



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO:
EVALUACIÓN DE LA NOM-035 EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE LA
CIUDAD DE MÉXICO**

T e s i s

Que para optar por el grado de:

Maestra en Administración

**Campo de conocimiento: Administración de
Organizaciones**

Presenta:

Laura Molina Velasco

Tutor principal:

Dr. Luis Alberto Gómez Alvarado

Facultad de Contaduría y Administración

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, Diciembre de 2022



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.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*Dedicado con cariño a mi madre, Nallely, Adaya,
Pedro, la banda memutis y los acompañantes de la casa
(Rufo, Urano, Castiel, Mulder y Dewey).*

¡Gracias!

Agradecimientos

Es para mi una gran satisfacción poder agradecer a mi familia y amigos que siempre estuvieron presentes durante el trayecto de esta tesis, sobre todo por la temporada tan difícil que nos tocó vivir en estos años derivado de la pandemia, gracias por estar ahí leyéndome y apoyándome en todo el proceso de capacitación que se vivió durante dos años y que finalmente concluye.

Agradezco infinitamente a mi Asesor de Tesis, el Dr. Luis A. Gómez, por la guía y el apoyo incondicional a este trabajo, por su tiempo, dedicación y su disponibilidad para la elaboración y seguimiento de la tesis, a los lectores y el jurado que se presenta para la evaluación de este proyecto.

A las empresas que me permitieron y me abrieron las puertas para la aplicación de las encuestas, y sobre todo a los Gerentes Fernando Muñoz y Pedro Cabrera por su especial cobijo y confianza en mis conocimientos, esperando que este estudio les sea de utilidad para una mejora en sus organizaciones.

Finalmente, agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México y con especial cariño a la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración por el recibimiento que me dio durante este tiempo y por el apoyo económico que me lleva a la conclusión de esta etapa.

RESUMEN

México es considerado el país con el mayor nivel de estrés laboral. Para garantizar el cuidado a la salud del trabajador, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social estableció en 2019 la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 "Factores de Riesgo psicosocial en el trabajo- identificación, análisis y prevención". Su contenido determina las condiciones mínimas y necesarias para el buen ambiente laboral. A través de una evaluación cuantitativa en dos pequeñas empresas del sector servicios, este trabajo analiza si la NOM-035 es eficiente y adecuada para mejorar las condiciones laborales en pro de la integridad física, mental y social de los trabajadores. Al comparar los niveles de riesgo entre empresas en todas las dimensiones, en ambas predomina el riesgo psicosocial catalogado como medio. Por tanto, para las dos pequeñas empresas se recomienda revisar la política interna y promover un entorno laboral favorable mediante una difusión de los factores que contribuyen a este fin como jornadas de trabajo controladas, liderazgo entre los supervisores, ampliar la capacitación y distribuir las actividades laborales.

ABSTRACT

Mexico is considered the country with the highest level of work stress. To guarantee the health care of the worker, the Ministry of Labor and Social Welfare established in 2019 the Official Mexican Standard NOM-035-STPS-2018 "Psychosocial Risk Factors at work- identification, analysis and prevention". Its content determines the minimum and necessary conditions for a good working environment. Through a quantitative evaluation in two small companies in the service sector, this work analyzes whether NOM-035 is efficient and adequate to improve working conditions in favor of the physical, mental and social integrity of workers. When comparing the levels of risk between companies in all dimensions, psychosocial risk classified as medium predominates in both. Therefore, for the two small companies, it is recommended to review the internal policy and promote a favorable work environment by disseminating the factors that contribute to this end, such as controlled work days, leadership among supervisors, expanding training and distributing work activities.

Índice

Introducción	10
Capítulo I Antecedentes de la NOM-035 en centros de trabajo. Marco teórico	15
1.1 La empresa como centro de trabajo.....	15
1.2 Clima laboral en las organizaciones.....	18
1.3 Derecho al trabajo para el desarrollo humano	25
1.4 Aplicación de la NOM-035 en México	32
Capítulo II Metodología de evaluación de la NOM-035 en las pequeñas empresas	44
2.1 Metodología	44
2.1.1 Pregunta de investigación	45
2.1.2 Hipótesis.....	46
2.1.3 Población y muestra	46
2.2 Variables e indicadores.....	51
2.3 Recolección de datos.....	59
Capítulo III Resultados de la evaluación de la NOM-035 en dos pequeñas empresas	60
3.1 Evaluación de resultados	60
3.2 Comprobación o rechazo de hipótesis.....	63
3.2.1 Empresa 1 (E-1)	64
3.2.2 Empresa 2 (E-2)	69

Conclusiones	75
Referencias	78
ANEXOS	85

Índice de cuadros, gráficos, tablas y figuras

Cuadros

Cuadro 1. Variables y metodologías de estudios sobre clima laboral

Cuadro 2. Normatividad que conforma la NOM-035

Cuadro 3. Obligaciones de los patrones y los trabajadores de acuerdo con la NOM-035

Cuadro 4. Valores de la empresa uno (E-1)

Cuadro 5. Valores de la empresa dos (E-2)

Gráficos

Gráfica 1. Evaluación general de los factores de riesgo psicosocial en la E-1

Gráfica 2. Evaluación de las categorías que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-1

Gráfica 3. Evaluación de los dominios que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-1

Gráfica 4. Evaluación general de los factores de riesgo psicosocial en la E-2

Gráfica 5. Evaluación de las categorías que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-2

Gráfica 6. Evaluación de los dominios que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-2

Gráfica 7. Comparativo de los niveles de riesgo psicosocial de las empresas

Tablas

Tabla 1. Puntuación de los ítems de la Guía de referencia II

Tabla 2. Género y estado civil de los empleados de E-1 y E-2

Tabla 3. Edades de los empleados de E-1 y E-2

Tabla 4. Escolaridad de los empleados de E-1 y E-2

Tabla 5. Cargo Laboral de los empleados de E-1 y E-2

Tabla 6. Años de experiencia de los empleados de E-1 y E-2

Figuras

Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow

Introducción

México es considerado a nivel mundial el país con el mayor nivel de estrés laboral. Alrededor del 75% de los trabajadores en el territorio nacional lo padecen y es causado por factores cotidianos como la calidad de vida, la contaminación, el transporte público, recorrer distancias largas, entre otros (GEM, 2016). Este problema perjudica la salud del trabajador y disminuye la productividad de las empresas.

Históricamente, la atención sobre amenazas provenientes del trabajo se centró en los riesgos físicos, químicos y ambientales. Sin embargo, el reconocimiento de los derechos humanos durante la jornada laboral conceptualiza integralmente la salud basada en el derecho del trabajador a contar con integridad física, mental y social.

Algunas repercusiones en la salud del trabajador se relacionan con: presión arterial alta, problemas digestivos, trastornos menstruales, padecimientos psicológicos, enfermedades virales, migrañas, entre otros (GEM, 2016).

En México para garantizar el cuidado a la salud laboral del trabajador la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) estableció en 2019 la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 “Factores de Riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención” en todos los centros laborales. Su contenido determina las condiciones mínimas y necesarias para la salud y el buen ambiente laboral (STPS, 2018).

La NOM-035 rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo públicos o privados. En estos últimos entran las empresas las cuales son la base de la economía y pueden dar trabajo a un sinnúmero de empleados y con ello asegurar el bienestar de muchas familias.

De acuerdo con Guzmán (1963) la empresa se define como la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa. Esta organización constituye el entorno en el cual las personas emplean sus capacidades, para cumplir diferentes objetivos, por ejemplo, de sustento económico de realización personal y profesional, entre otros (Toro, Salazar y Gómez, 2011).

Los criterios para clasificar a las empresas son diversos. Tradicionalmente, se utiliza el número de trabajadores como criterio para estratificar los establecimientos por tamaño catalogándolas en micro (0 a 10 personas), pequeñas (11 a 50 personas) y medianas empresas (51 a 250) (DOF, 2009)

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son actualmente consideradas como el sector más productivo e importante en diversas economías y esto sucede tanto en países desarrollados como en los que están en proceso de crecimiento. En México son reguladas por la Secretaría de Economía.

De acuerdo con el último Censo Económico en México, las MiPymes representan el 99.8% del total nacional. Su importancia también radica en que el 68.4% del personal ocupado total labora en alguna empresa, de este grupo y general el 52.2% de los ingresos del país (INEGI, 2020a).

Otra clasificación importante para las MiPymes es de acuerdo con la actividad económica que realizan (giro). Un giro importante para el país se encuentra en las empresas de servicios y son aquellas que con el esfuerzo del hombre producen un servicio para la mayor parte de una colectividad en determinada región.

En México existen 1,899,812 unidades económicas dedicadas a los servicios donde laboran más de 10 millones de personas. La Ciudad de México, Nuevo León y Jalisco son las entidades con mayor participación en el sector servicios (INEGI, 2020b).

El contenido de la NOM-035 se considera un elemento fundamental para mejorar el clima laboral, especialmente en materia de salud mental. Por ello, es importante conocer el impacto psicológico que la aplicación de la Norma genera en los trabajadores, más allá del trámite administrativo. En específico, conocer si el establecimiento de la Norma en las pequeñas empresas de servicios establecidas en la Ciudad de México mejora el clima laboral de los trabajadores.

Así, a través de una evaluación cuantitativa en dos empresas del sector servicios, se expone si la NOM-035 es eficiente y adecuada para mejorar las condiciones laborales en pro de la integridad física, mental y social de los trabajadores. Es indispensable analizar el entorno y ambiente del trabajador de forma integral para determinar si la ley está cumpliendo su objetivo principal, de otra forma, solo se queda en un ámbito normativo sin trascender sobre el derecho laboral del trabajador.

Además, este trabajo de investigación también aporta al conocimiento sobre el clima laboral en los centros laborales del sector servicios. La pregunta que guía esta investigación es: ¿Cuál es el impacto de los factores de riesgo psicosocial en los empleados de pequeñas empresas ubicadas en la Ciudad de México acorde con la evaluación propuesta en la NOM-035?

Por lo tanto, se ha planteado el siguiente objetivo general: Analizar el impacto psicológico de las variables contenidas en la NOM-035 sobre el clima laboral de dos pequeñas empresas de servicios establecidas en la Ciudad de México. Entre los objetivos particulares se establecieron dos: 1) Evaluar las variables de la NOM-035 sobre el clima laboral de dos pequeñas empresas de servicios de la CDMX, y 2) Diferenciar los niveles de riesgo psicosocial de una pequeña empresa privada con respecto a una pequeña empresa privada con participación gubernamental.

La hipótesis de este estudio es: en el clima laboral de dos pequeñas empresas del sector servicios predominan los niveles de riesgo “nulo” y “bajo” en comparación con los niveles “alto y muy alto” al evaluar los elementos contenidos en la NOM-035. Para ello, se utiliza una metodología cuantitativa para analizar el impacto psicológico de los factores de riesgo incluidos en la NOM-035. La población de interés son los empleados que trabajan dos pequeñas empresas del sector servicios en la Ciudad de México. Con el apoyo de la aplicación de la guía de referencia II de la Norma se analiza la percepción que los trabajadores tienen del clima laboral para conocer si existe un impacto una vez que se aplica la NOM-035.

A través de indicadores relativos al clima laboral establecidos en la encuesta y medidos mediante una escala Likert, se relaciona el grado de aplicación de la NOM-035 con el contexto laboral de la empresa utilizando variables como la tecnología, la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica del individuo y su salario, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción, entre otros.

Para la correcta exposición de los temas la investigación, este trabajo se divide en cinco apartados. El primero refiere a la introducción. El segundo al marco teórico base de esta tesis. El tercero explica la metodología del estudio cuantitativo. En el cuarto se exponen los resultados y el análisis del trabajo de campo. Se finaliza con las conclusiones.

Capítulo I Antecedentes de la NOM-035 en centros de trabajo. Marco teórico

El objetivo de este capítulo es exponer el marco teórico sobre el clima organizacional visto desde diferentes perspectivas. Principalmente, se explica la teoría de las necesidades básicas de Maslow de 1943 para referenciar el bienestar físico que debe procurarse en todo trabajador y, con ello, lograr un ambiente laboral que confluya con los objetivos de la organización. Se divide en cuatro apartados.

El primero describe a la empresa como un centro donde las personas pueden desarrollar sus habilidades como un factor necesario para el desarrollo de la economía nacional. El segundo refiere a explicar las teorías y definiciones bajo las cuales diversos autores exponen la importancia del clima laboral en las organizaciones. Durante el tercero se expone el marco jurídico nacional e internacional sobre el derecho humano al trabajo, el cual es básico desde cualquier visión. Por último, se define la forma en que se aplica la NOM-035 en el país y específicamente en las micros, pequeñas y medianas empresas.

1.1 La empresa como centro de trabajo

La empresa se considera la unidad básica productora de bienes o también oferente de servicios en la economía nacional. Su objetivo principal es combinar

diferentes elementos o factores y transformarlos para obtener un producto final para el consumidor (Tapia, 2011).

Las empresas requieren de inversiones de los actores económicos para emprender proyectos que cubran necesidades en el mercado. Su fin es que las ganancias esperadas superan a los costos esperados de la investigación (Vázquez, 2005). Ellas generan nuevo conocimiento interactuando con otros agentes económicos para el aprovechamiento de las externalidades del conocimiento (Antonelli, 2017).

El actor principal será el empresario quien impulsa que las cosas nuevas se realicen (Schumpeter, 1934). Se podrá considerar como patrón si utiliza los servicios de uno o varios trabajadores (LFT, 1970). Con ayuda de este líder, la empresa se convertirá en un centro de innovación que distribuye todos sus factores en el tiempo con el fin de lograr competitividad y un crecimiento interno (Schumpeter, 1934).

El líder se encuentra a cargo de las decisiones importantes en la organización y de ellas dependen el destino de la empresa y de quienes la conforman. Por ello, se consideran aspectos fundamentales en su comportamiento: generador de ideas, guía del propósito, emprender, vigilar y dirigir el grupo, además de influir como autoridad (Solano, 1993).

El empresario determinará la administración y el funcionamiento de los recursos a su disposición. Los factores principales utilizados en la producción se clasifican en materiales, financieros y humanos. Se considera este último la base

fundamental del funcionamiento de la empresa ya que contribuye con sus capacidades al logro de metas y objetivos (Tapia, 2011).

El éxito en las empresas para mantener su permanencia en el mercado, depende no solo del o los directivos, sino también en gran medida de la implicación positiva e integración adecuada de sus colaboradores (Etzioni, 1975).

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo (1970: 4) *“el trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado”*. Este recurso humano posee características diferenciadas con relación a otros factores. Su conocimiento, experiencia, aptitudes y habilidades influenciarán en gran medida la productividad de la empresa. Si las condiciones no son óptimas para el desarrollo del trabajador, es posible que la organización no funcione adecuadamente (Tapia, 2011).

Las capacidades cognitivas, afectivas y sociales que reúnen los seres humanos conformarán el entorno laboral de la empresa (Paz, 2007). Es necesario que el reclutador considere que el perfil del trabajador se encuentre acorde a los objetivos y valores de la organización para conformar un equipo de trabajo compatible.

Es así como la satisfacción e identificación del trabajador influye en la estructura organizacional. Algunos de los aspectos principales a considerar son: motivación, liderazgo, comunicación estilos de dirección y trabajo en equipo (Tapia, 2011). Estos conforman el clima laboral en el que se desempeñan los empleados permitiendo la interacción de factores psicológicos, fisiológicos, sociales y económicos.

Al evaluar estos factores se puede determinar los problemas de una entidad y los resultados funcionarán como una herramienta útil para valorar y medir el comportamiento del individuo en la organización (Paz, 2007).

El medio ambiente se diferencia en externo a nivel macroeconómico e interno a nivel microeconómico. El primero refiere a acontecimientos indirectos a la organización tales como el contexto social o económico a nivel nacional e internacional. El segundo son los agentes que influyen directo e internamente en la organización como son los clientes, proveedores, la competencia, entre otros (Martínez, 2003).

Por tanto, es importante definir los factores que influyen en el trabajador y que conforman el clima laboral dentro de la empresa para generar intervenciones en las empresas. La investigación de estos elementos será una herramienta administrativa que ayudará en la toma de decisiones, el incremento en la productividad, mejoramiento continuo en los procesos y la supervivencia de las empresas (Segrero y Pérez, 2008).

1.2 Clima laboral en las organizaciones

Se considera que, desde 1940, Kurt Lewin se convirtió en pionero del estudio sobre clima laboral al concluir que *“el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona”* (Llor-Chávez, 2017). Sin embargo, frecuentemente se le confunde con otros conceptos como cultura, satisfacción laboral y calidad de vida.

La preocupación por el clima organizacional se produce desde la psicología ya que está íntimamente relacionado con el comportamiento humano y la comprobación de que cada persona percibe diferente el contexto en el que se desenvuelve (Gómez, Balderas y Rangel, 2015).

De acuerdo con Cornell (1955, citado en Loo-Chávez, 2017) se define el clima laboral como el conjunto de las percepciones de las personas que integran una organización. Aunque toda persona percibe de forma distinta el entorno y esto influye en el comportamiento del individuo en la organización, cada integrante es una fuente de información distinta.

Así, el clima refiere al conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman como el estado de satisfacción, y el bienestar del personal.

Estas condiciones son producto del tipo de liderazgo, de la dinámica organizacional, del ambiente físico y del relacionamiento interpersonal e involucran el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, y las metas (García, Hernández, González y Polo, 2017). Además, en una organización un trabajador no cumple únicamente labores individuales, así Mason y Griffin (2002) señalan que existen procesos realizados en grupos, por lo que es pertinente conceptualizar el clima laboral a nivel individual, grupal y organizacional.

Cuando los trabajadores cooperan, se crea un ambiente de compromiso organizacional y su importancia radica en que muestra un impacto directo en las

actitudes y conductas de los empleados. Este deber del trabajador se observa en la aceptación de metas, valores, cultura de la organización, menor ausentismo entre otras (Betanzos y Paz, 2007).

Sin embargo, no es fácil identificar aquellos aspectos y procesos psicosociales que interactúan en los trabajadores y las organizaciones, lo cual incluye relaciones persona-trabajo que afecta la productividad de todos los actores económicos, es así como la psicología del trabajo ha empezado a jugar un lugar trascendental (Uribe, López, Pérez y García, 2014).

Desde la perspectiva psicológica, el clima se puede analizar desde dos puntos de vista (Pelaes, 2010):

- a. Las características del ambiente de los integrantes de una organización en relación con lo afectivo, cognitivo y de carácter de cada individuo.
- b. La influencia del clima organizacional en la conducta de los trabajadores como una síntesis de actividades, desde la perspectiva psicológica de las empresas, en las que las acciones que ejecutan los trabajadores son conductas con base en los elementos personales de sus individuos.

De acuerdo con Likert (Carrillo, 2004), se establecen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional:

- a) Causales: indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados (estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes).

- b) Intermedias: miden el estado interno de la organización (motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones).
- c) Finales: resultado del efecto de las variables causales y las intermedias que establecen los resultados obtenidos por la organización (productividad, ganancia y pérdida).

Existen diferentes encuestas utilizadas en otros estudios para la medición del clima laboral. De acuerdo a Toro (2001, citado en Toro, Salazar y Gómez, 2011), los instrumentos más importantes reportados en la literatura técnica que buscan identificar variables o conceptos claves del clima organizacional se encuentran: inventario de clima psicológico de Gavin y Howe, índice de clima organizacional de Stern, cuestionario de clima organizacional de James y Sells, encuesta de calidad de empleo de Kahn, cuestionario Michigan de evaluación organizacional de Camman, escala de ambientes de trabajo de Moos, cuestionario descriptivo del clima organizacional (OC DQ) de Halpin y Crofts, escala del ambiente universitario de Pace, cuestionario de salud organizacional de Milles y cuestionario descriptivo del perfil del clima organizacional (CKL Ltda.) de Kettering.

Esta temática ha sido abordada por múltiples autores y desde diversos puntos de vista, con el objetivo de analizar la causa-efecto y plantear opciones de mejora en el ambiente de trabajo desde una perspectiva de desarrollo organizacional.

El estudio de los efectos positivos y negativos de las exigencias laborales es un avance importante y trascendental de los últimos años con relación al

bienestar de los trabajadores. En este sentido es importante contar con análisis, críticas y estandarizaciones psicométricas, desde el enfoque gubernamental o académico que sirvan como referencia para la población trabajadora.

Se han encontrado investigaciones referentes al clima organizacional se encuentra la de García (2009) quien concluye que la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), afectan las relaciones e inciden en el comportamiento del trabajador, lo que impacta consecuentemente el desarrollo productivo.

En el caso de Hernández, Méndez y Contreras (2012) determinaron que el clima organizacional está fundamentado en percepciones colectivas del personal con relación a las actividades que realiza en el trabajo y la interacción cotidiana. Segrero (2013) refiere al clima organizacional como factor dependiente entre sí, que aporta al desarrollo y al cambio organizacional.

Domínguez, Ramírez y García (2013) mencionan que cuando los empleados valoran positivamente el clima organizacional, principalmente en las dimensiones de dirección y estructura, infraestructura, la permanencia y el desempeño personal, es porque existe una amplia aceptación del empleado hacia los jefes, principalmente cuando las preferencias no son únicamente del jefe.

En general, las investigaciones consideran variables identificadas como factores asociados que se agrupan en características personales (personalidad, edad, escolaridad, número de dependientes económicos), características del

puesto (actividad, nivel jerárquico, salario, prestaciones) y características de las organizaciones (liderazgo, trabajo en equipo, estructura, apoyo) (García, Hernández, González y Polo, 2017).

En el cuadro 1 se exponen las principales metodologías encontradas en algunos estudios sobre clima laboral en Latinoamérica. En ellos podemos identificar que la satisfacción laboral se ha asociado en investigaciones a diversas variables como: motivación, *burnout*, esfuerzo, bienestar, participación, rendimiento, logro, clima organizacional, compromiso organizacional, liderazgo, nuevas tecnologías, entre otras. Las investigaciones se han desarrollado en diversos contextos con personal de hospitales, empresas industriales, en pequeñas y medianas empresas, en institución de educación superior, entre otros.

Cuadro 1. Variables y metodologías de estudios sobre clima laboral

Autores	Variables	Metodología	Indicador
Uribe, Gutiérrez y Amézquita (2020)	<p><i>Dimensiones:</i> condiciones del ambiente trabajo, carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornada trabajo, interferencia relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo, violencia laboral, reconocimiento del desempeño, insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad.</p> <p><i>Categorías:</i> ambiente de Trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relaciones en el trabajo y entorno organizacional.</p>	Aproximación con Análisis Factorial Confirmatorio	Escala GRIII en términos de diez factores de dominio y cinco categorías

Autores	Variables	Metodología	Indicador
Meza, Morgan y Díaz (2019)	Adaptabilidad, beneficios, desarrollo del empleado, cambio, compromiso, comunicación, atención al cliente, toma de decisiones, desarrollo de carrera, relaciones laborales, equipo, flexibilidad, iniciativa, satisfacción del trabajo, liderazgo, reuniones, evaluación del desempeño y calidad.	Observación y análisis de documentos. Entrevistas semiestructuradas al personal del área administrativa y operativa y se triangularon los resultados con entrevistas al personal directivo.	Cuatro categorías en escala Likert
Gómez, Balderas y Rangel (2015)	Condiciones de trabajo, políticas empresariales, relaciones sociales, desarrollo de personal, desempeño de tareas y relaciones con la Autoridad	Encuesta con escala Likert	Escala de medida ordinal, para cada variable se asignaron cinco ítems con actitud positiva y cinco ítems con actitud negativa
Toro, Salazar y Gómez (2011)	Calidad, Responsabilidad, Compromiso institucional, Relaciones interpersonales, Comunicación interpersonal, Solución de conflictos, Trabajo en equipo, Liderazgo, Habilidades, Organización de actividades rutinarias, Control de registros, Responsabilidad en calidad, Responsabilidades Autónomas	Metodología de carácter mixto, descriptivo y transversal	Medir la fuerza de la relación entre las variables y el desempeño laboral de los empleados (correlaciones de Pearson y de Spearman)
Carrillo (2004)	Autorealización, involucramiento laboral, supervisión,	Propuesta de escala del Clima	Escala Likert con total de

Autores	Variables	Metodología	Indicador
	comunicación y condiciones laborales.	Laboral CL-SPC	cincuenta ítems

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados.

En síntesis, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente relacionado a factores psicosociales. El estrés laboral y sus consecuencias son el punto medular para comprender los factores de riesgo psicosocial en la salud y la productividad del trabajador (Uribe, Gutiérrez y Amézquita, 2020).

En la evaluación del individuo se distinguen factores intrínsecos y extrínsecos. Los primeros dependen de la persona, sus intereses, rendimiento, aspiraciones o motivaciones. Los segundos son cuestiones ajenas a la persona y dependientes del entorno tales como reconocimiento, salario, condiciones de trabajo, nuevas tecnologías, entre otros (Arias y Arias, 2014).

1.3 Derecho al trabajo para el desarrollo humano

De entre la extensa gama de derechos humanos que permea a todo individuo, el derecho al trabajo es fundamental para obtener una vida digna. Es una parte fundamental y se procura a través de normatividad internacional y nacional. La Declaración Universal de los Derechos Humanos marca un punto de referencia y los artículos 23, 24 y 25 exponen:

- **Artículo 23:** *“1) Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la*

protección contra el desempleo. 2) Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. 3) Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. 4) Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses”.

- **Artículo 24:** *“Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”.*
- **Artículo 25 inciso 1:** *“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” (DUDH, 1948: 7).*

Este derecho también se establece en la de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 (CPEUM, 1917). Los artículos que refieren directamente al trabajo son el 5º y el 123º los cuales dictan:

- **Artículo 5º:** *“A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial,*

cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial. La ley determinará en cada entidad federativa, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo” (CPEUM, 2016: 11).

- **Artículo 123º:** *“Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley”* (CPEUM, 2008: 133).

México también cuenta con normatividad específica como la Ley Federal del Trabajo (LFT) la cual se promulgó el 28 de agosto de 1931 como la primera correspondiente a este tema. Importantes antecedentes para su contenido fueron las leyes laborales del estado de Veracruz (1918 y 1924) y las de Yucatán (1918 y 1926), además de algunas legislaciones referentes a los accidentes de trabajo en Veracruz (1904) y en Nuevo León (1906).

Así, la Revolución Mexicana fue indispensable para el surgimiento de la norma jurídica sobre la materia. La Ley Federal del Trabajo reguló prácticamente todos los aspectos principales del derecho laboral: los individuales, los colectivos, los administrativos y los procesales (Somavia, s/f). Derivado de esta Ley es importante mencionar que en el artículo 2º definen al trabajo digno como: *“Aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe*

discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva” (LFT, 1970: 1).

La concepción moderna del derecho sitúa al hombre en la sociedad y le impone deberes y le concede derechos: la sociedad tiene el derecho de exigir de sus integrantes el ejercicio de una actividad útil y honesta y, a su vez, el individuo tiene el derecho de reclamar a la sociedad la seguridad de una existencia compatible con la dignidad de la persona humana (Davalos, 2016). En este sentido, el artículo 3º de la LFT dicta: *“El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, y exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, así como el reconocimiento a las diferencias entre hombres y mujeres para obtener su igualdad ante la ley. Debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida digna y la salud para las y los trabajadores y sus familiares dependientes.*

No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones,

preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana. No se considerarán discriminatorias las distinciones, exclusiones o preferencias que se sustenten en las calificaciones particulares que exija una labor determinada.

Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones” (LFT, 2019: 2).

Las nuevas medidas buscan proteger a los trabajadores, por eso hacen hincapié en cómo se establece un contrato y cómo se le da fin, y en las obligaciones patronales, el nuevo sistema de justicia laboral y el reconocimiento de las trabajadoras del hogar como fuerza laboral con los mismos derechos que cualquier trabajador.

Es una gran reforma procesal con normas regentes del derecho individual al trabajo y el derecho colectivo, donde se pretende garantizar la equidad de género, la democracia laboral y la consolidación de los derechos a los trabajadores mexicanos (Somavia, s/f).

De este punto se deriva el derecho humano a un trabajo decente configurado por el derecho a la seguridad social para acceder a los sistemas de salud y protección social. Los derechos humanos laborales, son inherentes por el sólo hecho de ser persona y trabajar.

Por medio del trabajo decente se busca asegurar las necesidades básicas y lograr una buena vida. En este sentido, relacionando los factores que necesita un individuo para contar con un clima organizacional adecuado y las variables a estudiar, se encuentra la teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow (1954, citado en Tapia, 2011), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades (ver figura 1):

- 1) Fisiológicas: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- 2) Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional.
- 3) Social: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4) Estima: factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow



Fuente: Decides tu vida. (2022). *Pirámide de necesidades de Maslow*. <https://decidestuv vida.com/piramide-de-maslow-como-reconocer-nuestras-necesidades/>

Al no cubrirse las necesidades básicas establecidas para todo ser humano, se puede incurrir en situaciones estresantes convirtiendo estas áreas en factores de riesgo psicosocial afectando todo el entorno de las personas.

Otra que refiere la importancia de cubrir necesidades básicas centradas en el ámbito laboral fue formulada en 1967 por Herzberg, Mausner y Snyderman. Nombrada como la Teoría del Factor Dual, por medio de encuestas se evalúa si los trabajadores se sienten bien o no en su trabajo, determinando *factores higiénicos* (condiciones físicas del trabajo, control técnico, status y seguridad), y *factores motivadores* (tareas estimulantes, sentimiento de autorrealización, y reconocimiento a una labor bien realizada) (Tapia, 2011).

En el ámbito laboral, si existen circunstancias favorables en el ambiente del trabajador como las emociones positivas (esperanza, optimismo, alegría y confianza); o desfavorables que representen aspectos negativos o de amenaza,

como rabia, ansiedad, ira, miedo, entre otras, ocasionan manifestaciones físicas desencadenantes que afectan el entorno organizacional (Feldman y Blanco, 2006). En cualquier caso, el trabajador deberá aprender a controlar sus emociones en la convivencia derivada de las actividades laborales dependiendo del trabajo a desempeñar.

Así, el clima laboral es contingente ya que en la manera en que se desarrolle dependerá mucho la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada de la concepción en la organización de las relaciones laborales. Por lo que a medida que estos factores cambian, también lo hace el clima laboral.

En cualquier empresa, independientemente de su tamaño, los procesos de recursos humanos tienen la función de obtener el mejor desempeño y productividad posible de los empleados de la organización (Toro, Salazar y Gómez, 2011). A través del personal que labora en las organizaciones, las empresas aspiran a alcanzar objetivos organizacionales, maximizando el uso de todos sus recursos (financieros, humanos, institucionales, entre otros).

1.4 Aplicación de la NOM-035 en México

Las Normas Internacionales del Trabajo (NIT) se desarrollaron con el fin de *“constituir un sistema de instrumentos relativos al trabajo y a la política social, sostenido por un sistema de control que permite abordar todos los tipos de problemas que plantea su aplicación a escala nacional”*. Desde 1919, la

Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha mantenido y desarrollado un sistema de normas internacionales del trabajo que tiene por objetivo: *“la promoción de oportunidades para hombres y mujeres, con el fin de que éstos consigan trabajos decentes y productivos en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad”* (OIT, 2016).

En la economía globalizada las normas internacionales del trabajo constituyen un componente esencial del marco internacional para garantizar que el crecimiento de la economía global sea beneficioso para todos (OIT, 2016).

Para conformar una legislación laboral mexicana conforme a los estándares internacionales en diciembre de 1942 el Congreso aprobó la Ley del Seguro Social (LSS) que significó un cambio definitivo en la forma en que se indemnizaba a los trabajadores. Aunque en teoría estaban protegidos por la Ley Federal del Trabajo, en la práctica la diferencia entre accidente de trabajo y enfermedad profesional era la razón de que un empleado no pudiera atenderse debidamente. Los artículos 41 y 43 mencionan:

- **Artículo 41.** *Riesgos de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.*
- **Artículo 43.** *Enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo, o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. En todo caso, serán enfermedades de trabajo las consignadas en la Ley Federal del Trabajo (LSS, 1995: 18).*

Es importante destacar la obligación que le confiere la LFT al patrón en el numeral 475 BIS: *“El patrón es responsable de la seguridad e higiene y de la prevención de los riesgos en el trabajo, conforme a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas oficiales mexicanas aplicables”*.

En este sentido se resalta como importante el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de noviembre del 2014. En su numeral 3, fracciones IX y XVII menciona los factores de riesgo psicosocial, primeramente, como parte del Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo y en segundo término ofrece un concepto claro y conciso de los factores de riesgo psicosocial: *“Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por: IX. 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; XVII. Factores de Riesgo Psicosocial: Aquéllos 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 laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado”*.

Con datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), es posible reconocer e identificar los factores de riesgo

psicosocial que pueden afectar los ciclos de sueño y, en general, desmejorar el bienestar de los trabajadores al ocasionar cuadros de ansiedad, estrés, depresión u otros problemas psicológicos. La OCDE indica que México es el segundo país peor calificado en la evaluación de índices de balance entre la vida personal y laboral de sus ciudadanos. Junto a China y Estados Unidos, es uno de los países que padecen más estrés laboral.

Para la creación de la Norma Oficial Mexicana, se toma como sustento legal y antecedentes la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal del Trabajo, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley Federal de Metrología y Normalización, Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En tal sentido, se hace referencia a los artículos más importantes de las diversas leyes:

Cuadro 2. Normatividad que conforma la NOM-035

Ley	Art.	Contenido
Ley Federal del Trabajo	512	En los reglamentos de esta Ley y en los instructivos que las autoridades laborales expidan con base en ellos, se fijarán las medidas necesarias para prevenir los riesgos de trabajo y lograr que éste se preste en condiciones que aseguren la vida y la salud de los trabajadores (LFT, 2015:104).
	523	La aplicación de las normas de trabajo compete, en sus respectivas jurisdicciones: a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (LFT, 2015:124).
	524	La Secretaría del Trabajo y Previsión Social y los Departamentos y Direcciones del Trabajo tendrán las atribuciones que les asignen sus leyes orgánicas y las

Ley	Art.	Contenido
		<p>normas de trabajo (LFT, 2015:125).</p>
	527	<p>La aplicación de las normas de trabajo corresponde a las autoridades federales, cuando se trate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ramas industriales y de servicios. - Empresas: 1) administradas en forma directa o descentralizada por el Gobierno Federal; 2) que actúen en virtud de un contrato, o concesión federal y las industrias que les sean conexas, y 3) que ejecuten trabajos en zonas federales o que se encuentren bajo jurisdicción federal. <p>También corresponderá a las autoridades federales la aplicación de las normas de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más Entidades Federativas; contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una Entidad Federativa; y, obligaciones patronales en las materias de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores y de seguridad e higiene en los centros de trabajo (LFT, 2015:125-127).</p>
<p>Ley Orgánica de la Administración Pública Federal</p>	40	<p>A la Secretaría del Trabajo y Previsión Social corresponde el despacho de los siguientes asuntos: I.- Vigilar la observancia y aplicación de las disposiciones relativas contenidas en el artículo 123 y demás de la Constitución Federal, en la Ley Federal del Trabajo y en sus reglamentos; ... XI.- Estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales, para la protección de los trabajadores, y vigilar su cumplimiento (LFAPF, 2021: 49).</p>
<p>Ley Federal sobre Metrología y Normalización</p>	30	<p>Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: XI. Norma oficial mexicana: la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o</p>

Ley	Art.	Contenido
		<p>método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación (LFMN, 2009; 3).</p>
	38	<p>Corresponde a las dependencias según su ámbito de competencia: ... II. Expedir normas oficiales mexicanas en las materias relacionadas con sus atribuciones y determinar su fecha de entrada en vigor... (LFMN, 2009; 11).</p>
	40	<p>Las normas oficiales mexicanas tendrán como finalidad establecer: ... VII. Las condiciones de salud, seguridad e higiene que deberán observarse en los centros de trabajo y otros centros públicos de reunión...(LFMN, 2009; 14)</p>
	41	<p>Las normas oficiales mexicanas deberán contener: I. La denominación de la norma y su clave o código, así como las finalidades de la misma conforme al artículo 40; II. La identificación del producto, servicio, método, proceso, instalación o, en su caso, del objeto de la norma conforme a lo dispuesto en el artículo precedente; III. Las especificaciones y características que correspondan al producto, servicio, método, proceso, instalación o establecimientos que se establezcan en la norma en razón de su finalidad; IV. Los métodos de prueba aplicables en relación con la norma y en su caso, los de muestreo; V. Los datos y demás información que deban contener los productos o, en su defecto, sus envases o empaques, así como el tamaño y características de las diversas indicaciones; VI. El grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales y con las Normas mexicanas tomadas como base para su elaboración; Fracción reformada DOF 2005-1997 VII. La bibliografía que corresponda a la norma; VIII. La mención de la o las dependencias que vigilarán el cumplimiento de las normas cuando exista concurrencia de competencias; y IX. Las</p>

Ley	Art.	Contenido
		otras menciones que se consideren convenientes para la debida comprensión y alcance de la norma (LFMN, 2009; 14-15).
	87	El resultado de las operaciones que realicen las unidades de verificación se hará constar en un acta que será firmada, bajo su responsabilidad, por el acreditado en el caso de la personas físicas y por el propietario del establecimiento o por el presidente del consejo de administración, administrador único o director general de la propia unidad de verificación reconocidos por las dependencias, y tendrá validez una vez que haya sido reconocido por la dependencia conforme a las funciones que hayan sido específicamente autorizadas a la misma (LFMN, 2009; 30-31).

Fuente: Elaboración propia con base en las leyes citadas.

Para vigilar el cumplimiento del cuidado a la salud laboral del trabajador, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) mexicana, a partir del 23 de octubre del 2019, estableció la *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención en todos los centros laborales.*

Mejor conocida como NOM-035, su contenido determina las condiciones mínimas y necesarias para la salud y el buen ambiente laboral con el objetivo de 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 (STPS, 2018).

Esta norma rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, los cuales tienen que cumplir diferentes normativas de acuerdo a la siguiente clasificación: 1) con hasta 15 trabajadores, 2) entre 16 y 50 trabajadores, y 3) más de 50 trabajadores.

En el país se reconoce a la NOM-035 como la normatividad esencial para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Al establecer los requerimientos administrativos por ley, las empresas adquieren la certificación. Si después de ello no se mantiene el cumplimiento de la normatividad, se aplican multas a las organizaciones que incurran en conductas u omisiones que impliquen riesgos para la salud, vida o seguridad de los empleados.

A continuación, se expone el significado de entorno organizacional favorable y a los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la NOM-035:

- **“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; la evaluación y el reconocimiento del desempeño.*

- **Factores de Riesgo Psicosocial:** *aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, 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 hacia 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 sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo” (Cámara de Diputados, 2002: 4-5).

La Norma clasifica las obligaciones a las que se encuentra sujeto el patrón de acuerdo al número de trabajadores y las obligaciones de los trabajadores (ver cuadro 3).

Cuadro 3. Obligaciones de los patrones y los trabajadores de acuerdo con la NOM-035

Patrón	Trabajador
Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales y violencia laboral; así como la promoción de un entorno organizacional favorable.	Obligación de observar las medidas de prevención establecidas en la Norma, así como aquellas que disponga el patrón en apego a la misma.
Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.	Participar en los eventos de difusión organizados por el patrón en apego a la presente norma.

Patrón	Trabajador
Adoptar medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable y atender prácticas opuestas al entorno organizacional favorable o actos de violencia laboral.	Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.
Identificar trabajadores sujetos de acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para atención a la institución de seguridad social o privada, o al médico del centro de trabajo.	Denunciar la práctica de conductas contrarias al entorno organizacional favorable.
Practicar exámenes médicos y psicológicos a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial.	Participar en las actividades de identificación de factores psicosociales.
Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre la política de prevención de riesgos psicosociales, medidas adoptadas para combatir prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, medidas y acciones de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.	Participar en la evaluación del entorno organizacional.
Llevar los registros sobre resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, resultado de las	Denunciar actos de violencia laboral, mediante los canales establecidos por el patrón para tal efecto o bien por

Patrón	Trabajador
<p>evaluaciones del entorno organizacional (más de 50 trabajadores), 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, nombres de trabajadores a los que se les practicaron exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial.</p>	<p>medio de la Comisión de Seguridad e higiene.</p>
	<p>En caso de presenciar o sufrir un acontecimiento traumático severo, informar por escrito al patrón o bien a la Comisión de Seguridad e Higiene.</p>
	<p>Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas establecidas en la presente Norma.</p>

Fuente: Elaboración propia con información de la NOM-035.

La NOM-035 le otorga al patrón la opción de contar con una Unidad de Verificación debidamente acreditada para verificar el grado de cumplimiento de la misma en el centro de trabajo. Los dictámenes emitidos por dichas unidades de verificación tendrán una vigencia de dos años y deberán contener: datos del centro de trabajo verificado, datos de la unidad de verificación, datos del dictamen y el método que se utilizó para la identificación así como el análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional (STPS, 2018).

La entrada en vigor de la NOM-035 se llevó a cabo el 23 de octubre de 2019 y fue considerada como la primera etapa en la aplicación de esta norma, con

un plazo de un año para su implementación debido a la complejidad en el cumplimiento y la cantidad de especificaciones de la misma.

En ella se comprendían las obligaciones relacionadas con la elaboración y aplicación de la política, las medidas de prevención, la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información.

La segunda etapa entró en vigor el 23 de octubre de 2020 y su objetivo 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. (STyPS, 2020).

Capítulo II Metodología de evaluación de la NOM-035 en las pequeñas empresas

En este capítulo se expone la metodología utilizada para el estudio de la NOM-035 en dos empresas de servicios. La primera privada y la segunda empresa privada con participación gubernamental. Para cumplir el objetivo general de analizar el impacto psicológico de las variables contenidas en la NOM-035 sobre el clima laboral en dos pequeñas empresas de servicios establecidas en la Ciudad de México, se utilizaron los instrumentos proporcionados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. El capítulo se divide en tres apartados.

El primero presenta la metodología de la investigación al exponer la interrogante de la investigación, así como la hipótesis a probar y la población a la cual se aplica el estudio. Durante el segundo, se describen las variables e indicadores. En el tercer apartado se detalla la forma en que se recolectarán los datos para el estudio.

2.1 Metodología

Para recolectar los datos adecuados se utilizarán las dos guías de referencia que contiene la Norma 035 para los centros de trabajo que cuentan con menos de 50

trabajadores¹. Estas guías contienen cuestionarios con escala Likert para la medición de los riesgos psicosociales. Para cumplir con lo establecido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se deberá 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 la NOM-035.

Los primeros numerales (5) refieren a las obligaciones del patrón. Los siguientes numerales (7) corresponden a la evaluación específica a cada centro laboral de acuerdo a su tamaño (determinado por el número de trabajadores). Mientras que el capítulo 8 son las medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable.

2.1.1 Pregunta de investigación

La interrogante que guía esta investigación es: ¿Cuál es el impacto de los factores de riesgo psicosocial en los empleados de pequeñas empresas acorde con la evaluación propuesta en la NOM-035? Lo anterior con la finalidad de evaluar si los componentes que plantea la NOM-035 ya son considerados dentro de la organización, o bien, si aún no se encuentra y es necesario realizar mejoras.

¹ La Guía de Referencia III. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo, es de observancia no obligatoria y particular para las empresas con más de 50 trabajadores.

2.1.2 Hipótesis

La hipótesis que se buscó comprobar fue:

En el clima laboral de pequeñas empresas del sector servicios predominan los niveles de riesgo “nulo” y “bajo” en comparación con los niveles “alto y muy alto” al evaluar los elementos contenidos en la NOM-035.

Para ello, se elige una metodología cuantitativa para analizar el impacto de los riesgos psicosociales en los trabajadores considerando las categorías y dominios que presenta la NOM-035.

Con lo anterior se conoce la percepción que los trabajadores tienen del clima laboral en las pequeñas empresas y así conocer si existe un impacto de riesgo psicosocial estadísticamente significativo.

2.1.3 Población y muestra

Por el número de trabajadores, se considera una empresa pequeña cuando el rango de colaboradores oscila entre 11 y 30 personas.

Derivado de la contingencia sanitaria mundial, el acceso a personas ajenas al entorno de cualquier empresa se limitó, incluso orillando a los empleados a trabajo en casa. Sin embargo, después de buscar autorización con varias organizaciones de interés, se seleccionaron por conveniencia dos empresas con oficinas centrales en el centro de la Ciudad de México que otorgaron las

facilidades para el levantamiento presencial del cuestionario una vez que reiniciaron con las actividades en sus oficinas.

Para conformar un marco de referencia comparativo, se eligieron dos empresas del mismo sector, con similar número de empleados, pero que su participación en la economía se encontrara en diferentes ámbitos ya que una pertenece al privado y la otra tiene participación pública- privada.

La primera organización (E-1) inició operaciones en los años cincuenta del siglo pasado y distribuye sus servicios de entretenimiento turístico a nacionales y extranjeros. En su estructura orgánica cuenta con 27 trabajadores de distinto nivel jerárquico que puede ser desde nivel directivo hasta el personal operativo.

La empresa otorga servicios de distracción turística que pueden diversificarse entre entradas a museos, restaurante con comida típica nacional y otras atracciones relacionadas con el paisaje urbano del centro de la Capital del país de la Ciudad de México. Los horarios laborales se acomodan en roles que se organizan de lunes a domingo de 11:00 a 19:00 horas en cuestiones operativas y de 09:00 a 16:00 horas para actividades administrativas y directivas. Su ubicación se encuentra en el centro de la Ciudad de México y es considerada una de las principales atracciones turísticas por visitar por lo que diariamente recibe a nacionales y extranjeros.

La misión de la empresa es brindar a los visitantes una experiencia única en el corazón de la Ciudad de México, con calidad, innovación y múltiples opciones de entretenimiento generando valor para todas las partes involucradas (visitantes, socios, entorno y colaboradores).

La visión de la empresa se enfoca en consolidarse como el mejor destino de entretenimiento reconociéndose como la más importante atracción por la calidad e innovación en sus servicios.

Los valores de la empresa constituyen el marco de referencia para las decisiones y la actuación cotidiana de todos los niveles y puestos de trabajo en la empresa, se explican a continuación:

Cuadro 4. Valores de la empresa uno (E-1)

Valor	Significado
Excelencia	Organizar, gestionar y hacer todo bien a la primera, en todos los ámbitos de la organización, logrando resultados integrales excelentes planificados.
Honestidad	Nuestras acciones siempre serán con base en la verdad y en la auténtica justicia. El respeto por uno mismo y por los demás es una actitud que siembra confianza en nosotros y en aquellos con quienes estamos en contacto.
Respeto	Reconocemos a las personas y el medio ambiente en toda su dignidad, aceptando la autonomía de cada uno de nuestros colaboradores, clientes y todas las personas que se encuentran en contacto con la empresa. Nos relacionamos con las personas y con el medio ambiente en base a nuestros principios éticos y al Código de Conducta.
Integridad	Actuamos en todo momento bajo un compromiso personal con la honestidad, la franqueza y la justicia, es decir, vivimos de acuerdo con los principios personales y morales. Hacemos lo correcto incluso si eso supone la pérdida de negocio y tratamos a nuestros colaboradores y socios comerciales con equidad y respeto.
Pasión	Disfrutar nuestro trabajo demostrándolo día a día con nuestras acciones, para poder contagiar esa actitud positiva a clientes y colaboradores.

Valor	Significado
Calidad	La calidad debe ser más que dar el mejor servicio, sino que debe extenderse a todos los aspectos de su trabajo. Una persona que reconoce la calidad y se esfuerza para que todos los días tenga un profundo sentido de respeto propio, el orgullo en sus logros, y la atención que afecta a todo, es una persona rica en valores éticos.

Fuente: Elaboración propia con información de la Empresa E-1.

La empresa está consciente del compromiso que tiene con la sociedad, el medio ambiente, sus visitantes, proveedores, colaboradores y accionistas. Reconocen que su actuar diario afecta a la sociedad y para corresponder de manera satisfactoria se ha incorporado una gestión ética y responsable al consolidarse como Empresa Socialmente Responsable (ESR).

La segunda empresa (E-2) inició operaciones 8 años atrás al formar parte de la renovación de la Reforma Eléctrica del año 2014. Su constitución y formalización para el cumplimiento de su principal actividad comienza hace 4 años; una de sus principales funciones es la administración de un fideicomiso de inversión e infraestructura especializado en el sector energético en México. Actualmente cuenta con 25 trabajadores divididos en directores, gerentes, ejecutivos y analistas. Su ubicación está en una de las principales avenidas del centro de la Ciudad de México donde se desarrollan un impactante número de actividades productivas.

La empresa ofrece un servicio de alta especialización en el tema energético que no es abierto al público en general derivado de su delicada constitución con participación en el sector público y privado. Su objetivo es llevar a cabo la

administración de todo tipo de fideicomisos y su patrimonio, incluyendo los fideicomisos de inversión en energía e infraestructura constituidos de conformidad con lo dispuesto en la legislación fiscal vigente.

La misión de la empresa es proveer de soluciones de financiamiento y administración de vehículos financieros de capital y en general al sector energético para impulsar la modernización del sector eléctrico en México acorde a la actual administración federal y ofrecer rentabilidad competitiva para los inversionistas.

La visión es ser un referente de confiabilidad, eficiencia y rentabilidad en el mercado de financiamiento del sector eléctrico, atrayendo inversión adicional al presupuesto energético.

Una vez descritas las empresas objeto de este estudio, en el siguiente apartado se describen las variables establecidas en las guías de referencia.

Los valores de la empresa constituyen el marco de referencia para las decisiones y la actuación cotidiana de todos los niveles y puestos de trabajo en la empresa, se explican a continuación:

Cuadro 5. Valores de la empresa dos (E-2)

Valor	Significado
Integridad	Ser íntegro/a es conducirme con honestidad y respeto hacia mi institución, mis compañeros/as y la sociedad.
Productividad	Ser productivo/a es trabajar para obtener resultados eficientes y contribuir a la permanencia y crecimiento de mi fuente de trabajo.
Responsabilidad	Ser responsable significa cumplir con mis obligaciones como servidor/a público/a.

Fuente: Elaboración propia con información de la Empresa E-2.

2.2 Variables e indicadores

Las variables a considerar dentro de las guías de referencia de la NOM-035 están formuladas para contribuir a la identificación de los trabajadores con factores de riesgo psicosocial y los ámbitos en que les afecta en su centro de trabajo. La primera guía de referencia ayuda a tipificar al trabajador con acontecimientos traumáticos severos mientras que la segunda analiza los tipos de riesgo.

- i. **Guía de Referencia I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.** Esta guía contiene 21 ítems relacionados a algún acontecimiento traumático severo. Las respuestas posibles se encuentran únicamente entre sí y no. Las variables consideradas son²:
 - a. (7) Acontecimiento traumático severo.
 - b. (2) Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento.
 - c. (7) Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento.
 - d. (5) Afectación.

Para conocer si en la empresa laboran individuos con factores de riesgo, enseguida se explican las variables principales de la Guía de referencia I.

² Entre paréntesis se encuentra el número de ítem por cada variable.

a) Acontecimiento traumático severo

Como se describió en el capítulo uno, de acuerdo con la NOM-035 es aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que representa un peligro real para la integridad física de los trabajadores. Como consecuencia puede generar trastorno de estrés postraumático (STyPS, 2018). Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

La descripción de los acontecimientos se amplía considerando al individuo como un ser social que se encuentra inmerso en sucesos que, aunque no recaigan directo en el individuo, pueden producir reacciones emocionales intensas conformando las denominadas víctimas indirectas y latentes (Pereda, Fons y Abad, 2013).

b) Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento

La vivencia de sucesos no habituales, negativos, incontrolables y altamente estresantes pueden derivar en una reacción psicológica conocido como trauma. Éste tiene consecuencias de malestar intenso en quien lo padece. Además, la ausencia de respuestas comprensibles explican el impacto psicológico causado (De la Rosa y López, 2016). Aunque existe controversia sobre la categorización de un suceso como traumático, algunos autores identifican al menos tres elementos: incontrolable, negativo y de carácter inesperado.

c) Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento.

Como una estrategia para reducir los fenómenos inesperados surgen conductas de protección y evitación algunas tan extremas como no salir de casa por temor. Lo anterior aísla socialmente al individuo hasta disminuir su capacidad de convivencia y de expresar emociones conformando un cuadro depresivo (Carvajal, 2002).

d) Afectación

Las patologías podrán no surgir de inmediato, pueden hacerlo mucho tiempo después o detectarse hasta años adelante, incluso años más tarde si se ignora el proceso de recuperación para desvanecer la sintomatología del evento traumático. Alrededor de un 85% de las personas afectadas continúan el proceso de recuperación natural y no desarrolla ningún tipo de trastorno, mientras que el 15% restante continúa en el proceso (Bonanno, 2004).

Por lo que respecta a la segunda guía se compone de más variables e ítems especificando los factores de riesgo psicosocial con el trabajo.

- ii. **Guía de Referencia II. Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.** Este cuestionario contiene 44 ítems puntuados en una escala Likert con 5 respuestas posibles “siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca”. Cada sección contiene su propia evaluación de acuerdo con el sentido de afirmación de cada pregunta, es decir, si el

trabajador piensa que una afirmación se cumple siempre o no se cumple siempre. Las variables consideradas son:

- a.(9) Condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.
- b.(4) Actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.
- c.(4) Tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.
- d.(5) Decisiones que puede tomar en su trabajo.
- e.(5) Capacitación e información que recibe sobre su trabajo.
- f. (11) Relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.
- g.(3) Atención a clientes y usuarios.
- h.(3) Jefe de otros trabajadores.

A continuación, se describen las variables con mayor detalle para vincular cómo los entornos social, familiar y económico afectan al trabajador provocando impactos psicosociales que disminuyen su productividad laboral.

a) Condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo
Las condiciones de trabajo se conforman por el ingreso, jornada laboral, prestaciones, capacitación para desempeñar el puesto, vinculación con otras áreas, oportunidades de desarrollo, seguridad y limpieza, equipamiento instalaciones sanitarias, lugar de descanso, incentivos y carga de trabajo (Castro, Padilla y Ramírez, 2009).

b) Actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene

La relación subordinada que los trabajadores tienen por condición de jerarquía establece directrices de funcionamiento y genera lineamientos que validan los actos de autoridad orientados por la optimización de las actividades laborales. El mecanismo de interacción entre los individuos permite la cooperación que, combinada con una autoridad promotora del esfuerzo compartido, concretan la colaboración de los agentes.

La subordinación se determina como base de acción de las empresas relacionada con el concepto de poder. Por tanto, la desobediencia a una orden será motivo de consecuencias negativas para el trabajador lo que puede ocasionar fricciones en el centro de trabajo (Cruz, 2010).

c) Tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares

La sana unión de los entornos del trabajador es relevante porque contribuirá a su salud mental. La calidad del ambiente laboral se estudia desde dos posiciones (Durán, 2010):

1. Como un concepto y una filosofía de organización del trabajo que mejora la vida del individuo más allá de la ganar dinero. Debe incluir la optimización de aptitudes y habilidades personales en su puesto de trabajo que fomentan el reconocimiento del progreso profesional.
2. Como una combinación de necesidades y percepciones del trabajador hacia su ambiente y centro de trabajo. La percepción favorable por medio de los

sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, contribuirá en mantener un óptimo equilibrio en la vida del individuo.

d) Decisiones que puede tomar en su trabajo

La decisión administrativa depende de la evaluación de las alternativas al considerar todas las circunstancias posibles, sean simples o complejas. De acuerdo con Solano (2003) existen cinco factores que caracterizan a las decisiones: 1) efectos a futuro; 2) reversibilidad; 3) impacto en otras áreas; 4) calidad de las relaciones laborales, y 5) periodicidad.

e) Capacitación e información que recibe sobre su trabajo

La capacitación laboral sucede en el transcurso de cierto periodo de tiempo a la par que se enfrenta y resuelve los problemas de trabajo que se presenten. Así, los individuos incorporan conocimiento tácito (Guiñazú, 2004).

f) Relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe

Las relaciones laborales se conceptualizan como el nexo entre empleadores y trabajadores e incluye todas las actividades resultantes de las condiciones de trabajo. El conjunto de relaciones laborales se organiza como un sistema fundamentado en el contexto nacional que considera la información, para la prevención y resolución de conflictos relacionados con el trabajo (OIT, 2016).

g) Atención a clientes y usuarios

La prioridad de las empresas será el cliente quien desarrolla su función principal al elegir los bienes o servicios que ofrecen las organizaciones. El cliente es sensible al servicio que recibe de las actitudes de los integrantes de la empresa. Por ejemplo, el tono de voz en llamadas por teléfono, la actitud en la recepción, el servicio técnico, entre otros. Ya sea de forma consciente o inconsciente el cliente siempre está evaluando la forma de ser tratado (Castillo, 2010).

h) Jefe de otros trabajadores

Autores como Serrano y Portalanza (2014) plantean que la dirección “es un tema crecientemente complejo, cuya definición y entendimiento guarda estrecha relación con las aproximaciones teóricas contemporáneas, las mismas que se descienden de las corrientes epistemológicas que han patentado los diferentes cursos de la historia” (p.118). Lo anterior plantea que no existe una definición única y se entenderá por el contexto organizacional. Así, la dirección es un proceso en el cual el administrador orienta e influye sobre las actividades realizadas por el equipo de trabajo y necesita considerar los valores, tareas, procesos y cambios enfocados al logro de los objetivos trazados (Uzuriaga, Osorio y Arias, 2020).

Estas variables se medirán conforme a las escalas propuestas en las guías de referencia establecidas en el Diario Oficial de la Federación. Para la guía I (Anexo 3), si todas las respuestas a la sección I son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica.

En caso contrario, si alguna respuesta a la sección I es "Sí", se requiere contestar las secciones siguientes y se debe valorar la atención clínica.

Las respuestas a los ítems del cuestionario de la guía de referencia II (Anexo 4) para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados de acuerdo con la puntuación de la siguiente tabla:

Tabla 1. Puntuación de los ítems de la Guía de referencia II

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

Fuente: Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018.

Para obtener la calificación se debe considerar los ítems por categoría, dominio y dimensión³. 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.

³ Las tablas de criterios de evaluación en extenso, se pueden consultar en el Diario Oficial de la Federación de fecha del 23 de octubre del 2018.

2.3 Recolección de datos

El cuestionario en la empresa entretenimiento turístico a nacionales y extranjeros (E-1) se aplicó a los trabajadores durante enero del 2022. En él se recopilaron los datos necesarios para el análisis y evaluación del clima laboral en la empresa. La estructura del cuestionario se encuentra definida por la Secretaría del Trabajo incluyendo características sociales para conocer a la población.

Se acordó con los directivos y el departamento de recursos humanos de la empresa el levantamiento del cuestionario en papel para contribuir con los trabajadores que no cuenten con acceso a medios electrónicos durante la jornada laboral. El ejercicio se realizó en 30 minutos promedio por cada trabajador. El empleador indicó los horarios en que se aplicó el cuestionario en el centro laboral.

Para el caso de la empresa dedicada a la administración de un fideicomiso de inversión e infraestructura especializado en el sector energético en México (E-2) el cuestionario se aplicó durante el mes de febrero de 2022 incluyendo las características sociales y económicas de los empleados, los detalles de la muestra empleada se encuentran en el siguiente capítulo. El trabajo de campo se realizó en las oficinas aplicando el cuestionario en papel durante 40 minutos por trabajador. El empleador determinó el cronograma de trabajo en cada área que conforma la empresa.

Una vez con el compendio completo de cuestionarios, se realizó el análisis de cada empresa para generar las propuestas de mejora al clima laboral.

Capítulo III Resultados de la evaluación de la NOM-035 en dos pequeñas empresas

Este capítulo presenta los principales resultados del estudio de la evaluación de la NOM-035 en las dos empresas seleccionadas. A través de los datos sociales y económicos, se determina a la población que conforman las empresas y por medio de la evaluación de la información obtenida de la aplicación de la guía de referencia II se conoce el impacto psicológico que los factores psicosociales de riesgo tienen en los trabajadores. El capítulo se divide en dos secciones.

La primera contiene la estadística general de los datos de los trabajadores y su procesamiento de acuerdo a lo estipulado en la NOM-035 En la segunda, se muestra la comprobación o rechazo de la hipótesis mediante la evaluación de los resultados de la aplicación de la guía de referencia II para cada empresa.

3.1 Evaluación de resultados

Para conocer a la población que labora en las empresas (E-1 y E-2) la guía de referencia II contiene preguntas que permiten conocer las características sociales como la edad, el estado civil, el nivel de escolaridad y la experiencia laboral.

Tabla 2. Género y estado civil de los empleados de E-1 y E-2

Género	E-1	%	E-2	%	Estado Civil	E-1	%	E-2	%
Femenino	16	59	10	42	Casados	3	11	13	54
Masculino	11	41	14	58	Solteros	24	89	11	46
Total	27	100	24	100	Total	27	100	24	100

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas en E-1 y E-2.

En la tabla 2 se indica el género y estado civil de los empleados. La E-1 se compone del 59% de mujeres y el 41% de hombres; del total de empleados el 89% se encuentra soltero. Mientras que en la E-2 se encuentran laborando más hombres que mujeres y en cuanto a estado civil, predominan los empleados que casados (54%). La desagregación anterior puede explicarse por el tipo de actividades que se desarrolla en cada empresa. La E-1 se dedica a actividades turísticas dónde se requieren jóvenes y las labores de la E-2 son mayormente de índole administrativas.

Tabla 3. Edades de los empleados de E-1 y E-2

Edad	E-1	%	E-2	%
20 a 24	3	11	0	0
25 a 29	9	33	3	13
30 a 34	10	37	4	17
35 a 39	2	7	8	33
40 a 44	1	4	5	21
45 a 49	0	0	1	4
50 a 54	1	4	1	4
55 a 59	0	0	2	8
60 a 64	1	4	0	0
Total	27	100	24	100

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas en E-1 y E-2.

Revisar la edad de los empleados contribuye a confirmar que la E-1 se conforma por personal joven para sus actividades ya que el 70% de ellos se encuentra entre 25 y 34 años. En lo que respecta a la E-2, la edad del 71% de los trabajadores oscila entre 30 y 45 años (ver tabla 3).

Tabla 4. Escolaridad de los empleados de E-1 y E-2

Nivel de estudios	E-1	%	E-2	%
Preparatoria	1	4	2	8
Licenciatura	26	96	14	58
Maestría	0	0	7	29
No respondió	0	0	1	4
Total	27	100	24	100

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas en E-1 y E-2.

Al analizar la escolaridad, los empleados de la E-1 el 96% estudiaron hasta la licenciatura al igual que el 58% de la E-2. Sin embargo, en esta última el 29% de los empleados tienen maestría correspondiente con las habilidades que requiere la especialidad de la empresa (ver tabla 4).

Tabla 5. Cargo Laboral de los empleados de E-1 y E-2

Cargo Laboral	E-1	%	E-2	%
Director	0	0	2	8
Gerente	0	0	3	13
Operativo	24	89	12	50
Técnico	3	11	1	4
Supervisor	0	0	6	25
Total	27	100	24	100

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas en E-1 y E-2.

La tabla 5 muestra la distribución de los empleados en los cargos laborales. En la E-2 la diversificación de puestos muestra una jerarquía entre los empleados porque la plantilla se compone de operativos (50%), supervisores (25%) gerentes (13%) y directores (13%). Mientras que el 89% de los trabajadores de la E-1 son de tipo operativos ya que son los que reciben a los visitantes en el centro turístico.

Tabla 6. Años de experiencia de los empleados de E-1 y E-2

Experiencia	E-1	%	E-2	%
De 1 a 4 años	12	44	1	4
De 5 a 9 años	9	33	13	54
De 10 a 14 años	0	0	4	17
De 15 a 19 años	4	15	6	25
25 o más	2	7	0	0
Total	27	100	24	100

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas en E-1 y E-2.

La juventud predominante en la E-1 se relaciona con la cantidad de años de experiencia de los empleados ya que el 44% de ellos cuentan con hasta 4 años, 33% de 5 a 9 años y el 22% más de 15 años.

3.2 Comprobación o rechazo de hipótesis

Con los datos de la Guía de referencia I, observamos que en ambas empresas existen condiciones desfavorables (actitud prepotente y desconsiderada de los jefes, escasas o nulas posibilidades de promoción) para el sano desenvolvimiento de los empleados en sus lugares de trabajo. Esto nos proporcionó un marco de referencia para conocer la necesidad de aplicar la Guía de referencia II e indagar a

profundidad sobre el impacto de los factores de riesgo psicosocial en cada trabajador.

Al no existir cambios de personal durante el periodo de levantamiento de las encuestas, la Guía de referencia II fue aplicada a los mismos empleados.

3.2.1 Empresa 1 (E-1)

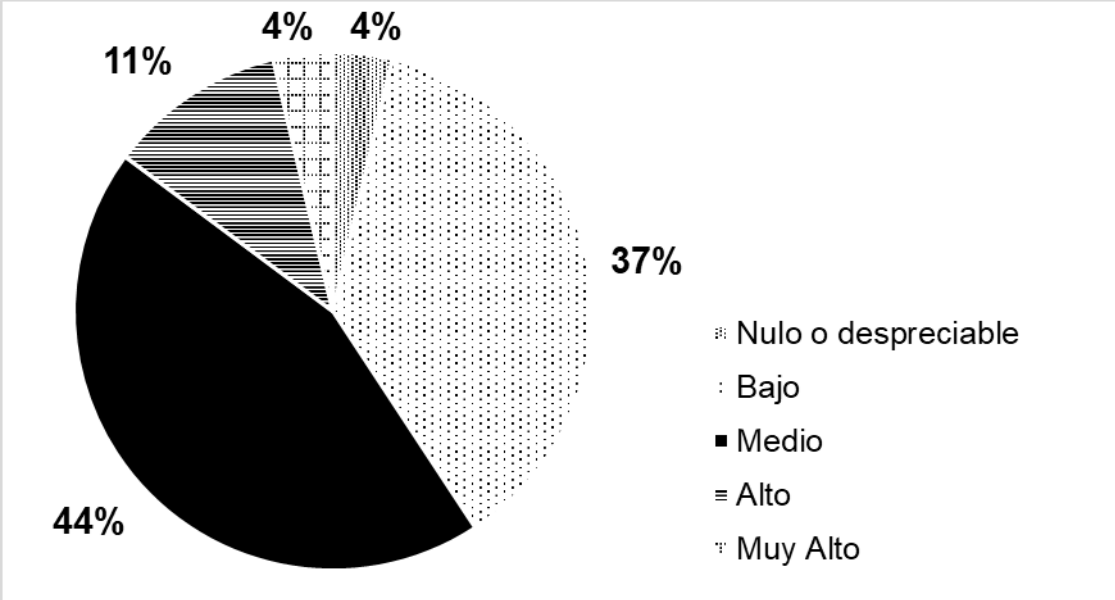
La NOM-035 cuenta con parámetros para determinar el nivel de riesgo psicosocial de acuerdo a la evaluación de las respuestas que cada empleado proporcionó en cada ítem. Existen 5 niveles de riesgo, el más preocupante por la afectación al trabajador es “muy alto” y va descendiendo en “alto”, “medio”, “bajo” hasta llegar a “nulo o despreciable”. Esta última opción es la deseable porque significa que no existen factores que provoquen un entorno organizacional desfavorable para el sano desarrollo de las actividades laborales.

Se inicia con una evaluación de los riesgos en lo general, pero se explica con detalle las categorías y los dominios de la Guía de referencia II considerando cada persona y cuál es el factor de riesgo psicosocial que más impacta en su entorno laboral. Primero se presenta la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa uno y continua en la siguiente sección con la empresa dos.

Los empleados consideran que su entorno laboral en la pequeña empresa turística (E-1) cuenta con varias áreas de oportunidad porque el 44% calificó los diferentes ítems con riesgo muy alto, mientras que el 37% considera que el riesgo

de los factores que pueden vulnerar su bienestar mental y social es bajo. En la gráfica 1 se observa el porcentaje de cada nivel de riesgo psicosocial.

Gráfica 1. Evaluación general de los factores de riesgo psicosocial en la E-1



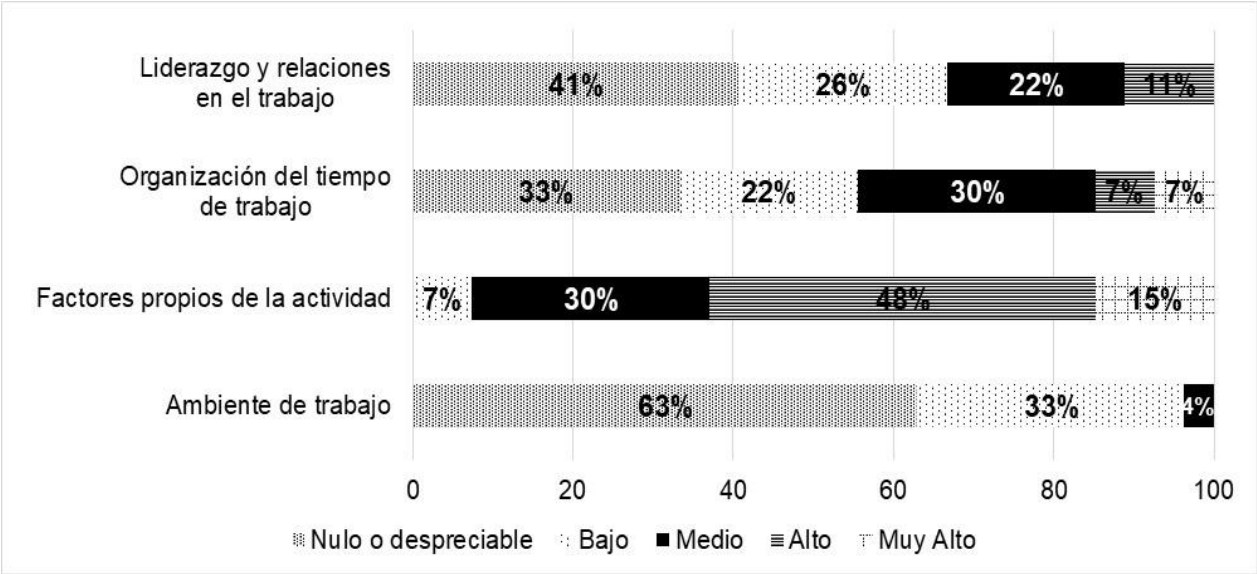
Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-1.

En la gráfica 2 se muestra la evaluación de los ítems para obtener el riesgo por categoría. La categoría predominante es “ambiente de trabajo” calificada por el 63% de los trabajadores con el más bajo nivel de riesgo (nulo o despreciable). La siguiente categoría fue catalogada con nivel “alto” de riesgo por el 48% de los empleados y corresponde a “factores propios de la actividad”. En él se incluyen los ítems referentes a cargas cuantitativas de trabajo, ritmos acelerados y cargas mentales y emocionales derivadas de su materia de trabajo.

Lo anterior se relaciona con la cantidad de visitas diarias de nacionales y extranjeros que la empresa turística recibe diariamente de lunes a viernes con especial énfasis en los fines de semana. Un aspecto relevante es en 2 de las 4

categorías ningún trabajador calificó un ítem con “muy alto” nivel de riesgo psicosocial.

Gráfica 2. Evaluación de las categorías que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-1



Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-1.

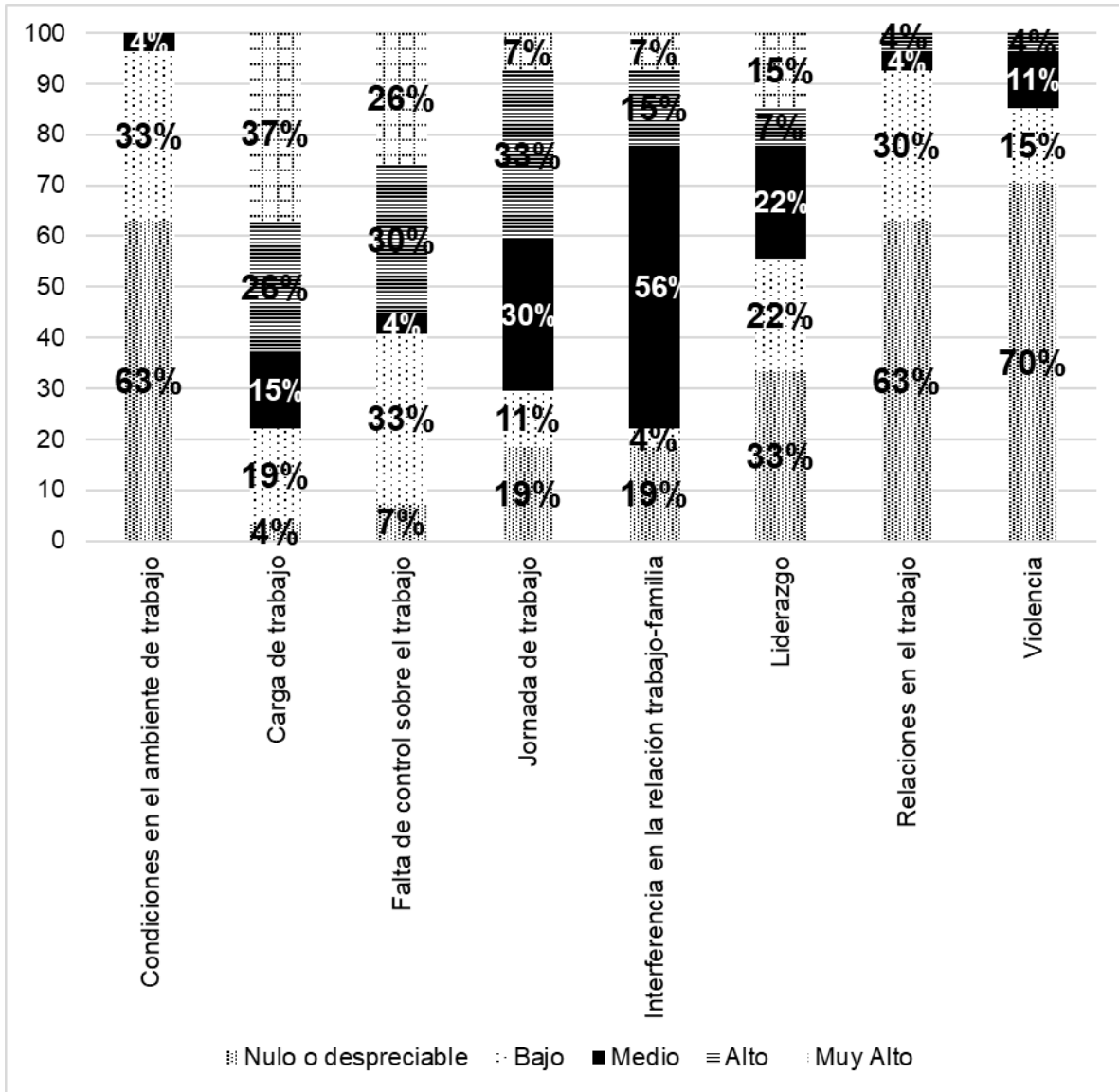
En la gráfica 3 se presenta la evaluación de los dominios y éstos permiten realizar una intervención más particular en aspectos específicos que están impactando negativamente en el trabajador. En la E-1 el dominio con mejor calificación es “violencia”, por tanto, se infiere que el 70% de los trabajadores no se sienten violentados ni física ni emocionalmente en su centro de trabajo. Otros dos dominios favorables son “condiciones en el ambiente de trabajo” y “relaciones en el trabajo”.

Sin embargo, el aspecto con mayor impacto psicológico desfavorable para los trabajadores se relaciona con la carga de trabajo. Los empleados que consideran un riesgo psicosocial más alto son mayormente mujeres solteras, de

edades entre 25 y 35 años de edad y que cuentan con la licenciatura concluida. Lo anterior puede explicarse por su larga jornada laboral. Este factor y los que se califican con niveles de riesgo “muy alto” y “alto” como son “falta de control sobre el trabajo”, “jornada de trabajo” e “interferencia en la relación trabajo-familia” deben incluirse con atención prioritaria en un plan de intervención.

Para concluir con la E-1, se comprueba la hipótesis planteada ya que los niveles más bajos de riesgo psicosocial predominan sobre los niveles más altos. En el caso de las categorías se clasifican 3 de 4 siendo liderazgo y relaciones en el trabajo, organización del tiempo de trabajo y ambiente de trabajo y al menos 4 de 8 dominios con los niveles “nulo o despreciable” y “bajo” identificando principalmente condiciones en el ambiente de trabajo, liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia.

Gráfica 3. Evaluación de los dominios que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-1

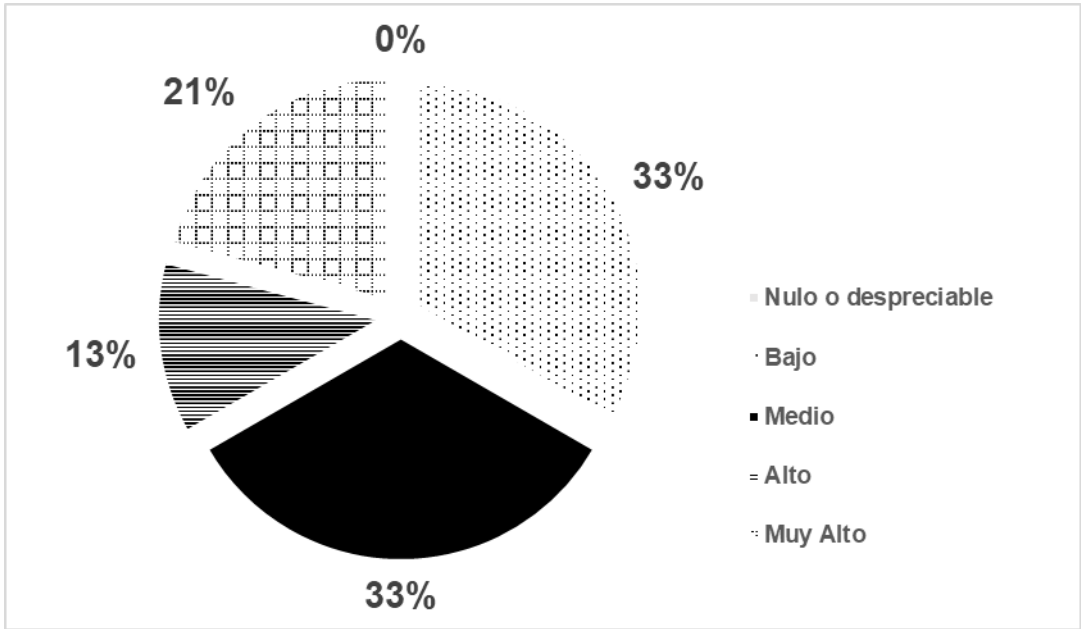


Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-1.

3.2.2 Empresa 2 (E-2)

Por lo que refiere a la pequeña empresa que brinda un servicio de administración de un fidecomiso y que cuenta con participación pública y privada, se encontró una distribución tendiente hacia los niveles más bajos de riesgo ya que, en lo general, el 33% calificó a los ítems con nivel “bajo” y otro 33% con nivel “medio”. Es importante resaltar que ningún trabajador considero que los ítems debían calificarse con “nulo o despreciable” nivel de riesgo lo que contribuye a nuestro análisis porque todos las categorías y dominios tienen algún área de oportunidad que plantear en un plan de intervención (ver gráfica 4).

Gráfica 4. Evaluación general de los factores de riesgo psicosocial en la E-2

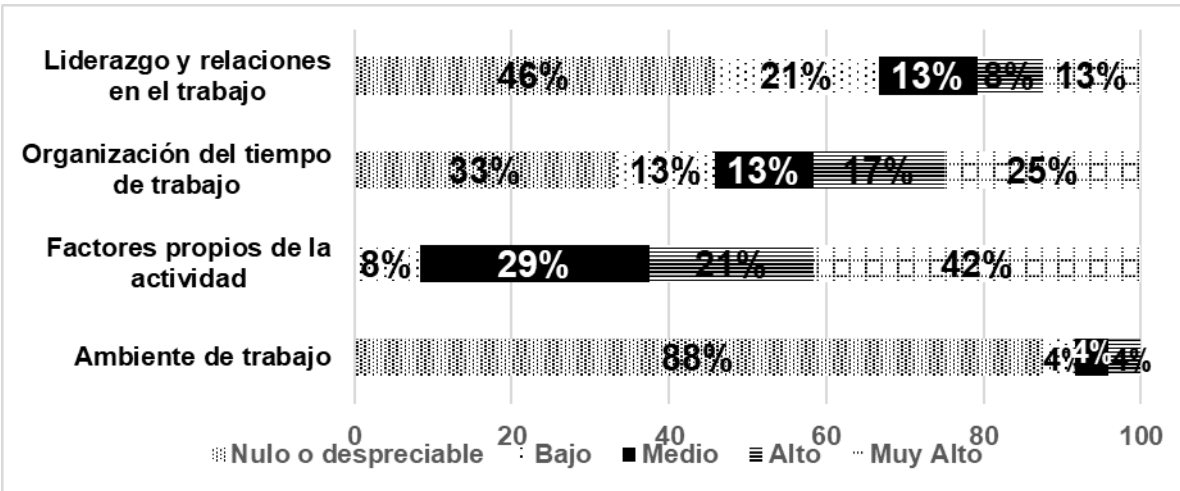


Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-2.

En la gráfica 5 se exponen los resultados de la evaluación de los riesgos por categoría. Al realizar el análisis las variables que no se consideran un riesgo psicosocial por los trabajadores de la E-2 son “ambiente de trabajo” (88%), “liderazgo y relaciones de trabajo” (46%) y en mejor medida, pero también significativo “organización del tiempo de trabajo” (33%). Por lo que refiere a los niveles “alto” y “muy alto”, el predominante es éste último en “factores propios de la actividad” (42%) y en este caso no se evaluó ningún ítem con riesgo nulo. La explicación a este resultado es que los trabajadores consideran que las actividades administrativas que demanda cada puesto cuentan con un nivel de exigencia que sobrepasa su rol en la empresa.

Además, al detallar el nivel de riesgo la categoría “organización del tiempo de trabajo” fue evaluada por el 25% de los empleados como un riesgo debido a las largas jornadas laborales pueden exceder las 11 horas diarias.

Gráfica 5. Evaluación de las categorías que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-2



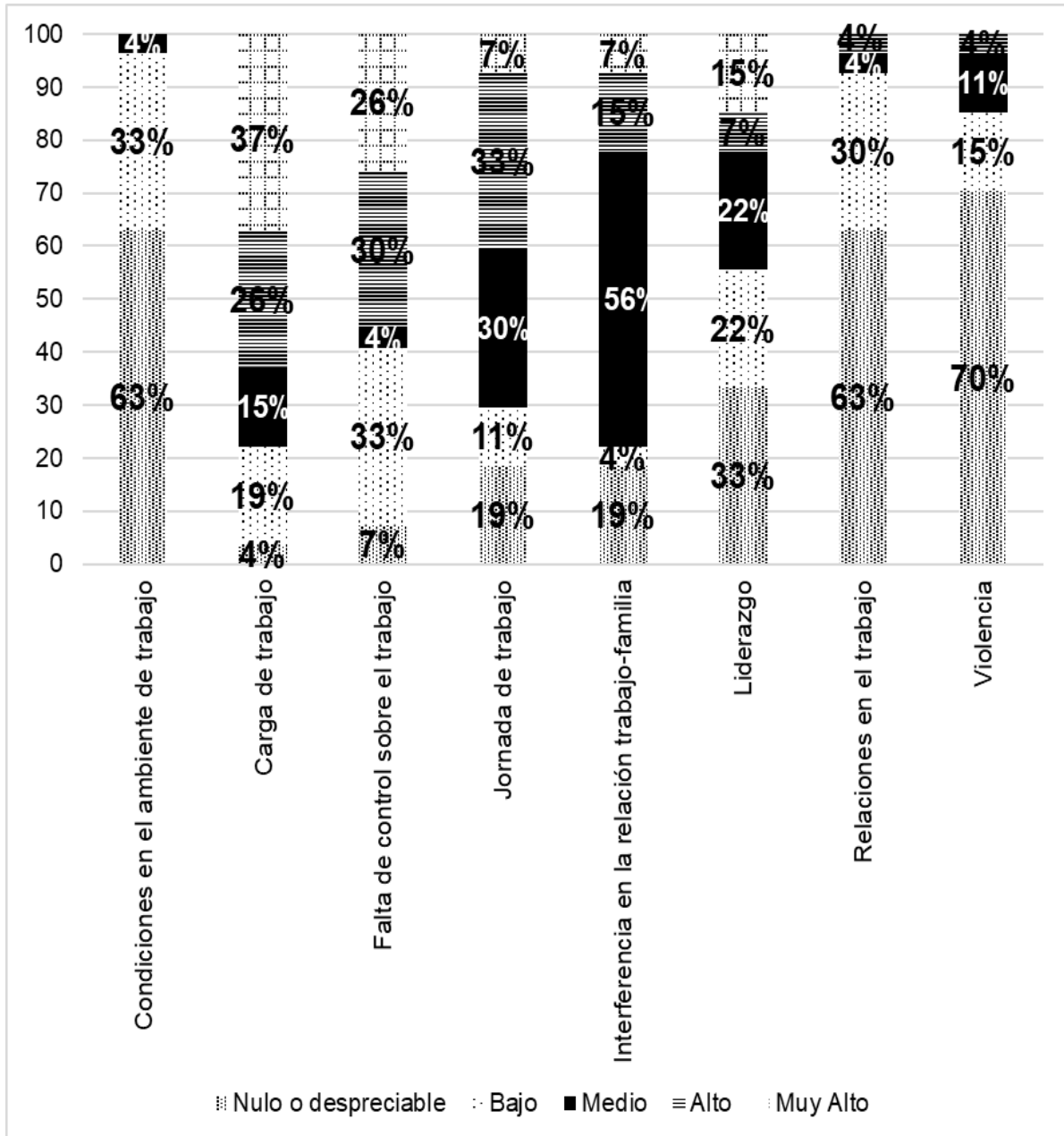
Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-2.

Cuando la información se analiza por dominio encontramos mayor diversidad de resultados (ver gráfica 6). Tres dominios se evalúan por los empleados con el menor nivel de riesgo (nulo o despreciable). En este sentido se indica que las “relaciones de trabajo son buenas” (incluye relación con el jefe directo) y las “condiciones en el ambiente de trabajo” son aceptables (salubres y seguras).

En los impactos negativos en el bienestar mental y social del trabajador, predomina “falta de control sobre el trabajo”. Los trabajadores que calificaron este dominio son hombres mayores de 30, entre solteros y casados (casi en la misma proporción) con experiencia laboral de más de 5 años, pero menor a 9 años, todos con diferente escolaridad desde preparatoria y hasta maestría. Otro factor con riesgo es “jornada de trabajo”. Además, el 25% de los trabajadores consideraron que si existe “violencia” laboral.

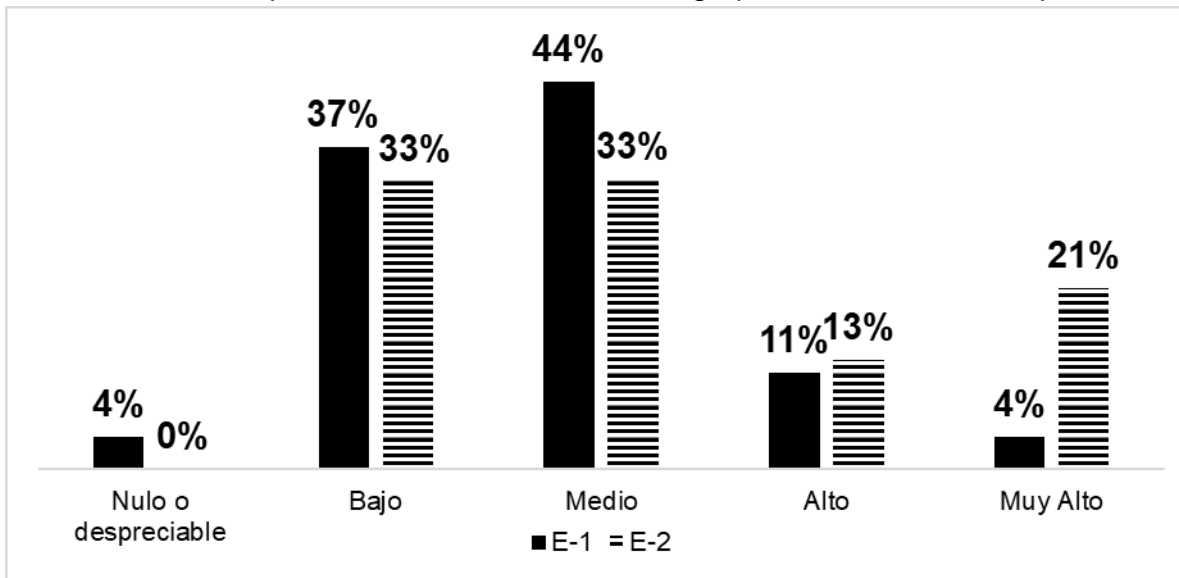
Finalmente, determinamos que para el caso de la E-2 se comprueba la hipótesis planteada porque considerando las categorías y los dominios, predominan los niveles de riesgo psicosocial “nulo o despreciable” y “bajo” al sumar 3 de 4 categorías destacando liderazgo y relaciones en el trabajo, organización del tiempo de trabajo y ambiente de trabajo. Mientras que en el caso de los dominios el 50% de ellos se evalúan con los riesgos más bajos predominando condiciones en el ambiente de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones de trabajo y violencia.

Gráfica 6. Evaluación de los dominios que conforman los factores de riesgo psicosocial en la E-2



Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-2

Gráfica 7. Comparativo de los niveles de riesgo psicosocial de las empresas



Fuente: Elaboración propia con base en la información de las encuestas en E-1 y en E-2.

Para concluir el análisis, se realizó un comparativo de los niveles de riesgo entre las empresas, la cual incluye todas las dimensiones y se muestra en la gráfica 7. En ambas empresas predomina el riesgo psicosocial catalogado como medio. Por tanto, para las dos pequeñas empresas se recomienda revisar la política y promover un entorno laboral favorable como prevención de riesgos mediante una difusión de los factores que contribuyen a este fin como jornadas de trabajo controladas, liderazgo entre los supervisores, ampliar la capacitación y distribuir las actividades laborales.

Siguiendo con el nivel “bajo”, para ambas empresas representa un porcentaje mayor que si bien no significa que los trabajadores sufran secuelas de eventos traumáticos, si permite mostrar que existen áreas de oportunidad para consolidar un clima laboral de bienestar entre todos los que laboran en las pequeñas empresas. Aunque este nivel no se considera grave, es necesario

promocionar constantemente las posibilidades de desarrollo del trabajador y mantener las condiciones seguras del centro de trabajo para que se mantenga la categoría en el nivel de bajo impacto psicosocial o llegue a nulo o despreciable.

Por lo que se refiere a los niveles “alto” y “muy alto” riesgo psicosocial, es necesaria la intervención especializada para apoyo a los trabajadores con acciones específicas para cada caso que deberán ser proporcionadas por un especialista en el área. Lo anterior mejorará el bienestar del empleado y potenciará su productividad.

Conclusiones

El trabajo digno es un derecho humano y poder ejercerlo libremente es parte fundamental. Los beneficios y obligaciones que conlleva deben enfocarse en conformar un ambiente sano, libre de riesgos y con buenas relaciones entre iguales y superiores. En las empresas públicas y privadas, pequeñas o grandes, se deben establecer lineamientos para evitar que un trabajador se sienta inseguro durante sus actividades y su jornada laboral.

En el caso de México, predominan las micro, pequeñas y medianas empresas en donde se emplean a miles de trabajadores conformando la fuerza laboral que ejecutan diversas actividades productivas en el sector primario, secundario y terciario. Para conocer cómo se encuentra el clima laboral en las pequeñas empresas se siguió una metodología cuantitativa basada en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial incluidos en la Norma Oficial Mexicana 035.

Para tal fin se aplicaron a los trabajadores de dos empresas del sector terciario (servicios y turismo) las preguntas contenidas en las Guías de Referencia I y II. Con los resultados se evaluó el impacto de los factores de riesgo psicosocial en los empleados. Ambas empresas son representativas en su ramo y se encuentran en el centro de la Ciudad de México.

En el caso de la E-1, la categoría con el nivel más bajo de riesgo es “ambiente de trabajo”, mientras que la categoría con el nivel más alto es “factores propios de la actividad”. Lo anterior sugiere que las cargas laborales son

consideradas arduas y mal distribuidas conformando un aspecto de mejora. En la E-1 se confirma la hipótesis planteada al concluir que 3 de 4 y al menos 4 de 8 dominios se evaluaron con los niveles “nulo o despreciable” y “bajo”, predominando sobre los niveles altos de riesgo.

En lo que respecta a la E-2 las categorías con menor nivel de riesgo son “ambiente de trabajo”, “liderazgo” y “relaciones de trabajo”. Por el contrario, los ítems con mayor nivel de riesgo son los que conforman la categoría “factores propios de la actividad”. Lo anterior nos indica que se deben optimizar las cargas de trabajo entre todos los empleados, además se sugiere establecer la jornada laboral de 8 horas diarias sin exceder, salvo en casos urgentes que así se requiera. Así se podrían reducir también las cargas mentales que implica estar más horas de las requeridas en el centro de trabajo. Para concluir con la E-2, se confirma la hipótesis ya que predominan los niveles más bajos de riesgo psicosocial en 3 de 4 categorías y en 4 de 8 dominios.

Con esta investigación se contribuye al estudio de los factores psicosociales que afectan al trabajador y, por consiguiente, su desempeño en la empresa. Cuidar el bienestar del trabajador es un pilar que constituye la Norma Oficial Mexicana 035. Además, es relevante conocer el impacto en pequeñas empresas porque son las que conforman la base económica del país y mientras más se investigue, más se podrá evitar su eventual desaparición.

Como futuras líneas de investigación se sugiere que se establezca con los gerentes de las empresas un plan de intervención para que, en un plazo de seis meses, se revalúen los factores contenidos en la NOM-035 y determinar la ruta

que favorece el clima laboral. Así, transcurrido el tiempo planeado o establecido, se podrá conocer si la implementación de las sugerencias derivadas de la primera evaluación mejoraron (o no) los aspectos considerados de riesgo.

Referencias

- Antonelli, C. (2017). Endogenous innovation: the economics of an emergent system property, Università di Torino & Collegio Carlo Alberto.
- Arias, W. y G. Arias. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*, 16 (51), 185-191.
- Betanzos, N y F. Paz. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23 (2), 207-215.
- Bonanno, G.A. (2004). Loss, trauma and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59, 20-28.
- Cámara de Diputados (2002). Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana empresa.
- Carrillo, S. P. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. *Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/34147856/pr_ueba_escala-climalaboral.pdf*.
- Carvajal, C. (2002). Trastorno por estrés postraumático: aspectos clínicos. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40, 20-34.
- Castillo, L. R. R. (2010). Componentes esenciales del trabajo en equipo y el servicio al (a la) cliente (a)(a) interno (a) y externo (a). *Bibliotecas*, 28(2).

Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 (Última reforma publicada DOF 28 de mayo del 2021)
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf

Cruz Soto, L. A. (2010). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *Contaduría y administración*, (231), 53-78.

Dávalos, J. (2016). *El constituyente laboral*. Secretaría de Gobernación. Declaración Universal de los Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948)
https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Discapacidad/Declaracion_U_DH.pdf

De la Rosa Gómez, A., & López, G. C. (2016). Reacciones postraumáticas: revisión desde una perspectiva dimensional. *Psicología Iberoamericana*, 24(1), 70-79.

Diario Oficial de la Federación (30 de junio de 2009)
https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf

Domínguez Aguirre, L.; Ramírez Campos, A. y A. García (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4 (1), págs. 59-70.

- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
- Etzioni, A. (1975). *A comparative analysis of complex organizations*. New York: The Free Press of Glencoe Inc.
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108.
- García, María; Hernández, Javier; González, Eleazar y Sergio, Polo. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 10 (1).
- García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.
- Gobierno del Estado de México [GEM]. (2016). El estrés hoy. EDOMEX: Secretaría de Salud.
- Gómez, A.; Balderas, C. y O. Rangel. (2015). Diagnóstico del clima laboral en una empresa PYMES del sector servicios. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116.
- Guzmán, I. (1963). *La sociología de la empresa*. México: Editorial Jus.

Hernández, R., Méndez, S. y Contreras, R. (2012). Construcción de un Instrumento para medir el clima organizacional en función del Modelo de los Valores en Competencia. *Revista de Contaduría y Administración*.

Instituto Nacional de Geografía y Estadística [INEGI] (2020a). Estadísticas a propósito del día de las micro, pequeñas y medianas empresas (27 de junio) datos nacionales. Comunicado de prensa núm. 285/20.

_____. (2020b). Cuéntame sobre: servicios. Consultado el 4 de octubre del 2020 en: <http://cuentame.inegi.org.mx/Economia/terciario/servicios/>

Ley del Seguro Social 1995 (Última reforma publicada DOF 16-11-2022) <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LSS.pdf>

Ley Federal del trabajo (Última reforma publicada 18 de mayo de 2022) <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Ley Federal sobre Metrología y Normalización (Última reforma publicada DOF 30 abril 2009) <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/107522/LEYFEDERALSO BREMETROLOGIAYNORMALIZACION.pdf>

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (Última reforma publicada DOF 05-04-2022) <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOAPF.pdf>

Loor-Chávez, D. (2017). El clima organizacional y su incidencia en la formación profesional de los docentes de las IES de la provincia de Manabí. *Dominio de las ciencias*, Vol. 3, núm. 3, junio, 2017, pp. 1338-1358.

Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. España: Días de Santos.

Mason, C. y Griffin, M. (2002). Group task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, pp. 271-312.

Meza, S., Morgan, J. y Díaz, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 9-32.
DOI:<https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención (Publicada el 23 de Octubre del 2018)
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0

Organización Internacional del Trabajo (2016) La OIT y la igualdad de género. Recuperado de <https://www.ilo.org/gender/Aboutus/ILOandgenderequality/lang-es/index.htm#:~:text=La%20OIT%20se%20ha%20propuesto,equidad%20%20seguridad%20y%20dignidad%20humana.>

_____. (s/f) La relación de trabajo. Recuperado de https://ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS_165190/lang-es/index.htm#:~:text=La%20relaci%C3%B3n%20de%20trabajo%20es,a%20cambio%20de%20una%20remuneraci%C3%B3n.

Paz, C. (2007). Definición y escuelas de clima organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definicion-y-escuelas-de-clima-organizacional/>

- Pelaes León, O. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.
- Pereda, N., Forns, M., & Abad, J. (2013). Prevalencia de acontecimientos potencialmente traumáticos en universitarios españoles. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 29(1), 178-186.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (Fecha de publicación 13 de noviembre de 2014)
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest, and the Business Cycle*. (1949 ed.). Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). NOM-35-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- Segrero, A. y L. Pérez. (2008). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. INFODIR.
- Serrano Orellana, B. J., & Portalanza Ch, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(SPE11), 117-125.
- Solano, A. I. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en marcha*, 16(3), 44-51.
- Solano, R. (1993). *Administración de organizaciones*. Buenos Aires: Interoceánicas.
- Somavia, (s/f). Se promulga la primera Ley Federal del Trabajo. Recuperado de <https://www.cndh.org.mx/noticia/se-promulga-la-primera-ley-federal-del->

ANEXOS

Anexo 1

DOF: 23/10/2018

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

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

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

CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I - Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos

Guía de Referencia II - Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III - Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo

Guía de Referencia IV - Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V - Datos del trabajador

1. Objetivo

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

2. Campo de aplicación

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

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

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

3. Referencias

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

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

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

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

4. Definiciones

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

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

4.2 Apoyo social: Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Obligaciones del patrón

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

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

5.8 Llevar los registros sobre:

- a)** Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
- b)** Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y

c) Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

6. Obligaciones de los trabajadores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II), y

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

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

a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación;

b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;

c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo

de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

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

d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;

e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;

f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y

2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y

g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y

3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;

b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;

c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;

d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;

e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y

f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

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

a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.2 y/o 7.3, según corresponda, y 7.5 de la presente Norma;

b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;

c) La manera de evaluar los cuestionarios, y

d) Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

Ver Guías de referencia II o III.

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

a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;

b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;

c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:

1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y

2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;

d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:

1) De ajuste absoluto con los índices:

I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;

II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o

III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;

2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y

3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gf 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	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que:</p> <p>Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla:</p> <p>La promoción de un entorno organizacional favorable;</p> <p>La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y</p> <p>La prevención de la violencia laboral, y</p> <p>Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales.</p>	<p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p>	
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	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial;</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo;</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes:</p> <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</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 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</p>	

		<p>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>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> <p>Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7;</p> <p>y</p> <p>Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05;</p> <p>Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p>	<p>centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>	
--	--	---	---	--

		<p>o De ajuste absoluto con los índices:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; · Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y · Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; <p>De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</p> <p>De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y</p> <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"> Nombre, denominación o razón social; Domicilio; Actividad principal; Objetivo; Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; Método utilizado conforme al numeral 7.4, 		
--	--	---	--	--

		<p>de la presente Norma; Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma, Conclusiones; Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y Datos del responsable de la evaluación; Nombre completo, y Número cédula profesional, en su caso. El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está disponible para consulta de los trabajadores, y 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: Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional: La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma; La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes: Las condiciones en el ambiente de trabajo; Las cargas de trabajo; La falta de control sobre</p>	<p>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 que tengan más 50 trabajadores. 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>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>La evaluación del entorno organizacional favorable comprende:</p> <p>El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;</p> <p>La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;</p> <p>La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;</p> <p>La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;</p> <p>La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y</p> <p>La evaluación y el reconocimiento del desempeño;</p> <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> <p>Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 7.2 y 7.3 de esta Norma;</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</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>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"> o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y o Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; <p>Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> · Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; · Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y · Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of 		
--	--	---	--	--

		<p>Approximation), menor a 0.08;</p> <p>o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y</p> <p>o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5, y</p> <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"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; o Actividad principal; <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,</p>		
--	--	---	--	--

		<p>en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <p>o Nombre completo, y</p> <p>o Número cédula profesional, en su caso.</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
5.4, 8.1 y 8.2	Documental o entrevista	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Adopta medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;</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</p>	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	

		<p>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"> o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo; o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto; o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e o Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan; 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 		
--	--	--	--	--

		<p>subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;</p> <p>Respecto a las cargas de trabajo contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación; o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades; <p>En lo que se refiere al control de trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello; o Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y o Reuniones para abordar las áreas de 		
--	--	--	--	--

		<p>oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;</p> <p>En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros; o La realización de reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo; o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y o El fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables; <p>En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan; o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo; 		
--	--	--	--	--

		<p>o Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y</p> <p>o Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;</p> <p>Respecto al reconocimiento en el trabajo, cuenta con mecanismos que permiten:</p> <p>o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;</p> <p>o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y</p> <p>o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;</p> <p>En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral:</p> <p>o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;</p> <p>o Establece procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, e</p> <p>o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral;</p> <p>En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve:</p> <p>o La comunicación</p>	<p>El patrón, de común acuerdo con los trabajadores definirá los casos que se considerarán emergencias familiares, así como los mecanismos de protección.</p>	
--	--	---	---	--

		<p>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;</p> <p>o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y</p> <p>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</p> <p>Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:</p> <p>o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas;</p> <p>o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y</p> <p>o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.</p>		
5.4, 8.3, 8.4 y 8.5	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</p>	<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</p>	

		<p>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> <p>Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;</p> <p>El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;</p> <p>Las fechas programadas para su realización;</p> <p>El control de los avances de la implementación del programa;</p> <p>La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y</p> <p>El responsable de su ejecución;</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</p>	<p>evaluación del entorno organizacional, así lo determinen.</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>	
--	--	---	---	--

		<p>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>		
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>	Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
5.6	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas al trabajador o a los	Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través	

		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.	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. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
5.7	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre: La política de prevención de riesgos psicosociales; Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral; Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; Los resultados de la identificación y análisis de	La evidencia para dar cumplimiento con proporcionar y difundir información puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles. Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	

		<p>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</p> <p>Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.</p>		
5.8	Documental	<p>El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre:</p> <p>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;</p> <p>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</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>	<p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores.</p> <p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	

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

Tabla 1
Muestreo por selección aleatoria

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

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

11. Vigilancia

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

12. Bibliografía

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

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

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

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

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

- 12.14** Leka, Stavroula. (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.15** Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.
- 12.16** Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.
- 12.17** Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo e Inmigración.
- 12.18** NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.
- 12.19** NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
- 12.20** NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
- 12.21** NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
- 12.22** NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
- 12.23** NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.
- 12.24** NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.25** NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.26** NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.27** NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
- 12.28** NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
- 12.29** NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.
- 12.30** NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
- 12.31** NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
- 12.32** NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.33** NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.34** NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.35** NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.36** NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

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

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

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

Anexo 2
Hoja de datos generales

Área exclusiva para el aplicador

No. Empleado	No. cuestionario	Fecha		
Favor de contestar con una "x" según sus características personales:				
Sexo	Masculino	Femenino		
Edad	15-19	20-24	25-29	30-34
	35-39	40-44	45-49	50-54
	55-59	60-64	65-69	70 o más
Estado Civil	Soltero	Casado	Unión libre	
	Divorciado	Viudo		
Nivel de Estudios	Sin formación	Primaria	Secundaria	Preparatoria o Bachillerato
	Licenciatura	Maestría	Doctorado	
Puesto/Departamento	Dirección General	Dirección de Finanzas	Gerencia de Gobierno Corporativo	Dirección de Relación con Inversionistas
	Gerencia de Administración	Gerencia de Control Interno		
Tipo de puesto	Operativo	Profesional o técnico	Director	
	Ejecutivo		Gerente	
Tipo de contratación	Tiempo indeterminado	Tiempo determinado	Honorarios	
Tipo de personal	Sindicalizado	Confianza	Ninguno	
Tipo de jornada	Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs)	Fijo diurno (entre 6:00 y 20:00 hrs)	Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno)	
Rotación de turnos	Si	No		
Tiempo en el puesto actual	Menos de 6 meses	Entre 6 a 1 años	Entre 1 a 4 años	Entre 5 y 9 años
	Entre 10 y 14 años	Entre 15 y 19 años	Entre 20 y 24 años	Entre 25 o más
Tiempo experiencia laboral	Menos de 6 meses	Entre 6 a 1 años	Entre 1 a 4 años	Entre 5 y 9 años
	Entre 10 y 14 años	Entre 15 y 19 años	Entre 20 y 24 años	Entre 25 o más

Anexo 3
Guía de referencia I

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

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	Sí	No
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: asaltos?		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: secuestro?		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: amenazas?		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		

¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Anexo 4
Guía de referencia II

“Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo”

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor.					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de					

	toda mi área de trabajo.					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias.					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias.					

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Sí
	No

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí
	No

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

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

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

**Copyright © 2022 por C.P. Laura Molina Velasco.
Todos los derechos reservados.**