <b>Principales actividades realizadas en el centro de trabajo.</b></li> </ul>	<p>Método utilizado conforme al numeral 7.4(Anexo 1), de la presente Norma.</p> <p>Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,</p> <p>Conclusiones;</p> <p>Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <p>Nombre completo, y</p>	<p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá realizarse, al menos, cada dos años.</p>

	Número de cédula profesional, en su caso.	
	Deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.	

Algo complementario que la NOM-35 tiene es que cuenta con elementos del entorno organizacional en donde debe de ser el objetivo de la estrategia que las organizaciones adopten:

- 1) El sentido de pertenencia de las personas trabajadoras
- 2) Una formación para la adecuada realización de tareas encomendadas
- 3) La definición precisa de responsabilidades
- 4) La participación proactiva y comunicación entre las personas trabajadoras
- 5) Una distribución adecuada de cargas de trabajo
- 6) Jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo

7) La evaluación y el reconocimiento del desempeño. (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2020, p. 4)

Es así como “La importancia de la aplicación de la NOM-035-STPS-2018 en las empresas, se fundamenta en el mejoramiento del ambiente laboral donde se desarrollan los trabajadores, considerando el tiempo de la jornada de trabajo, infraestructura, organización y comunicación” (Estrada, 2021, p. 115).

## **6.2 Ventajas de aplicación de la NOM-035 en empresas mexicanas**

Como ya se ha hablado en repetidas ocasiones, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, tiene un amplio panorama para abarcar en su aplicación aquellos aspectos psicosociales que una organización pueda exponer a un trabajador, además de que es una norma legal, lo que su aplicación la hace obligatoria; para aplicarla se requiere de tiempo y dedicación, sobre todo si estamos hablando de organizaciones.

Una de las más grandes ventajas es que ayudará a todas las organizaciones que hagan uso de ella, a “identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con la salud de los trabajadores y sus principales afectaciones” (Méndez 2021, p. 94).

De tal manera que gestionar “un entorno organizacional favorable y prevenir o controlar las condiciones que pudieran afectar la salud mental de los trabajadores, son los dos objetivos principales de la NOM 035 STPS de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo” (Experto PYME, 2022, párr. 1)

Ya que la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, beneficiará enormemente a las empresas ayudando a identificar aquellos factores de riesgo psicosocial que estén perjudicando a los trabajadores y de esa manera se puedan prevenir, creando las condiciones adecuadas de trabajo (Méndez, 2021). “Esta norma también tiende hacia la flexibilidad laboral, con la que se pretende alcanzar todo para los más vulnerables”, afirma el Dr. Marroquín” (Horizontum, 2020, pp. 36-37).

En uno de los apartados, Sonia Duarte y Miguel Vega (2020) mencionan que la autora Vázquez (2020), refiere que la norma anticipa acciones de prevención y control sobre los factores de riesgo psicosocial, por lo que en absoluto se hace mención acerca del acoso laboral, ya que pretende siempre llevarlo implícito en el tema relacionado con la violencia laboral.

Siendo así que;

El objetivo de la NOM 035, no es medir el estrés per se, sino ayudar a las organizaciones a identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial que se relacionan con la salud de los trabajadores y sus principales afectaciones como serían ambientes de trabajo inseguros o peligrosos, falta de herramientas o instrumentos de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, condiciones insalubres, y todo esto genere un deterioro en su salud. De igual manera se contempla la importancia en la capacitación en temas técnicos y desarrollo humano como parte de la prevención de los riesgos psicosociales, ya que si el trabajador sabe lo que está haciendo y cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, creará un mayor desempeño en sus

actividades y no se generará un estrés por falta de conocimiento o habilidades (Neffa, 2016). (Méndez, 2021, p. 94)

Invertir en generar un buen ambiente, es la mejor decisión que se puede hacer pues esto retribuiría para “fomentar la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo; proporcionar un empleo estable” (Guardado, 2020, p. 62), además de:

invertir en la formación continua del personal; reconocer el éxito o logros profesionales, con una adecuada política de evaluación o desarrollo; flexibilidad horaria laboral y facilitar el trabajo a tiempo parcial; promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal y para las actividades culturales; entre otras iniciativas y actividades. (Guardado, 2020, p. 62)

Pues la “buena salud mental en el trabajo está estrechamente relacionada con los resultados económicos positivos, el manejo de conflictos, la satisfacción de los clientes y el logro de la eficiencia organizacional” (Kenjo, 2023, párr. 7).

Y por tal motivo la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, es una valiosa herramienta, que abre una perspectiva diferente, aunque pareciera ser una complicación para muchas organizaciones, debido a la preocupación de la multa que pudiera significar el no aplicarla, encamina a la organización a la preocupación de la salud mental de los trabajadores, al apoyo de la realización de una política de prevención y por ende busca que la organización de seguimiento e importancia a los riesgos psicosociales.

En el blog de Experto PYME (2022) nos menciona 10 beneficios que se obtendrían al llevar a cabo la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, de los cuales se detallan a continuación,

**1. Condiciones seguras:** Al trabajar en la prevención y el control de sus factores de riesgo psicosocial, el centro laboral genera ambientes más seguros.

**2. Cargas de trabajo equitativas:** La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, no solo regula la cantidad de trabajo que asume cada empleado, sino también los ritmos de trabajo y carga mental.

**3. Control sobre el trabajo:** La normatividad es insistente en su énfasis a la capacitación. De esta manera, se propicia que el colaborador se sienta involucrado y participe más.

**4. Jornadas de trabajo legales:** El límite para la jornada laboral semanal es de 48 horas, que puede extenderse a un máximo de 57 horas ya contando las horas extras que se pagan al doble y al triple, explicó Villarreal.

**5. Propicia balance trabajo-familia:** El trabajador dispone de más tiempo libre para dedicar a su familia o seres queridos, con el fin de lograr un mejor balance.

**6. Liderazgo positivo:** Lejos de un liderazgo tóxico o punitivo, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, promueve los liderazgos que educan, enseñan y desarrollan capacidades en sus colaboradores.

**7. Propicia relaciones interpersonales positivas:** Al desincentivar la violencia laboral y el acoso, y promover una distribución equitativa de las cargas de trabajo, la nueva norma ayuda a crear armonía en las relaciones de trabajo.

**8. Previene la violencia laboral:** El reto es crear una cultura organizacional que detecte y prevenga la violencia laboral, desde sus expresiones más cotidianas.

**9. Impulsa la productividad:** La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, es muy clara en pedir a los centros laborales que establezcan mecanismos de retroalimentación y reconocimiento por el buen trabajo realizado. Cada puesto debe contar con objetivos, metas y mecanismos tanto de evaluación como de reconocimiento (tangibles o intangibles).

**10. Estimula el sentido de pertenencia y estabilidad laboral:** Debido a que los trabajadores son escuchados, capacitados y retroalimentados, se fomenta un sentido de pertenencia que disminuye la rotación laboral al mínimo. (párr. 8-18)

Reiterando que con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, relacionado con las condiciones de trabajo, sobresale como un elemento fundamental sobre todo para conciliar relaciones sanas entre la organización y sus trabajadores, (Méndez, 2021) “y que le da a la responsabilidad social empresarial un instrumento adicional (en este caso normativo) para

avanzar en su implementación en un mayor número de empresas en beneficio de las personas que en ellas trabajan” (Méndez, 2021, p. 10).

Ya que;

Un empleado feliz será mucho más productivo, estará más comprometido con la empresa, cometerá menos errores y ofrecerá un mejor servicio al cliente; sobre todo, y entre otros aspectos, si entiende el propósito de su trabajo y recibe apoyo a su salud mental en el entorno laboral. A nivel general, aumenta la competitividad de la organización. (Kenjo, 2023, párr. 8)

Así es como la Secretaría de Trabajo y Previsión Social “señala que ante determinada dinámica organizacional, la empresa debe abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral” (Guardado, 2020, p. 61).

Ya que,

existen precedentes del tema como el estrés laboral. México es reconocido por sus largas jornadas sin tener ninguna consecuencia o medición, a aparte, los indicadores mencionan que nuestro país no es tan productivo en comparación con otros. Esta norma beneficia a nuestro país y a todas sus empresas y trabajadores. (Potencial Humano, 2020, p. 20)

Es menester considerar que “el estado de ánimo puede afectar notablemente los resultados laborales, y por esta razón, es indispensable tener un buen ambiente en el trabajo, ya que esto influirá directamente en la productividad de las personas en su lugar de trabajo” (DoctorAkí, 2022, párr. 8).

### **6.3 La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención y su aplicación como forma preventiva**

Al poder identificar la problemática, entonces podría evitar que todo esto genere un deterioro en la salud mental de los trabajadores y que este llegue a perjudicar en el rendimiento laboral. La intención es que las organizaciones den un giro diferente y consideren ver más allá de lo que solo pueden ver en obtener como ganancias económicas.

Siendo así que en “la actualidad muchas personas pasan gran parte de su vida adulta en el trabajo, es por esta razón que las empresas deben tener en cuenta que el entorno laboral de sus empleados vele por su bienestar mental” (DoctorAkí, 2022, párr. 1).

Reiterando que la finalidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, es favorecer la salud mental de los trabajadores; pues esta norma, según la comisión Nacional de Derechos Humanos (2020), hace mención acerca de siete factores de riesgos psicosocial que determinan cuales son las condiciones del ambiente laboral y que se pueden identificar dentro de la organización:

- Cargas de trabajo
- Control sobre el trabajo
- Jornadas que exceden lo establecido en la ley
- Interferencia en la relación trabajo-familia
- Liderazgo negativo
- Relaciones negativas
- Violencia laboral

Indudablemente ayudará a identificar a aquellos trabajadores que fueron expuestos a una situación traumática severa, ya sea durante su jornada o con relación al trabajo, para después poder canalizarlos y tengan una mejor atención en cuanto a su situación actual, pues acompañar al trabajador en este proceso se vuelve parte fundamental para generar mayor confianza y esto motive al trabajador a seguir siendo parte de la organización (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018)

De tal manera que todas las organizaciones tienen que enfocar su atención “en los factores que mejoran el bienestar de sus trabajadores, para no conducir a las personas a padecer de problemas de salud física y mental, absentismo, pérdida de productividad, lo cual conlleva a altos costos de atención de la salud” (DoctorAkí, 2022, párr. 3).

Con la llegada de la pandemia, hubo mucho desempleo debido a que empresas tuvieron que cerrar ya que dichas empresas no eran consideradas de primera necesidad, lo que afectó enormemente el estado emocional de aquellas personas que necesitaban el trabajo,

y que además también había quienes casi de manera obligatoria tenían que resguardarse por ser personas con mayor susceptibilidad al contagio del COVID-19. Por lo que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, llega en un momento donde aquellos factores psicosociales se vuelven aún de mayor relevancia pues el “proceso de respuesta a la emergencia está asociado con altos niveles de estrés que afectan a las personas” (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2020, p. 9).

De esta manera el brindar apoyo psicológico se vuelve fundamental para prevenir “el estrés y sus efectos en la salud física, mental y social durante el despliegue de las medidas de contención del virus, así como en las etapas posteriores a la crisis” (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2020, pp. 9-10), sin embargo, como lo menciona la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, al detectar al trabajador con estas situaciones traumáticas es primordial canalizar para darle seguimiento a su proceso, pues tampoco es obligación de la empresa brindar ese apoyo psicológico, pero si sería significativo acompañarlo y estar al pendiente de su proceso, pues “los trastornos mentales son el segundo problema de salud más común en el ámbito laboral” (Kenjo, 2023, párr. 6).

Además la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, tiene también como objetivo difundir la información a todos los trabajadores sobre aquellas políticas de prevención de riesgos psicosociales, sobre las medidas para combatir aquellas prácticas que van en contra a un clima laboral favorable y los actos de violencia laboral, a las medias y acciones de prevención, a las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, este último solo para las que cuenten con un número mayor de 15 trabajadores y a los mecanismos para presentar quejas sobre esas prácticas opuestas al clima organizacional (Secretaría de trabajo y Previsión Social, 2018); así mismo “las organizaciones deben asumir un rol activo y promover acciones eficaces en el lugar de trabajo para contribuir al bienestar de sus empleados” (Kenjo, 2023, párr. 6).

Por lo que “si no se trata de manera activa la salud mental de los trabajadores, los problemas asociados a ésta pueden afectar no solo a los empleados, sino también a la

organización: ausencias, bajas por enfermedad, baja productividad, etc” (Kenjo, 2023, párr. 10).

Siendo así que la capacitación de esta norma solo va dirigida al personal “directivos, gerentes y supervisores, y debe ser sobre la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables” (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2018, p. 22).

Por lo que ante la contingencia difundir estos temas se convierte en un tema cotidiano entre los trabajadores y de tal manera que,

A la situación ya presentada se suma la tensión entre los protocolos de seguridad establecidos y el deseo de cuidar o apoyar a las personas (por ejemplo, garantizar prácticas de entierro seguras, aislamiento y aplicar políticas de no tocar). De igual manera, la dificultad para mantener actividades de autocuidado, como el ejercicio, los buenos hábitos alimentarios y las horas necesarias de descanso. Todo lo mencionado sostiene un evidente nexo con los riesgos psicosociales del personal más expuesto a contraer el virus. (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2020, p. 10)

Reiterando que,

bajo ninguna circunstancia los trabajadores deben estar sometidos a presiones injustificadas, al contrario, se debería de fomentar la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo; proporcionar un empleo estable y bajo estándares éticos que no impliquen que bajo la bandera de la competitividad se aminoren costos dando de alta a un trabajador con un sueldo menor del que realmente percibe, esta práctica implica una defraudación al Instituto Mexicano del Seguro Social al no pagar las cuotas patronales correspondientes; invertir en la formación continua del personal; reconocer el éxito o logros profesionales, con una adecuada política de evaluación o desarrollo; flexibilidad horaria laboral y facilitar el trabajo a tiempo parcial; promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal y para las actividades culturales; entre otras iniciativas y actividades. (Guardado, 2020, p. 62)

Con lo anterior y haciendo referencia a la problemática que hoy en día se está atravesando en la entrevista realizada por Potencial Humano a Martha Hernández, directora de consultoría en Capital Humano, menciona:

El año pasado hicimos un levantamiento de prácticas a RRHH en temas de bienestar, y el número fue interesante porque resulta que, en un universo de aproximadamente 350 empresas, solamente el 5% de ellas contaban con una política de riesgo psicosocial; y de este 5%, solamente el 10% de ellas estaban empezando una estrategia o un plan de acción relacionado con el tema. (Potencial Humano, 2020, p. 21)

La importancia de considerar y tener un protocolo para la prevención de factores psicosociales es realmente fundamental para llegar a concientizar no solo al personal que está a cargo de la organización, sino, a todos los que la conforman.

Pues es importante mencionar que,

La incidencia de los sistemas de trabajo sobre la salud de los trabajadores ha sido identificada en diversas investigaciones. Boix afirma que muchas enfermedades de los países desarrollados se deben a los cambios causados por la industrialización y sus consecuentes formas de actividad laboral. Según Aranda y Pando cada año ocurren alrededor de 160 millones de casos nuevos de lesiones y enfermedades ocupacionales y aproximadamente 1.1 millones de personas en el mundo mueren por estas causas. La oficina internacional del Trabajo señala que la repercusión económica de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales a nivel global, constituyen el 4% del producto interno bruto. (Charria, 2011, p. 381)

Enfatizando que es así que los “efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial han sido demostrados por diversas investigaciones” (Charria, 2011, p.381).

Pues en consideración a estas cifras ya señaladas, se puede observar que los factores de riesgo psicosocial, son un aspecto en el cual hay que enfocar toda la atención y evitar el bajo rendimiento laboral para retribuir a un aumento de satisfacción laboral y por ende mejorar los espacios de trabajos creando un bienestar en los trabajadores.

## 6 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Permanecer varias horas de trabajo se ha vuelto parte de una vida laboral “normal” pues las “largas jornadas de trabajo son el principal riesgo ocupacional que enfrenta el mundo laboral a nivel global” (Morales, 2021, párr. 2), por lo que favorecer nuestro ambiente de trabajo es menester para estar en armonía, sin que esto requiera el consumo de toda nuestra energía. Pues es parte fundamental para solventar necesidades económicas, pero cuando se trabaja en un lugar estresante se puede volver agobiante. “Todo esto sin considerar todavía el impacto de la pandemia entre la población ocupada” (Morales, 2021, párr. 2).

Como en todo el “trabajo es fundamental en la vida humana, permite la adquisición de recursos económicos, facilitando el desarrollo social y la supervivencia de los individuos” (Charria, 2011, p. 3).

Generalmente las empresas se ocupan más en la supervivencia, sin darse cuenta de todo lo que conlleva de los aspectos que deben considerar y por ende los riesgos psicosociales pudieran afectar a los trabajadores y en parte los objetivos de la empresa.

Es así que los “factores psicosociales son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente” (Moriano, 2019, p. 4).

Con ello entendemos que un agente estresor se entiende como “cualquier factor de riesgo que pueda desencadenar estrés. Son, por tanto, cualquier conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales que se dan en el trabajo y que producen tensión u otros resultados desagradables para la persona” (Fernández, 2013, p. 65).

“La Organización Mundial de la Salud en 2002 define como factor de riesgo “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (OMS, 2012, 2.1)” (Villagrán, y cols, 2022, p, 14), siendo así;

En el último caso, cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones (p. ej., contenido del trabajo, sobrecarga y ritmos, horarios, relaciones interpersonales, ambiente y equipos) son disfuncionales generan respuestas de ansiedad que se convierten en factores de riesgo psicosocial que afectan

negativamente a la salud y el bienestar de los trabajadores (Benavides et al. 2022), es decir, cuando estos factores organizacionales se materializan como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral (Peiró 1993). (Moriano, 2019, p. 4)

Hoy en día hablar de la salud laboral es un tema “de preocupación en las empresas y se ha desarrollado una mayor conciencia en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en salud ocupacional en la mayoría de países” (Charria, 2011, p. 3). Sin embargo, no en todas las organizaciones ponen la atención sobre estos temas, ya que desconocen a que se refiere, pues el Comité Mixto OIT / OMS, (Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud) refiere que los factores psicosociales son aquellas interacciones entre por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización y del otro lado aquellas capacidades de los trabajadores, así como sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del área de trabajo, donde a través de ciertas percepciones y experiencias que tiene el trabajador, influyen en su salud, su rendimiento y la satisfacción laboral. (Angüis, 2018)

“Por ejemplo, la cultura y el clima organizacional, o el liderazgo pueden desencadenar ópticas o pésimas condiciones de trabajo que tengan consecuencias positivas o negativas para el bienestar de los trabajadores (Moreno y Baéz, 2009)” (Moriano, 2019, p. 4).

De esta manera;

Los factores psicosociales los podemos definir como “el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, el rendimiento y la satisfacción del trabajador”. (Cortés, 2018, p. 590)

De tal manera que,

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y

experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984, p. 12)

Esta interacción que existe entre las personas y su medio ambiente en el trabajo “se determina, por una parte, por sus condiciones de trabajo y por otra parte, por sus capacidades y necesidades humanas” (Oficina Internacional del Trabajo, 1984, p. 14).

Fernández (2013) menciona que los aspectos que favorecen este tipo de conductas suelen estar relacionados con la organización del trabajo y con la gestión que de los conflictos hace la organización. En relación con la organización del trabajo, algunas de las situaciones que pueden generar este riesgo psicosocial son:

- Empleo inseguro.
- Malas relaciones interpersonales.
- Canales inadecuados de comunicación.
- Flujos pobres de información.
- Deficiencias en la política de personal.
- Estilos de supervisión autoritarios (p. 65).

Mientras tanto Juan Antonio Moriano (2019) menciona acerca de los riesgos psicosociales emergentes causados por nuevos procesos, tecnologías avances científicos o percepciones sociales. Estos riesgos psicosociales emergentes se agrupan en cinco ámbitos (Gil-Monte. 2012):

- a) Nuevas formas de contratación laboral (p. ej., contratos precarios, subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo) que pueden aumentar los niveles de estrés y ansiedad del trabajador.
- b) Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más sensible a la carga mental y emocional.
- c) Intensificación del trabajo (p. ej., manejo de una gran cantidad de información, mayor presión en el entorno laboral).
- d) Alta exigencia emocional en el trabajo y un aumento del acoso psicológico y de la violencia (sobre todo, en el sector sanitario)

- e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. (Moriano, 2019)

Asimismo, en el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST, 2016), la OIT (2013) destacó que la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, profesiones y trabajadores, tanto a países desarrollados como en vías desarrollo. (Villagrán y cols, 2022, p. 13)

Mientras tanto también,

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa (Oficina Internacional del Trabajo, 1984, p. 10)

Al analizar los factores de riesgo psicosocial se consideran:

- Las condiciones del lugar del trabajo peligrosas e insalubres.
- La cantidad de trabajo y la diversidad de habilidades cognoscitivas, de manejo emocional, contradictoria o inconsciente en el desempeño de funciones.
- La libertad de influir y tomar decisiones al realizar sus funciones, así como la capacitación recibida.
- El cumplimiento de jornadas laborales y rotación de turnos establecidos en la Ley Federal del Trabajo.
- El equilibrio trabajo-vida personal.
- El tipo de liderazgo ejercido y las relaciones interpersonales.
- La violencia laboral, que incluye tanto el acoso psicológico como el sexual que dañan la integridad y dignidad del trabajador.

Al valorar el entorno organizacional aborda:

- El sentido de pertenencia
- La capacitación laboral adecuada.
- El informe preciso y oportuno de las responsabilidades a cumplir.

- La participación y comunicación organizacional correctas.
- Las cargas de trabajo acordes a las jornadas laborales.
- La evaluación del desempeño con retroalimentación y reconocimiento. (Villagrán y cols, 2022, p. 34)

Es así como “Los efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial han sido demostrados por diversas investigaciones” (Charria, 2011, p. 3).

Pues las consecuencias pueden ser perjudiciales de acuerdo a la opinión de Victoriano Angüis (2018), ya que pueden ser alteraciones fisiológicas y psicosomáticas, entre ellos dolores de cabeza o musculares así como los trastornos de sueño, pues indudablemente el estrés es un efecto importante que puede llegar a tener numerosas consecuencias que pueden ser primarias y directas, en su mayoría indirectas y con efectos secundarios o terciarios.

La gran importancia que conlleva el considerar aquellas necesidades que existen dentro de una organización indudablemente nos insita a querer analizar diferentes formas de visualizar al trabajador y al mismo tiempo a la empresa (Moriano, 2019).

### **5.1. Consecuencias de los factores de riesgos psicosociales**

Cuando no se hace caso a querer trabajar aspectos que conllevan a la prevención de los riesgos psicosociales, pone en riesgo la salud mental de los trabajadores, donde a largos periodos expuestos a diferentes situaciones desagradables pueden desarrollar enfermedades, lo cual sin duda alguna afectaría totalmente su desempeño.

La construcción del concepto de riesgos Psicosociales en el trabajo ha sido dada “la frecuencia y gravedad que han ido adquiriendo sus manifestaciones, los expertos constatan la necesidad de contar con mayor información cuantitativa” (Neffa, 2015, p. 111), sin embargo, cabe mencionar que pocas empresas le han dado poco interés, pues;

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador,

motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto o organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extralaborales), que al interactuar entre sí provocan comportamientos diversos. (Cortés, 2018, p. 597)

Siendo así que;

En México se han realizado estudios que han demostrado la pertinencia de establecer normativas que prevean la aparición de factores de riesgo y psicosociales, que pongan en peligro la salud mental y física del trabajador mexicano, de ahí surge la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 23 de octubre de 2018; la cual habla sobre la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo; y a su vez promueve un ambiente organizacional favorable (Villagrán, R. S., 2017). (Villagrán y cols, 2022, p. 14)

“Las consecuencias de los riesgos psicosociales derivan de las experiencias que el estrés genera en los individuos, y se presentan en forma de respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas, actitudinales y conductuales” (Gil, 2014, p. 369).

Sonia Villagrán (2022) refiere que aquellas circunstancias que puedan convertirse en factores de riesgo, traerán como consecuencias:

**Burnout** o síndrome de quemarse en el trabajo. Este se refiere a la existencia de un agotamiento emocional, despersonalización y baja productividad en el trabajo.

**Karojisatsu**. “Las condiciones de sobreexigencia laboral y agobios insostenibles para las personas la llevan al suicidio” (Villagrán y cols, 2022, p. 16).

**Presentismo**. El trabajador a pesar de presentar problemas de salud física o emocional acude a su trabajo, teniendo un bajo rendimiento laboral.

**Estrés laboral**. La relación del individuo y su entorno (de acuerdo a como el individuo lo perciba) pone en riesgo su bienestar y se ve rodeado de un entorno amenazante.

**Karoshí**. Excesivas cargas de trabajo y largas jornadas laborales llevan al trabajador a la muerte, asociados con cambios en la organización del trabajo y las políticas administrativas. Este se ha observado más en países industrializados.

Adicción al trabajo. Cuando el trabajador ve como prioridad su trabajo y dedica largas horas de jornada, por lo tanto, se ve afectada sobre todo la relación familiar.

Tecnoadicción. “Uso compulsivo de la internet o de cualquier medio electrónico que promueva la subordinación a estos en menoscabo de la diversificación de actividades y sobre todo de las relaciones interpersonales (Young, 2009)” (Villagrán y cols, 2022, p. 16).

Mobbing. Esto ocurre cuando un trabajador ocasiona un daño intencional hacia otro miembro del trabajo de manera física, emocional, económica y/o sexual, con la finalidad de que se retire de la empresa, volviéndose un ambiente laboral patológico.

De tal manera que aquellas “respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales del proceso de estrés laboral están íntimamente asociados con sus consecuencias” (Gil, 2014, p. 369).

Pedro R. (2014) refiere que una de las consecuencias de los factores de riesgos psicosociales es en el deterioro de la calidad de vida laboral, en capítulos anteriores, se menciona la importancia que tiene trabajar en mejorar la calidad de vida del trabajador, ya que esto repercute significativamente en el satisfacción laboral, y por ende, viene la segunda consecuencia de acuerdo a este autor, la baja satisfacción laboral., “Esto es así debido a que el grado de satisfacción puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los individuos, además de incidir sobre otros aspectos como el absentismo laboral” (Gil, 2014, p. 374). Además, problemas de salud, como cardiovasculares, ansiedad, depresión, alteraciones de sueño, problemas con la familia hasta ocasionar disfunciones familiares, además;

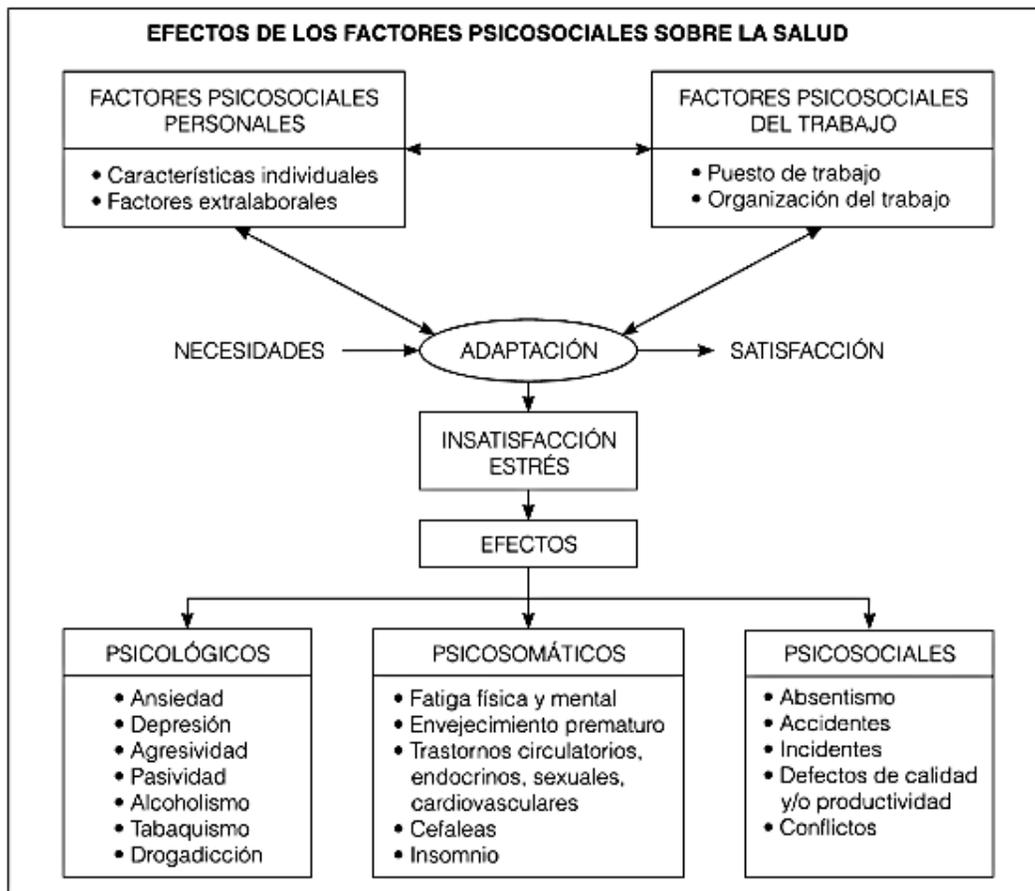
Las consecuencias en relación del trabajador con la organización pueden ser un incremento del absentismo, la asistencia del trabajador con problemas de salud a su puesto, el deseo de abandonar la relación con la organización y el abandono efectivo si la situación del mercado laboral lo permite. (Gil, 2014, p. 388)

Casi siempre la mayoría de las personas “ingresan al trabajo con expectativas más o menos conscientes que difieren ampliamente entre ellos en función de cada historia singular y pueden reaccionar de manera diferente ante las mismas restricciones” (Neffa, 2015, p. 117). Por ello;

De manera individual el trabajador sufre cuando percibe un desequilibrio entre la magnitud e intensidad de las demandas del puesto de trabajo y su grado de autonomía o de latitud decisional para realizar la actividad, o si se considera que el reconocimiento y la recompensa (monetaria, moral o simbólica) reconocida están por debajo de las exigencias. (Neffa, 2015, p. 120)

Cuando en una organización se consideran estos factores de riesgos psicosociales y se trabajan, hablamos de la preocupación que se tiene de los trabajadores por querer cubrir aquellas necesidades que están presentes al igual que de la organización, pero;

Por el contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuesta de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial, pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como podemos en el siguiente esquema. (Cortés, 2007, p. 598)



#### **Figura 4. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud**

(Cortés, 2007, p. 598)

Sin duda todas las “reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada” (Oficina Internacional del Trabajo, 1984, p. 10).

Por lo que ahora toda la aquella atención se dirige “a tratar de identificar cuál es su naturaleza, cuáles son las causas y su impacto sobre la salud, para imaginar de qué maneras se podría controlar y reducir” (Neffa, 2015, p. 54).

Siendo así que;

Para ello, deberán realizar diagnósticos correctos y precisos sobre la existencia de este tipo de riesgos, y en función de los resultados obtenidos deberán realizar recomendaciones de intervención sobre los sistemas y subsistemas de la organización (físico-tecnológico, social, contextos organizacionales, puestos, tareas y roles). (Gil, 2014, p. 369)

En cambio:

Los investigadores de los RPST tratan de comprender y medir los riesgos de perturbaciones psíquicas, mentales, físicas y sociales que sobre la salud del trabajador provocan los determinantes socioeconómicos, las condiciones de empleo, y la organización del trabajo propios de cada proceso de trabajo. (Neffa, 2015, p. 110)

La relevancia de la función de estas personas expertas es realmente fundamental, nada fácil por las diferentes variables que pueden existir en un entorno laboral, y que;

Sin embargo, resulta muy importante para estos profesionales conocer las consecuencias que los riesgos psicosociales tienen sobre los trabajadores, pues con frecuencia esas consecuencias serán los indicadores de la existencia del riesgo en la organización, y le ayudarán a realizar diagnósticos más acertados sobre los riesgos psicosociales existentes en un lugar de trabajo. (Gil, 2014, p. 369)

La persona que se dedica a la prevención de riesgos laborales no tiene como objetivo realizar “diagnósticos clínicos sobre los trabajadores y, por tanto, tampoco aplicará tests psicológicos para diagnosticar” (Gil, 2014, p. 369).

Más bien una “de las competencias que los expertos en prevención deben desarrollar es su capacidad para consultar estudios sobre prevalencia e incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias” (Gil, 2014, p. 391).

Ya que no es una función de “los expertos en prevención de riesgos laborales intervenir sobre las consecuencias que los riesgos psicosociales tienen sobre los individuos y sobre la organización, sino prevenir su aparición y promocionar condiciones de trabajo saludables” (Gil, 2014, p. 369).

Julio César Neffa (2015) refiere que;

Como ya se mencionó las causas del sufrimiento y sus impactos sobre la salud del trabajador son numerosas y se relacionan directamente con la organización y el contenido del trabajo y con la modalidad que adopta la relación salarial, por ejemplo:

-la intensificación de la carga física, psíquica y mental del trabajo como resultado del uso de las nuevas tecnologías y nuevas formas de organizar el trabajo que lo hacen más intenso y exigente;

-las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo, donde se busca hacer economía de tiempos, intensificar el trabajo y establecer la competencia entre los trabajadores de un mismo colectivo de trabajo, implantar un sistema individualizado y periódico de evaluación y control del personal;

-los horarios prolongados, así como la instauración de jornadas atípicas, a-sociales (porque perturban el ritmo de la vida familiar) o imprevisibles porque demandan la aceptación de la disponibilidad del trabajador en función de las necesidades cambiantes de las empresas (solicitándola independientemente del periodo de vacaciones, durante el descanso hebdomadario, o en horas extraordinarias);

-las amenazas de desempleo, el temor a los despidos, a la tercerización y otras formas de exteriorización de la fuerza de trabajo. (p. 121)

“Los problemas enumerados a lo largo de este capítulo van a repercutir negativamente sobre la productividad de la organización y sobre la calidad de sus resultados, ya sean estos bienes o servicios” (Gil, 2014, p. 388), de tal manera que;

Una de las formas de hacerles frente cuando no hay adecuados dispositivos de prevención consiste en atacar las consecuencias y tratar de aislar al trabajador del riesgo: por ejemplo reducir la duración de la jornada de trabajo o el tiempo de exposición al riesgo. (Neffa, 2015, p. 104).

## **5.2. Consecuencias por sobrecarga de trabajo**

En México sabemos que no en todas las empresas se preocupan por mejorar las largas jornadas de trabajo, ni mucho menos por la sobrecarga de trabajo que pueda tener el trabajador; se preocupan por lograr los objetivos a costa de las consecuencias que puedan tener tanto los trabajadores como la empresa. Si bien se sabe que esto no sólo genera fátiga a los trabajadores, si no también desalienta a que sigan desempeñándose adecuadamente siendo así que, Morales (2021), menciona que en un “estudio se tomaron en cuenta 19 factores de riesgo ocupacional, como la duración de las jornadas de trabajo, los aspectos ergonómicos y la exposición a contaminantes, sustancias carcinógenas o ruido, por mencionar algunos. La sobrecarga laboral encabeza la lista” (Párr. 5).

El artículo 61 de la Ley Federal de Trabajo (2023) establece que la “duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta” (p. 26).

Referente a lo mencionado «recomiendan definir un “límite máximo saludable” que no exceda las 48 horas semanales, así como mayores medidas para fomentar un mejor balance entre la vida laboral y la personal de las personas trabajadoras» (Morales, 2021, párr.12).

Por otro lado “Cada vez más se pide una mayor entrega a las personas. No tienen tiempo para descansar mentalmente o tener otras ocupaciones o tiempo para sus actividades de ocio” (Naciones Unidas, 2019, párr.10)

De tal forma que todo “sufrimiento que puede provocar el trabajo es cada vez más percibido y reconocido por los trabajadores, los supervisores y los empresarios” (Neffa, 2015, p. 54).

Este sufrimiento del que habla Neffa “es subjetivo; si el trabajador logra sublimarlo o si aplica exitosamente estrategias de defensa individuales y/o colectivas, entonces tendrá efectos positivos y obtendrá placer” (Villagrán, 2022, p. 36).

Y de esta manera el “fomento del **apoyo social en el lugar de trabajo** es una estrategia de intervención elemental en los casos de diversidad en la plantilla” (Gil, 2014, p. 363). Esto podría ser una forma de mejorar aquellos espacios de trabajo con la participación de todos los que constituyen la organización.

Si embargo, es importante mencionar que la “cantidad o complejidad de las exigencias a la realización de la tarea pueden constituir un factor de riesgo” (Llaneza, 2009, p. 410).

Por tal motivo que si la “intensificación del trabajo, si es excesiva, reduce las posibilidades de autonomía y de control, de comunicarse y de cooperar con los colegas” (Neffa, 2015, p. 137). Por ello se menciona que;

La fatiga laboral es importante abordarla como un riesgo psicosocial debido a que puede llegar a constituir un serio perjuicio para la calidad de vida del empleado cuando se convierte en crónica o excesiva y, además, tiene efectos colaterales para la empresa, como la disminución del rendimiento. (Boada, 2012, p. 168)

Y es entonces que cuando “estas exigencias superan la capacidad del sujeto para responder a ellas, se habla de sobrecarga de trabajo. Ésta puede ser tanto cuantitativa (cuando hay que hacer demasiadas cosas) como cualitativa (cuando el trabajo es demasiado difícil)” (Llaneza, 2009, p. 410).

De tal manera que,

Se ha constatado que la fatiga resulta muy común y que, de entre todos los síntomas somáticos, solo el dolor de cabeza se da entre la población con mayor frecuencia que la fatiga, por lo que su existencia puede considerarse como un problema de salud pública. (Boada, 2012, p. 168)

Anteriormente se abordaron los términos de fatiga cuantitativa y cualitativa, de los cuales el autor F. Javier Llaneza los describe de la siguiente manera:

La sobrecarga cuantitativa de trabajo suele ir asociada a aquellos puestos de trabajo en lo que el trabajador no puede regular el ritmo y éste es elevado, o cuando se debe resolver una serie de tareas en un reducido periodo de tiempo. Suele aparecer en trabajos en cadena, en los trabajos a prima o a rendimiento y en los trabajos rutinarios de oficina. (Llaneza, 2009, p. 410)

La sobrecarga cuantitativa puede observarse inclusive cuando el ritmo de trabajo es lento, porque existen excesivas demandas psíquicas o mentales en relación con los conocimientos y habilidades que posee el trabajador” (Neffa, 2015, p, 138).

Mientras que la “sobrecarga cualitativa de trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que la realización del trabajo exige demasiado de la persona que lo realiza, ésta se ve desbordada y no se siente capaz de realizarlo adecuadamente” (Llaneza, 2009, p. 410).

“En ambos casos los trabajadores sufren porque se sienten subestimados y esto afecta su autoestima laboral y profesional” (Neffa, 2015, p. 139).

Es interesante analizar como la “fatiga laboral depende directamente de las características del entorno laboral a las que se encuentra expuesto el empleado y, muy singularmente, del tipo de demandas impuestas por las tareas que realiza” (Boada, 2012, p. 168).

Pues sin duda se sabe que en varias ocasiones “para paliar la sobrecarga de trabajo en un tiempo limitado, se alarga la jornada laboral, pero esto aumenta la fatiga del trabajador, perjudica sus relaciones sociales y genera conflictos en la vida familiar” (Neffa, 2015, p. 138).

Y estos conflictos que son “derivados de la carga de trabajo en general tienen su origen en la naturaleza que se realiza o en la organización del mismo” (Llaneza, 2009, p. 411), por lo que siempre hay que estar a la expectativa de cómo se están manejando las situaciones dentro de la organización.

Joan Boada (2012) refiere que Ahsberg, describe los cinco factores de trabajo que tienen relación directa la fatiga.

“En primer lugar, **la carga física** puede contemplarse, bien de forma holística para todo el cuerpo, bien de forma local respecto a unos segmentos específicos del cuerpo” (Boada, 2012, p. 169).

**Carga mental:** el requerimiento de la atención mental en situaciones de sobre carga laboral, podría provocar un estado de fatiga y esto podría afectar el rendimiento y deteriorar la salud de los trabajadores. “Por otro lado en la infracarga mental, la presencia de un nivel de activación demasiado bajo conducirá a la aparición de fatiga que se manifiesta en tedio y aburrimiento” (Boada, 2012, p. 169).

“Como consecuencia de ello el trabajador presenta una serie de síntomas tales como: irritabilidad, insomnio, estados depresivos, alteraciones somáticas (mareos, problemas digestivos, alteraciones del apetito, ritmo cardiaco irregular, et.)” (Cortés, 2007, p. 582).

**Ambiente físico:** Joan Boada (2012) menciona que este afecta los sistemas sensoriales poniendo en riesgo la salud de los trabajadores, debido al nivel del ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura térmica, etc., puesto que estos fungen como estresores teniendo un efecto de una reacción subjetiva psicofisiológico y/o comportamental.

**El día y el nivel de privación del sueño:** Los ritmos circadianos tienen mucha relación con la turnicidad, que está condicionado por diferentes factores de acuerdo a la demanda de tareas y al sistema de turnos, así como a las diferencias individuales.

**Condiciones psicosociales del trabajo:** “El desempeño de roles, las relaciones interpersonales y grupales, las posibilidades de desarrollo de carrera, y el estilo de supervisión se encuentran relacionados con el padecimiento de fatiga laboral” (Boada, 2012, p. 170).

Además de estos factores que se acaban de describir como las principales causas de la fatiga, de igual manera: “La falta de información y de formación obliga al trabajador a hacer un mayor esfuerzo para adaptarse y evitar su fracaso” (Neffa, 2015, p. 141).

Por ello la importancia de llevar a cabo lo que la Ley Federal del Trabajo considera, pues menciona que “Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora, por lo menos” (2023, p. 26), mientras que “por cada seis días de

trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario íntegro” (Ley Federal del Trabajo, 2023, p.27), y con las modificaciones realizadas en la nueva reforma laboral abre otro panorama para los trabajadores respecto a las vacaciones obligatorias, pues,

Las personas trabajadoras que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un periodo anual de vacaciones pagadas que en ningún caso podrá ser inferior a doce días laborales, y que aumentará en dos días laborales, hasta llegar a veinte, por cada año subsecuente de servicios. A partir del sexto año, el periodo de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios. (DOF 27/12/22). (Ley Federal de trabajo, 2023, p. 28)

Se reitera la importancia de hacer uso de diferentes estrategias que apoyen en el diseño de las delegaciones de funciones para distribuir las cargas de trabajo de acuerdo al número de trabajadores sin excederse tampoco a alargar las horas laborales pues el “diseño de las tareas y la organización del trabajo debe ofrecer a las personas la posibilidad de intervenir sobre los diferentes aspectos que configuran su trabajo” (Llaneza, 2009, p. 411).

## 7 Discusión

De acuerdo a la presente investigación que se realizó sobre la importancia que tiene la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, en las PYMES se ha encontrado que el clima laboral en las organizaciones es un factor primordial para determinar el tipo de relación entre los trabajadores, así como el nivel de satisfacción y productividad que cada trabajador rendirá en su puesto de trabajo.

Además, se recalca que su aplicación es obligatoria en México, de tal manera que antes de aplicarla se tiene que revisar el número de trabajadores que hay en la empresa para su implementación, por lo que es necesario revisar y conocer en su totalidad acerca del tema, ya que muchas veces no son precavidos y por ello no se obtienen resultados concretos y veraces.

Si la persona que aplica la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, lo hace de manera correcta, al obtener los resultados, se tendrá que implementar un protocolo para la prevención de riesgos de factores psicosociales y con ello canalizar al trabajador para lograr mantener y mejorar su salud mental.

Para mejorar el clima laboral es necesario mantener una adecuada comunicación y una organización para trabajar en conjunto aquellos aspectos que se tienen que mejorar como el clima organizacional y con los resultados de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, será más fácil porque ya estarán identificados los factores de riesgo psicosocial que están afectando a los trabajadores.

Entre mejor sea la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, mayor será el beneficio al mejorar la salud mental y se evitarán la presencia de factores de riesgo psicosocial.

Las principales enfermedades que se generan por estrés en el trabajo, son la depresión, ansiedad, trastornos de sueño, principalmente el insomnio, y el consumo de sustancias, tal como el alcohol, y la cafeína que son la más frecuentes, cada una de estas enfermedades afecta sustancialmente la vida del trabajador de manera personal y laboral.

La calidad de vida laboral está estrechamente relacionada con la presencia de los factores que existan en el ambiente, por lo que el departamento de Recursos Humanos tiene una gran responsabilidad para fomentar la sana convivencia y con apoyo de los diferentes departamentos que existan en la organización mejorar cada proceso para evitar una mala calidad de vida laboral.

Al detectar y trabajar los factores de riesgo psicosocial aumentarán los niveles de confianza y se sentirán protegidos los trabajadores, además de que implementar protocolos de prevención, ayuda a prevenir incidencias provocados por dichos factores.

Por lo cual en esta investigación se menciona la importancia de los espacios, ya que tienen mucho que ver con la cuestión de un buen clima laboral, es decir, las condiciones ambientales, así como las condiciones de tiempo.

Hacer caso omiso a lo que sucede dentro de la organización, significa tener trabajadores con bajo rendimiento laboral y por lo tanto bajos estándares de calidad en la producción e insatisfacción hacia los clientes. Lo cual si estas situaciones crecen cada día más llegaría el momento en que será difícil manejar estas situaciones.

Las malas prácticas organizacionales pueden tener consecuencias como: desmotivación en los trabajadores, insatisfacción laboral, aumento en la rotación del personal, desconfianza de los trabajadores con sus subordinados y nula comunicación.

Debido a la insatisfacción laboral en consecuencia a la presencia de los factores de riesgos psicosociales son: Síndrome de Burnout, condiciones de sobre exigencia laboral y agobios insoportables que llevan al suicidio, absentismo, presentismo, estrés laboral como ya se había mencionado, excesivas cargas de trabajo y jornadas largas de trabajo que pueden llevar al trabajador hasta la muerte, adicción al trabajo, mobbing, y afectación en las relaciones interpersonales, provocando perturbaciones psíquicas, mentales, físicas y sociales.

El logro de objetivos para cualquier organización es de suma importancia, pues para lograrlos el trabajador tiene mucho que ver en la participación para el cumplimiento de estos.

Mientras no se genere un buen ambiente laboral el trabajador no reflejará esa armonía, sino más bien un sentimiento de insatisfacción porque la empresa no cubre los estándares para cubrir sus expectativas como trabajador.

Mientras una organización quiera elevar la productividad de sus trabajadores, tendrá que generar los cambios que sean necesarios para contribuir al mejoramiento de espacios de trabajo, jornadas laborales de acuerdo a lo que la ley dita, así como el otorgamiento de un salario digno que vaya en función a las actividades de su puesto de trabajo.

Si la organización muestra compromiso con los trabajadores brindando seguridad y entregando las herramientas necesarias para realizar su trabajo, así como motivándolos; los trabajadores se sentirán comprometidos con la empresa.

Ahora bien, con la llegada del COVID, muchas organizaciones se vieron totalmente afectadas, y esto debido a que no consideraron las medidas de prevención a la llegada de nuevos factores de riesgo psicosocial, pues la pandemia trajo consigo graves consecuencias.

Una de ellas fue el desempleo, debido a cierres de negocios, empresas que se vieron afectadas en la economía y que tuvieron que hacer disminución de salarios o peor aún recorte de personal, empresas que cerraron totalmente porque no lograron sacar a flote su empresa ante esta terrible situación.

Otra situación fue la pérdida del personal por muertes, donde los trabajadores sufrían enfermedades con comorbilidad y que su sistema inmunológico no logró soportar tal enfermedad, ya que a principios se desconocía el origen del virus y por tal motivo no se contaba con el tratamiento adecuado, dejando expuestos a muchas personas principalmente de la tercera edad y personas que ya padecían ciertas enfermedades.

Cuando una organización no está preparada para estas situaciones, porque hacen a un lado las incidencias y problemáticas que se presentan, este tipo de situaciones entre otras llegan a afectar totalmente en su economía por los costos elevados que se presentan para cubrir las necesidades que surgen en el momento y que no estaban contempladas. Pero

cuando una organización se prepara desde mucho tiempo atrás, las situaciones que surgen se pueden ir trabajando en conjunto de acuerdo a las políticas preventivas con las que cuentan.

Si bien es cierto y quiero aclarar que no todas las organizaciones cerraron o tuvieron los inconvenientes ya mencionados por la pandemia, pues al no ser empresas de primera necesidad, se vieron obligados a realizar cierres por un tiempo, lo cual afectó totalmente la economía de ciertos negocios en México, provocando un desajuste e inclusive en la economía de los trabajadores. Ya que nuestro país no estaba preparado para este tipo de situaciones.

Sin embargo, a causa del COVID-19 la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, tuvo presencia, ya que, aunque desde el 2018 ya se había dado a conocer, en el 2019 tuvo aún mayor reconocimiento por las innumerables consecuencias que surgían en las organizaciones.

La organización Internacional del Trabajo (2020), refiere que:

“En México millones de personas trabajadoras se tuvieron que quedar en sus casas, en teletrabajo o bien tuvieron que afrontar consecuencias de la crisis como bajas de sueldo o despidos desde finales de marzo”, dice el documento. “En los primeros meses de la pandemia se observó una salida masiva de personas de la fuerza laboral y la pérdida de millones de empleos formales e informales”. (párr. 4)

Indudablemente las consecuencias de esta pandemia se suman a las consecuencias de ciertos factores de riesgo psicosocial que una organización tuvo o se sigue enfrentando actualmente.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, ha dado mucho énfasis en la prevención de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, o se puede considerar como una prueba psicológica, por lo que hay que tener mucho cuidado. Por ello siempre es conveniente que la persona que aplique esta norma sea alguien totalmente capacitado.

## VIII. Conclusiones

De acuerdo a la información recabada de la investigación que se realizó sobre la importancia de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención en PYMES como tema de salud mental, se concluye que:

- La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, considero que no deberá verse como instrumento de evaluación, si no como un requisito indispensable para la detección y prevención de aquellos factores de riesgo psicosocial que puedan afectar a los trabajadores en su rendimiento físico.
- La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, no es un instrumento de evaluación para la detección de diversas enfermedades físicas o mentales, pero si podría funcionar como una medida preventiva para evitar que los trabajadores se vean inmersos en alguna situación traumática y a la larga pueda provocar graves consecuencias.
- Se detectó en esta investigación que diversos factores de riesgos psicosociales son ocasionados por las malas prácticas dentro de las organizaciones por la falta de interés y por las pérdidas económicas que conllevan, ya que no lo ven como una inversión, pues si lo vieran de esta manera, obtendrían grandes ventajas, pues a los trabajadores se les motiva para seguir desarrollando habilidades que les genere mayor satisfacción laboral.
- De igual manera se llega a la conclusión que el departamento de Recursos humanos es responsable de impulsar estas medidas preventivas, más no es el departamento que dará solución a todas las problemáticas que se presenten, pues para obtener mejores resultados se requiere del trabajo en equipo de todos los departamentos o puestos que existan dentro de una organización.
- Del mismo modo se concluye que hay organizaciones que sabiendo nos encontramos en el siglo XXI, siguen ofreciendo a los trabajadores un

inadecuado espacio para llevar a cabo sus funciones, pues los ambientes físicos, como la iluminación, el ruido, la temperatura, entre otros, afectan provocando estrés y enfermedades e inclusive por espacios con mala higiene.

- Se ratifica de acuerdo a las investigaciones que los autores nos aportan en esta investigación que hay organizaciones que no designan las tareas específicas de acuerdo a su puesto de trabajo, llegando a saturar al trabajador de sobrecarga de trabajo por la mala organización que se tiene.

Siendo esta una de las causas principales que afectan la salud mental de los trabajadores.

- Por lo tanto es primordial y es una obligación de la empresa informar a todos sus trabajadores acerca de las medidas preventivas que se deben de tomar de acuerdo a una política de prevención, pues se habla también acerca de los cuidados para la prevención de la violencia laboral, ya que estos también son perjudiciales para la salud mental de los trabajadores, recordemos que trabajamos con seres humanos, no con máquinas.
- También se concluye que con la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención, las organizaciones tendrán el beneficio de controlar no solo la forma de trabajo, sino que también la posibilidad de influir a los trabajadores de manera positiva y estos al mismo tiempo se desempeñen adecuadamente en espacio de trabajo.
- Como conclusión hago énfasis acerca de las limitantes que tiene, pues al no aplicarse en centros de trabajo con trabajadores menores de 15 personas, estaría no involucrando a las pequeñas empresas que están más expuestas a este tipo de situaciones, puesto que, al no prestar la mirada hacia ellas, se deslindan de brindar mejores oportunidades laborales, además de que no es una herramienta que sea 100% funcional, pues es necesario hacer uso de otros instrumentos que cuenten con mayor confiabilidad y validez de tal manera que puedan corroborar la información arrojada de esta norma y por supuesto que estuvieran a cargo de personal calificado en el ámbito de salud mental.

- Y para finalizar puntualizo que la salud mental del trabajador es indispensable para que este se pueda desarrollar plenamente en su trabajo, pues el verse afectado por sus compañeros por situaciones de violencia o por los diversos factores de riesgo psicosociales que se nombran en esta investigación, podría provocar consecuencias que afectarían no sólo al trabajador o familiares, sino también a la organización incrementando costos mayores por pagos médicos o multas considerables.

## **IX. Sugerencias**

La implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención en los centros de trabajo es un apoyo para la evaluación de la detección de los riesgos psicosociales que puede estar afectando el rendimiento laboral de los trabajadores como ya se mencionó anteriormente, sin embargo, no quiere decir que esta sea una estrategia para generar el cambio, pues se requiere de otras tácticas para llevar a cabo un proceso completo.

En primera se sugiere que para la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención se genere confianza entre los colaboradores y con sus subordinados, para que, en el momento de la aplicación, la persona encargada no genere temor o cierta imposición, pues esto puede alterar la información y afectar en los resultados.

Para la aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención se sugiere que sea una persona capacitada en el tema, además de que sería beneficioso que fuera una persona que tenga un buen dominio en el manejo de los temas de salud mental, como un psicólogo, pues podría aumentar su veracidad en la evaluación de los resultados.

Al obtener los resultados es importante crear un plan de acción y control de estrategias para dar seguimiento a aquellos trabajadores que hayan vivido alguna situación traumática (política de riesgos psicosociales).

Con lo anterior, se sugiere implementar un departamento psicológico en los centros de trabajo, independientemente del área de Recursos Humanos, para tratar temas de salud mental y aumentar la productividad del trabajador, brindando apoyo psicológico.

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, indica que aquel trabajador que sea detectado en un nivel de alto riesgo por afectaciones de factores psicosociales, deberá ser canalizado, sin embargo, sabemos que en cuanto al sistema del IMSS (Instituto Mexicano de Seguro

Social), para la atención psicológica, el proceso para poder obtener una cita con el psicólogo puede durar días e inclusive meses, y en caso de que el trabajador no cuente con la oportunidad de pagar una terapia psicológica particular, retrasaría su proceso y afectaría su calidad de vida laboral.

Por lo que, al crear un departamento psicológico en las organizaciones se estaría dando promoción a la salud mental y se brindaría la atención a aquellos trabajadores que requieran el servicio y esto aminoraría la insatisfacción laboral aumentando la productividad.

Crear medidas de prevención para generar una sana salud mental, como, por ejemplo; capacitar a los trabajadores respecto a temas de prevención de factores psicosociales, para que el trabajador pueda identificar fácilmente una situación que afecte su vida laboral.

Se sugiere que las organizaciones trabajen y se sigan capacitando para mejorar sus prácticas que día con día realizan como la adecuación de las largas jornadas laborales y hacer conciencia en la importancia que tiene la prevención de la salud mental en el área laboral.

Para los centros de trabajo que tienen un número menor de 15 trabajadores y que no aplique la implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, se sugiere que implementen políticas de prevención con costes de acuerdo a su presupuesto y también le den importancia a la mejoría de su ambiente laboral.

## Referencias

- Aguilar E. (2014). *Trastorno por uso de sustancias y su relación con el trastorno por déficit de atención*. México: Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. [Redalyc.Trastorno por uso de sustancias y su relación con el trastorno por déficit de atención](#)
- Alba C., y Rodríguez M. (2022). *Desigualdades laborales y urbanas en México*. México: El Colegio de México AC [Desigualdades laborales y urbanas en México - Google Books](#)
- Alonso F. (2011). *¿Por qué trabajamos?: El trabajo entre el estrés y la felicidad*. España: Ediciones Días de Santos. [https://books.google.com.mx/books?id=wsQD0Ixjn94C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=wsQD0Ixjn94C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Ambrocio J. (2020). *Tehuacán ocupa el tercer lugar con mayor número de riesgos de trabajo: IMSS*. México: Primera Línea. <https://primeralineacom.mx/web/noticia/10166>.
- Angüis V. (2018). *Certificación Profesional Seguridad Integral en Prevención de Riesgos*. México: Gandhi Publica [https://www.google.com.mx/books/edition/Certificación\\_Profesional\\_Seguridad\\_Int/bztpDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.mx/books/edition/Certificación_Profesional_Seguridad_Int/bztpDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Asociación Psiquiátrica Americana (2013). *Guía de consulta de los Criterios Diagnósticos del DSM-5™*. Estados Unidos: Burg Translations, Inc. [DSM V en Español.pdf](#)
- Balch J. (2000). *Recetas nutritivas que curan*. New York: Avery. [https://www.google.com.mx/books/edition/Recetas\\_Nutritivas\\_Que\\_Curan/TrDJvmggG-IC?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.mx/books/edition/Recetas_Nutritivas_Que_Curan/TrDJvmggG-IC?hl=es&gbpv=1)
- Beck A. (1999). *Terapia cognitiva de las drogodependencias*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A. [Terapia cognitiva de las drogodependencias - Aaron T. Beck - Google Libros](#)

- Boada J., Ficapal P. (2012). *Salud y Trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial UOC. [Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales - Joan Boada-Grau, Pilar Ficapal-Cusí - Google Libros](#).
- Borobia C. (2006). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. España: La Ley. [https://books.google.com.mx/books?id=7R6rEKPfsrkC&pg=PA462&dq=DEPRESION+EN+EL+TRABAJO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjQvrniz\\_X8AhVdnWoFH\\_a4MCtwQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=DEPRESION%20EN%20EL%20TRABAJO&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=7R6rEKPfsrkC&pg=PA462&dq=DEPRESION+EN+EL+TRABAJO&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjQvrniz_X8AhVdnWoFH_a4MCtwQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=DEPRESION%20EN%20EL%20TRABAJO&f=false)
- Camacho, J. (2022). *NOM-035, un cambio de paradigmas en el mundo laboral* [tipo de publicación]. México. COPARMEX, Querétaro: <https://coparmexqro.org/noticias/nom-035-un-cambio-de-paradigmas-en-el-mundo-laboral/>
- Comisión Nacional de Derechos Humanos (2020). *Retos de implementación de la NOM-035 en el contexto de pandemia*. México [Retos NOM035 Pandemia.pdf](#)
- Cortés J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editorial Tébar S. L. [TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES \(11a ED.\) - José María Cortés Díaz - Google Libros](#)
- Corsi (1983). *La presentación y disposición en conjunto de Psicofisiología del sueño*. México: Editorial Trillas, S.A. pp. 175-199
- Cohen A. (2012). *El trabajo y sus riesgos en la época contemporánea. Conocimiento, codificación, intervención y gestión*. Barcelona: Icaria editorial S.A. [El trabajo y sus riesgos en la época contemporánea - Google Books](#)
- Corral R. y Rojas A. (2006). *México en la aldea global*. México: Raul Corral Quintero. [Mexico en la Aldea Global - Google Libros](#)
- Chakroverty S. (2011). *Medicina de los trastornos del sueño*. España: Elsevier España. [Medicina de los trastornos del sueño + ExpertConsult: Aspectos básicos ... - Sudhansu Chokroverty - Google Libros](#)

- Chappa H. (2003). *Distimia y otras Depresiones Crónicas. Tratamiento Psicofarmacológico y Cognitivosocial*. Argentina. Editorial Medica Panamericana. [Distimia y otras Depresiones Crónicas. Tratamiento Psicofarmacológico y ... - Herbert J. Chappa - Google Libros](#)
- Charria O., y cols. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Colombia: Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 29, núm. 4. [12021522004.pdf](#)
- Chávez K. y cols. (2018). *Depresión: Manual de intervención grupal en habilidades*. México: El Manual Moderno S.A. de C.V. [https://books.google.com.mx/books?id=t85mDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=t85mDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Chiavenato I., (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. P. 24-292.
- Chinchilla A. (2008). *La Depresión y sus mascararas*. Bogotá: Ed. Médica Panamericana. [La Depresión y sus Máscaras - Alfonso Chinchilla Moreno - Google Libros](#)
- De la Fuente V. (2011). *El insomnio*. Barcelona: Editorial Amat, S.L. Documento recuperado de: [El insomnio - Victoria De la Fuente Pañell, Carlos Martínez - Google Libros](#).
- Definición ABC. (2023). *Importancia del Trabajo*. Brasil: ONMIDIA LTDA. [Importancia del Trabajo \(definicionabc.com\)](#)
- Departamento de Trabajo de los estados Unidos (1994). *Lo que da resultado: lugares de trabajo sin alcohol y otras drogas*. Estados Unidos: Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, 1994. [Lo que da resultado: lugares de trabajo sin alcohol ni otras dogas - Google Libros](#).
- Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales, 2018-2019. *Destaca CNDH importancia de la cultura de la prevención, para revertir más de 500,000 accidentes laborales, 12,622 enfermedades profesionales y 1,408 fallecimientos*. México: <https://www.cndh.org.mx/palabras-clave/2154/accidentes-laborales>.

- Diario oficial de la Federación. (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 (2018), Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. México: Secretaría de Gobernación. [DOF - Diario Oficial de la Federación.pdf](#)
- DoctorAkí (2022). *¿Por qué es necesaria la salud mental en el trabajo?* Comité editorial médico. [Porque es necesaria la salud mental en el trabajo | DoctorAkí \(doctoraki.com\)](#)
- Domínguez J. (2018). *Historia de estrés*. México: JDominguezR <https://medium.com/bfluency/historia-del-estr%C3%A9s-7e7ff900723a>
- El Sahili L. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la profesión magisterial*. México: Universidad de Guanajuato. [Psicologia para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de ... - Dr. Luis Felipe El-Sahili - Google Libros](#)
- Enciclopedia Humanidades (2023). *Clima Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Etecé <https://humanidades.com/clima-organizacional/>
- Estrada J. (2021). *Análisis de la NOM-035-STPS-2018, en empresa Sedipssa Comercializadora S.A. de C.V.* México: Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo. [4972-Article Text-27892-1-10-20220126.pdf](#)
- Experto PYME (2022). *10 beneficios de la NOM 035 STPS para las empresas*. México: Minnt Solutions S.A.P.I de CV. [10 beneficios de la NOM 035 STPS para las empresas - Experto PYME](#)
- Fernández R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario. [La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del ... - Ricardo Fernández García - Google Libros](#).
- Fuster F. 2007. *Retos laborales del nuevo Milenio*. España: Lulu.com 2007. [https://books.google.com.mx/books?id=c54eRfeavDcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=c54eRfeavDcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

- Gallo K. (2020). *Accidentes laborales producen más de 2 millones de muertes al año*. México: Copyright 2020. Universidad Técnica Particular de Loja. <https://noticias.utpl.edu.ec/accidentes-laborales-producen-mas-de-2-millones-de-muertes-al-ano>.
- Gan F. y Berbel G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC, S.L. [Manual de Recursos Humanos - Google Books](#)
- García E y cols. (2010). *Psicología de la emoción*. España. Editorial Universitaria Ramon Areces. <https://books.google.com.mx/books?id=-2-UDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=consecuencias+de+la+depresi%C3%B3n+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiq-rl1toz9AhUqKEQIHbF1DZMQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>.
- Gaya, P. *¿Cómo controlar la ansiedad?*. España: Pedro Gayá. <https://books.google.com.mx/books?id=7SuTBQAAQBAJ&pg=PA1&dq=como+controlar+la+ansiedad+pedro+gaya&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiinuj6xpb9AhWEIkQIHbinCJoQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=como%20controlar%20la%20ansiedad%20pedro%20gaya&f=false>.
- Gil-Monte, Pedro R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es)
- Gil P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.) [Manual de Psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los ... - Pedro R. Gil-Monte - Google Libros](#).
- González A. 2003. *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas*. México: FC Editorial.

[https://books.google.com.mx/books?id=pik6EZ1qNj8C&dq=estadisticas+de+riesgo+s+laborales&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.mx/books?id=pik6EZ1qNj8C&dq=estadisticas+de+riesgo+s+laborales&hl=es&source=gbs_navlinks_s).

Guardado S. (2020). *La NOM 035 ¿Una nueva visión de la responsabilidad social empresarial?* México: Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales.

[RUDICSv10n20p57\\_63.pdf \(unam.mx\)](#)

Hernández, G. (2021). *Sólo 32% de las empresas ha cumplido en su totalidad con la NOM-035*. México: Periódico El Economista S.A. de C.V. All Rights Reserved

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Solo-32-de-las-empresas-ha-cumplido-en-su-totalidad-con-la-NOM-035-20211021-0117.html>.

Hernández G. (2022). *En México hay 400,000 accidentes de trabajo cada año, ¿se pueden prevenir?* México: Periódico El Economista S.A. de C.V. All Rights Reserved.

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/En-Mexico-hay-400000-accidentes-de-trabajo-cada-ano-se-pueden-prevenir-20220427-0094.html>.

Hernández G. (2021). *Mexicanos mantienen las jornadas laborales más largas, aun con la pandemia*. México: Periódico El Economista S.A. de C.V. All Rights Reserved

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Mexicanos-mantienen-las-jornadas-laborales-mas-largas-aun-con-la-pandemia-20210815-0006.html>

Hernández-Sampieri R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [Metodologia de la investigación](#)

[5ta Edición.pdf](#)

Hicks H. (1986). *Administración de organizaciones. Desde un Punto de Vista de Sistemas y Recursos Humanos*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. p. 37 - 389

Horizontum - Finanzas & Cultura, (2020). *Horizontum 31*. México: Horizontum, 2020. p. 34-37.

[https://books.google.com.mx/books?id=TYbhDwAAQBAJ&pg=PA36&dq=porque+implementar+la+nom+035&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9vJKNtY\\_6AhWwKk](https://books.google.com.mx/books?id=TYbhDwAAQBAJ&pg=PA36&dq=porque+implementar+la+nom+035&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9vJKNtY_6AhWwKk)

[QIHT8\\_DyoQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=porque%20implementar%20la%20nom%20035&f=false.](https://www.imss.gob.mx/portal/que-es-el-imss)

Instituto Mexicano del Seguro Social (2021). *Los problemas de salud mental a consecuencia de la pandemia son atendidos por el IMSS*. México: [Sitio Web "Acercando el IMSS al Ciudadano"](#)

Jervis G. y González J. (2005). *La depresión: dos enfoques complementarios*. España: Editorial Fundamentos. <https://books.google.com.mx/books?id=DGDnf2SQIdAC&pg=PA29&dq=causas+de+la+depresion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiuwJH4g4f9AhWfmGoFHcxBB2kQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=causas%20de%20la%20depresion&f=false>.

Jutinico A., (1984). *Farmacodependencia. Un problema. Una respuesta*. Colombia: CONACED. P. 28-49.

Kenjo (2023). *La importancia de la salud mental en el trabajo*. [La importancia de la salud mental en el trabajo \(kenjo.io\)](https://kenjo.io)

Koontz H. y cols. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. P. 210-211

Ley Federal del Trabajo. (2019). *Riesgos de trabajo*. México: D.R © Editores Unidos, S.A de C.V.

Ley Federal del Trabajo. (2023). *Condiciones de trabajo*. México: EDICIONES FISCALES ISEF, S.A

Larrañaga I. (1993). *Del sufrimiento a la paz*. Bogotá. San Pablo Ediciones. [Del sufrimiento a la paz - Google Books](#)

Loaiza T. et allí (2022). *La sobre carga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador*. México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2485/3673>.

López H. (1999). *Seguridad industrial y protección ambiental para la pequeña y mediana empresa*. México: Universidad Iberoamericana, 1999.

[https://books.google.com.mx/books?id=7L90mC0cdqoC&dq=accidentes+laborales+en+mexico&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.mx/books?id=7L90mC0cdqoC&dq=accidentes+laborales+en+mexico&hl=es&source=gbs_navlinks_s).

Loya S. (2011). *Liderazgo en el Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V. P. 47-49.

Llaneza F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Editorial Lex Nova, S.A. [ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ... - F. Javier Llaneza Álvarez - Google Libros](#).

Medina M. (2022). *¿Cuáles son los antecedentes de seguridad e Higiene en México?* México: Sanitco, Software IPS Salud Ocupacional. <https://www.sanitco.com/blog/nwarticle/109/1/Cuales-son-los-antecedentes-de-seguridad-e-Higiene-en-Mexico#>

Mañas M., González V. y Peiró J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. España: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones. [El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias - Google Books](#)

Martín J. (2013). *Dominar las crisis de ansiedad*. España: Desclée De Brouwer. Documento recuperado de: [https://books.google.com.mx/books?id=rsbyDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=rsbyDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false). Consultado el 14 de febrero de 2023

Méndez E. y Mul J. (2021). *Desarrollo Sustentable, negocios, emprendimiento y educación. Implicaciones de los factores de riesgo psicosocial y la nom-035- stps-2018 en la calidad de vida laboral*. España: Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 16 <a96d7d8cb7c31d6b925e313badd48f28.pdf> (eumed.net)

Montserrat J., (2015). *Patología básica del sueño*. España: Elsevier España. [Patología básica del sueño - Google Libros](#).

- Morales F. (2021). *Largas jornadas y sobrecargas de trabajo provocan 750,000 muertes cada año*. México: Periódico El Economista S.A. de C.V. All Rights Reserved. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Largas-jornadas-y-sobrecargas-de-trabajo-provocan-750000-muertes-cada-ano-20210916-0043.html>
- Moriano J., y cols. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Sanz Y Torres S.I. [Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales - Juan Antonio Moriano León, Gabriela Topa Cantisano, Cristina García Ael - Google Libros](#).
- Navarro C. (2008). *Cirugía oral*. España: Arán Ediciones, S.L. <https://books.google.com.mx/books?id=1KFL9FqMgMYC&pg=PA390&dq=bruxismo+y+estres&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjlxJjIzM39AhXiD0QIHaePAvUQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=bruxismo%20y%20estres&f=false>.
- Neffa J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Buenos Aires: Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e investigaciones Laborales – CEIL-CONICET. [tapa \(cyted.org\)](#).
- Newstrom J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Companies, Inc. P. 230-231.
- Naciones Unidas. (2019). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día*. México: Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Oficina Internacional del Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: INFORME DEL COMITÉ MIXTO DE LA OIT/OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO. [FPS-OIT-OMS.pdf](#).
- Oliván B. (2011). *Plantándole cara a la depresión: Como prevenirla y superarla*. Barcelona: Erasmus Ediciones. [https://books.google.com.mx/books?id=SO50wm4-POsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=SO50wm4-POsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

- Olmos, S. et alii (2020). *Potencial Humano*. México: Vol. 23. <https://revistapotencialhumano.com.mx/publicaciones/tomo-23/>.
- Organización Internacional del Trabajo, (2003). *Las prácticas óptimas en los sistemas de trabajo flexible y sus efectos en la calidad de la vida laboral en las industrias químicas. Informe TMWFCI/2003*. Ginebra: International Labour Organization. [https://books.google.com.mx/books?id=IBhuUG3WehkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=IBhuUG3WehkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *OIT publica un análisis del impacto de la COVID-19 en México. La tasa de desempleo al final del 2020 podría llegar a ser del 11,7% de la Población Económicamente Activa (PEA), destaca una nueva nota técnica de OIT*. 1996-2023 Organización Internacional del Trabajo (OIT) [Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19: OIT publica un análisis del impacto de la COVID-19 en México \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/es/regiones/am/areas-tematicas/COVID-19/OIT-publica-un-analisis-del-impacto-de-la-COVID-19-en-Mexico)
- Pedraza L. (2015). *El clima organizacional y su relación con el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Enchapes Decorativos ENDESA S.A.* Ecuador: Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial. [Tesis clima organizacional UNiversidad central del ecuadro facultad de ciencias psicologicas.pdf](#).
- Potencial Humano (2020). *Potencial Humano*. México: Revista digital Vol. 9. <https://revistapotencialhumano.com.mx/publicaciones/volumen-9-mayo-junio-2020/>.
- Quesada E. y cols., (2018). *Ciencia administrativa y atención sanitaria*. España: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana). Documento recuperado de: [Ciencia administrativa y atención sanitaria - Esther Noemí Quesada Barranco, Francisco Javier López Fernández - Google Libros](#).
- Ramírez N. (2018). *Técnicas de la metodología cualitativa. Unidades de Apoyo para el Aprendizaje*. CUAIEED/Facultad de Medicina-UNAM. [Técnicas de la metodología cualitativa \(unam.mx\)](#)

- Rojas E., (2014). *Como superar la ansiedad: La obra definitiva para vencer el estrés, las fobias y las obsesiones*. Barcelona: Editorial Planeta, S.A. P. 29 – 42. [Cómo superar la ansiedad : la obra definitiva para vencer el estrés, las fo... - Google Books](#)
- Romero A. (2023). *Consecuencias del Clima Organizacional*. Scribd Inc. <https://es.scribd.com/document/374274042/Consecuencias-Del-Clima-Organizacional#>
- Rosa M. (2003). *Los Efectos y las Consecuencias de las Drogas y el Alcohol*. Estados Unidos: AuthorHouse, 2003. [Los Efectos Y Las Consecuencias de Las Drogas Y El Alcohol - Matilde Rosa - Google Libros](#).
- San Molina L. (2010). *Comprender la depresión*. Barcelona: Editorial AMAT. [https://books.google.com.mx/books?id=yC\\_1xY4jzNUC&dq=TIPOS+DE+DEPRESIÓN&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.mx/books?id=yC_1xY4jzNUC&dq=TIPOS+DE+DEPRESIÓN&hl=es&source=gbs_navlinks_s).
- Sonia, V. y cols. (2022). *Factores de riesgo Psicosocial*. México: D.R © Universidad Nacional Autónoma de México. P. 24 - 28. [https://books.google.com.mx/books?id=RX5ZEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=nom+035&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=nom%20035&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=RX5ZEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=nom+035&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=nom%20035&f=false)
- Sociedad Española de Toxicomanías (2006). *Tratado S.E.T. de Trastornos Adictivos*. Madrid: Editorial Médica Panamericana, S.A. [https://books.google.com.mx/books?id=bnV6Tx6hD5cC&newbks=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=bnV6Tx6hD5cC&newbks=0&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Scott T. y Grice T. (2008). *Ladrones de cerebros: Lo que todo joven debería saber sobre las drogas*. Madrid: Palabra, 20 feb 2008. Documento recuperado de: [Ladrones de cerebros: Lo que todo joven debería saber sobre las drogas - Tom Scott, Trevor Grice - Google Libros](#).
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2018). *Guía informativa NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención*. México: Dirección General de Previsión Social. [NOM035 guia.pdf \(www.gob.mx\)](#)

- Terapify (2023). *¿Qué es la NOM 035 y para qué sirve?* México: Copyright © 2023 Terapify  
<https://www.terapify.com/blog/que-es-nom-035-para-que-sirve/#SnippetTab>
- Valles Y. (2022). *Qué es la norma 035 (NOM 035) y por qué es importante conocerla.* México: Minnt Solutions S.A.P.I de CV. <https://bind.com.mx/blog/recursos-humanos/norma-nom-035>
- Vidal V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención.* España: Prensas de la Universidad de Zaragoza.  
[https://books.google.com.mx/books?id=AvKRDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.mx/books?id=AvKRDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s).
- Villagrán S., y cols. (2022). *Factores de riesgo psicosocial.* México: UNAM | FES-Iztacala LEED, 2022. [Factores de riesgo psicosocial - Sonia Villagrán Rueda, Mónica Adriana Vasconcelos Ramírez, Juan Carlos Espinoza Sandoval, Rafael Padilla Pérez - Google Libros.](#)
- Wanjala M. (2019). *Ansiedad: Guía Definitiva para superar la ansiedad, ataques de pánico y miedo con remedios del día a día* (Anxiety). Francia: Michae Wanjala. [Ansiedad: Guía Definitiva Para Superar La Ansiedad, Ataques De Pánico Y Mie... - Google Books](#)
- Werther W. y cols. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las empresas.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. P. 7- 446.
- Yafi F. y Yafi N. (2020). *Efectos del estilo de vida en la salud de los hombres.* Barcelona: Elsevier Health Sciences.  
[https://books.google.com.mx/books?id=\\_x0AEAAAQBAJ&pg=PA182&dq=trastornos+del+sueño+en+el+trabajador&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiBmbqQyar9AhVKBUQIHSxcDK0Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=trastornos%20del%20sueño%20en%20el%20trabajador&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=_x0AEAAAQBAJ&pg=PA182&dq=trastornos+del+sueño+en+el+trabajador&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiBmbqQyar9AhVKBUQIHSxcDK0Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=trastornos%20del%20sueño%20en%20el%20trabajador&f=false).

## X. Anexos

### Anexo 1. NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018-, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

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

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

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

#### **CONSIDERANDO**

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

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

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

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

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

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

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

#### **ÍNDICE DE CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores
7. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional
8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable
9. Unidades de verificación
10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. Vigilancia
12. Bibliografía

### 13. Concordancia con normas internacionales

#### TRANSITORIOS

##### Guía de Referencia I

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

##### Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

##### Guía de Referencia III

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

##### Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

##### Guía de referencia V

Datos del trabajador

#### 1. Objetivo

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

#### 2. Campo de aplicación

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

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

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

#### 3. Referencias

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

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

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

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

#### 4. Definiciones

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

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

**4.2 Apoyo social:** Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

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

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

**4.5 Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo:** La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones

del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **5. Obligaciones del patrón**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**5.7** Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

- a) La política de prevención de riesgos psicosociales;

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

**5.8 Llevar los registros sobre:**

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

**6. Obligaciones de los trabajadores**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;
- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;
- f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:
  - 1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
  - 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
  - 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
  - 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
  - 3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

**7.3** La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

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

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

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

Ver Guías de referencia II o III.

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

- a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;

- c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
  - 1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
  - 2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
  - 1) De ajuste absoluto con los índices:
    - I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;
    - II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o
    - III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
  - 2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
  - 3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X2/gl menor o igual a 5, y
- e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2 Las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:

- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:
- 1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;
  - 2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
  - 3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
  - 4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
  - 5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;
- b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:
- 1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;
  - 2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y
  - 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
- c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
- 1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
  - 2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
  - 3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;
- d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:
- 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
  - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;
  - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
  - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
- 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;
  - 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
  - 3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
  - 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
- 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
  - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
  - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:
- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;

- 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
- 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
- h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
  - 1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
  - 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
  - 3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e
- i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
  - 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
  - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
  - 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

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

**8.4** El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral deberá contener:

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

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

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

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

## **9. Unidades de verificación**

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

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

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

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
  - 1) El nombre, denominación o razón social;
  - 2) El Registro Federal de Contribuyentes;
  - 3) El domicilio completo;
  - 4) El teléfono, y

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

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

**10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad**

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

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

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que:  Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla:  La promoción de un entorno organizacional favorable;  La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y  La prevención de la violencia laboral, y  Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales.	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.  La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.	

5.2; 7.1 a); 7.2; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9	Documental o entrevista, según aplique	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:  Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial;  La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo;  La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes:	Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.  Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo	
---	--	---	---	--

		<p>Las condiciones en el ambiente de trabajo;</p> <p>Las cargas de trabajo;</p> <p>La falta de control sobre el trabajo;</p> <p>Las jornadas de trabajo y rotación de turnos;</p> <p>Interferencia en la relación trabajo-familia;</p> <p>Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y</p> <p>La violencia laboral;</p> <p>El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contiene:</p> <p>Los cuestionarios que comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el numeral 7.2 de la presente Norma;</p> <p>La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios;</p> <p>La manera de evaluar los cuestionarios, y</p> <p>Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p>	<p>que tengan entre 16 y 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 a), 7.2; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 7.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los</p>	
--	--	---	---	--

		<p>Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial están validados conforme a lo siguiente:</p> <p>La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional;</p> <p>El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;</p> <p>Tiene medidas de consistencia interna que presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y</li> <li>o Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05;</li> </ul>	<p>contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio</p>		
--	--	--	--	--

		<p>cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;</li> <li>• Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y</li> <li>• Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;</li> </ul> </li> <li>o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</li> <li>o De parsimonia con el Índice Ji cuadrada normada: <math>X^2/df</math> menor o igual a 5, y</li> </ul> <p>Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p>	
--	--	---	--

		<p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan;</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <p>Datos del centro de trabajo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre, denominación o razón social;</li> <li>o Domicilio;</li> <li>o Actividad principal;</li> </ul> <p>Objetivo;</p> <p>Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</p> <p>Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;</p> <p>Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,</p> <p>Conclusiones;</p> <p>Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre completo, y</li> <li>o Número cédula profesional, en su caso.</li> </ul> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está</p>	
--	--	--	--

		<p>disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se realiza, al menos, cada dos años.</p>	
--	--	---	--

<p>5.3; 7.1 b); 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental o entrevista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional:</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma;</p>	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que</p>
---	---	--	--

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

		<p>inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 7.2 y 7.3 de esta Norma;</p> <p>La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios;</p> <p>La manera de evaluar los cuestionarios, y</p> <p>Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p>	
--	--	--	--

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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y</li> <li>• Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;</li> <li>o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</li> <li>o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X2/gl menor o igual a 5, y</li> </ul>	
--	--	--	--

		<p>Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan;</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <p>Datos del centro de trabajo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre, denominación o razón social;</li> <li>o Domicilio;</li> <li>o Actividad principal;</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>Objetivo;</p> <p>Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</p> <p>Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;</p> <p>Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,</p> <p>Conclusiones;</p> <p>Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nombre completo, y</li> <li>o Número cédula profesional, en su caso.</li> </ul> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	---	--	--

5.4, 8.1 y 8.2	Documental entrevista	o El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:  Adopta medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
----------------	-----------------------	--	--	--

		<p>organizacional favorable y los actos de violencia laboral;</p> <p>Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;</p> <p>Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño, y</p>	
--	--	---	--

		<p>Comprenden las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, lo siguiente:</p> <p>En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;</li> <li>o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;</li> <li>o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e</li> <li>o Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten;</li> </ul>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;</li> </ul> <p>Respecto a las cargas de trabajo contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación;</li> </ul>	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e</li> <li>o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>En lo que se refiere al control de trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;</li> <li>o Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y</li> <li>o Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<p>En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;</li> <li>o La realización de reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;</li> <li>o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y</li> <li>o El fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;</p> <p>En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan;</li> <li>o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y</li> <li>o Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;</li> </ul> <p>Respecto al reconocimiento en el trabajo, cuenta con mecanismos que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;</li> </ul>	<p>El patrón, de común acuerdo con los trabajadores definirá los casos que se considerarán emergencias familiares, así como los mecanismos de protección.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y</li> <li>o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;</li> </ul> <p>En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;</li> <li>o Establece procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, e</li> <li>o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral;</li> </ul>	
		<p>En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve:</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;</li> <li>o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y</li> <li>o La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y</li> </ul> <p>Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas;</li> <li>o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y</li> <li>o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.</li> </ul>	
--	--	--	--

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

		<p>El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes:</p> <p>Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable;</p> <p>Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), así como reforzar el apoyo social y/o</p> <p>Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico, y</p> <p>Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.</p>	<p>El tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>
5.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y,</p> <p>Canaliza a los trabajadores identificados para su atención, a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa.</p>	<p>Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>
5.6	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas al trabajador o a los trabajadores expuestos a violencia laboral y a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y/o existan quejas de violencia laboral.</p>	<p>Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse</p>

			<p>de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.</p> <p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>
--	--	--	---

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

		<p>los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y</p> <p>Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.</p>	
--	--	---	--

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

**Tabla 1**  
**Muestreo por selección aleatoria**

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

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

#### **11. Vigilancia**

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

#### **12. Bibliografía**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 13. Concordancia con normas internacionales

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

### TRANSITORIOS

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

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

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

### Guía de Referencia I

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

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

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

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

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	Sí	No
<b>I.- Acontecimiento traumático severo</b>		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? Asaltos? Actos violentos que derivaron en lesiones graves? Secuestro? Amenazas?, o Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
<b>II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):</b>		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
<b>III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):</b>		

¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
<b>IV Afectación (durante el último mes):</b>		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

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

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

#### Guía de Referencia II

#### IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

#### QUESTIONARIO 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:	Si	
	No	

Si su respuesta fue "SI", 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:	Si	
	No	

Si su respuesta fue "SI", 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 ( $C_{fin}$ ). 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
		Rítmicos 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	
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	
		Influencia de las responsabilidades familiares	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	
		Características del liderazgo	
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	
Violencia	Violencia laboral		

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 $C_{\text{final}}$	$C_{\text{final}} < 20$	$20 \leq C_{\text{final}} < 45$	$45 \leq C_{\text{final}} < 70$	$70 \leq C_{\text{final}} < 90$	$C_{\text{final}} \geq 90$

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

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

- 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**  
**Criterios para la toma de acciones**

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

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

#### Guía de Referencia III

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					

4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue "Si", 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:

Si	
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,	4	3	2	1	0

58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72					
--	--	--	--	--	--

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

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

**Tabla 6**  
**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
Condiciones deficientes e insalubres		2, 4	
Trabajos peligrosos		5	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

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 $C_{total}$	$C_{total} < 50$	$50 \leq C_{total} < 75$	$75 \leq C_{total} < 99$	$99 \leq C_{total} < 140$	$C_{total} \geq 140$
--	------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

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

Tabla 7

**Criterios para la toma de acciones**

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas <sup>1</sup> , 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.

<b>Alto</b>	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 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.
<b>Medio</b>	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.
<b>Bajo</b>	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.
<b>Nulo</b>	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

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

#### Guía de Referencia IV

#### EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

#### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;

Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;

Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;

Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;

Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;

Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;

Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y

Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

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

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
  - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
  - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;

- c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
  - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
  - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
  - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
  - g) Realizan planes de promoción interna, y
  - h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
  3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
  4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
  5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
  6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
  7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
  8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

**Guía de referencia V  
Datos del trabajador**

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

Número de cuestionario \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación \_\_\_\_\_

**Información del trabajador**

**Sexo:**

¡Error! Marcador no definido.	Masculino	¡Error! Marcador no definido.	Femenino
-------------------------------------	-----------	--	----------

**Edad en años:**

¡Error! Marcador no definido. £	15 - 19	¡Error! Marcador no definido. £	45 - 49
¡Error! Marcador no definido. £	20 - 24	¡Error! Marcador no definido. £	50 - 54
¡Error! Marcador no definido. £	25 - 29	¡Error! Marcador no definido. £	55 - 59
¡Error! Marcador	30 - 34	¡Error! Marcador no	60 - 64

no definido.  
£  
¡Error! Marcador no definido.  
£

¡Error! Marcador no definido.  
£

Estado civil:  
¡Error! Marcador no definido.  
£

¡Error! Marcador no definido.  
£

¡Error! Marcador no definido.  
£

definido.  
£  
¡Error! Marcador no definido.  
£

¡Error! Marcador no definido.  
£

¡Error! Marcador no definido.  
£

¡Error! Marcador no definido.  
£

£

**Nivel de estudios:**

Sin formación

Primaria

Secundaria

Preparatoria o Bachillerato

Técnico Superior

Licenciatura

Maestría

Doctorado

¡Error! Marcador no definido. £

¡Error! Marcador no definido. £ £ ¡Error! Marcador no definido.Incompleta

¡Error! Marcador no definido. £ Terminada ¡Error! Marcador no definido. £ Incompleta

¡Error! Marcador no definido. £ Terminada ¡Error! Marcador no definido. £ Incompleta

¡Error! Marcador no definido. £ Terminada ¡Error! Marcador no definido. £ Incompleta

¡Error! Marcador no definido. £ Terminada ¡Error! Marcador no definido. £ Incompleta

¡Error! Marcador no definido. £ Terminada ¡Error! Marcador no definido. £ Incompleta

¡Error! Marcador no definido. £ Terminada ¡Error! Marcador no definido. £ Incompleta

**Datos laborales:**

Ocupación/profesión/puesto:

Departamento/Sección/Área:

Tipo de puesto:

¡Error! Marcador no definido. £ Operativo no

¡Error! Marcador no definido. £ Supervisor no

¡Error! Marcador no definido. £ Profesional o técnico no

¡Error! Marcador no definido. £ Gerente no

Tipo de contratación:

<p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Por obra o proyecto</p>	<p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Tiempo indeterminado</p>
<p>£</p> <p>Por tiempo determinado (temporal)</p>	<p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Honorarios</p>
<p><b>Tipo de personal:</b></p> <p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Sindicalizado</p>	<p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Confianza</p>
<p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Ninguno</p>	
<p><b>Tipo de jornada de trabajo:</b></p> <p>¡Error! Marcador definido. £</p> <p>no</p> <p>Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs)</p>	<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno)</p>
<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Fijo diurno (entre las 6:00 y 20:00 hrs)</p>	
<p><b>Realiza rotación de turnos:</b></p> <p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Sí</p>	<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>No</p>
<p><b>Experiencia (años):</b></p> <p><b>Tiempo en el puesto actual</b></p> <p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Menos de 6 meses</p>	<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Entre 10 a 14 años</p>
<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Entre 6 meses y 1 año</p>	<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Entre 15 a 19 años</p>
<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Entre 1 a 4 años</p>	<p>¡Error! Marcador no definido. £</p> <p>Entre 20 a 24 años</p>
<p>¡Error! Marcador</p> <p>Entre 5 a 9 años</p>	<p>¡Error! Marcador</p> <p>25 años o más</p>

no  
definido.  
£

no  
definido.  
£

**Tiempo experiencia laboral**

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Menos de 6 meses

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Entre 10 a 14 años

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Entre 6 meses y 1 año

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Entre 15 a 19 años

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Entre 1 a 4 años

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Entre 20 a 24 años

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      Entre 5 a 9 años

¡Error!  
Marcador  
no  
definido.  
£      25 años o más

