



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESA DEDICADA A
LA VENTA DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL”**

T E S I S

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

ING. JESICA ZULEMA VILLA AGUIRRE

Director:

DRA. MARTHA ESTELA DÍAZ MURO

Hermosillo Sonora, México

16 de Junio del 2022



2022 Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



Instituto Tecnológico de Hermosillo
División de Estudios de Posgrado e Investigación

Hermosillo, Sonora a 22 de junio DE 2022
SECCIÓN: DIV. EST. POS. E INV.
No. OFICIO: DEPI/129/22.
ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE
IMPRESIÓN DE TESIS.

**C. JESICA ZULEMA VILLA AGUIRRE
P R E S E N T E**

Por este conducto, y en virtud de haber concluido la revisión del trabajo de tesis que lleva por nombre "DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL", quien fue dirigida por la Dra. Martha Estela Díaz Muro, que presenta para el examen de grado de la MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL, y habiéndola encontrado satisfactoria, nos permitimos comunicarle que se autoriza la impresión del mismo a efecto de que proceda el trámite de obtención de grado.

Deseándole éxito en su vida profesional, quedo de usted.

ATENTAMENTE

DRA. MARTHA ESTELA DIAZ MURO
DIRECTORA DE TESIS

DR. FRANCISCO OCTAVIO LÓPEZ MILLÁN
SECRETARIO

DR. ENRIQUE JAVIER DE LA VEGA BUSTILLOS
VOCAL

DR. GERMÁN ALONSO RUÍZ DOMÍNGUEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

GARD/momv*



CARTA CESIÓN DE DERECHOS

En la ciudad de Hermosillo Sonora a el día 16 de Junio del año 2022 la que suscribe C. Jessica Zulema Villa Aguirre, alumna de la maestría en Ingeniería industrial adscrito a la División de Estudios de Posgrado e Investigación, manifiesta que es autora intelectual del presente trabajo de Tesis titulado "Diseño de estrategias para la prevención de riesgos psicosociales en empresa dedicada a la venta de equipo de protección personal" bajo la dirección de Martha Estela Díaz Muro y ceden los derechos del mismo al Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Hermosillo, para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben de reproducir el contenido textual, graficas, tablas o datos contenidos sin el permiso expreso del autor y del director del trabajo. Este puede ser obtenido a la dirección de correo electrónico siguiente: jesticazulema.villa@gmail.com. Una vez otorgado el permiso se deberá expresar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

ATENTAMENTE

Julema Villa

Jessica Zulema Villa Aguirre.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis y el grado a los pilares de mi formación, mis padres, María Icela Aguirre Encinas y Luis Alfonso Villa Arcoamarillo.

Mi madre, quien ha sabido formarme con buenos sentimientos y valores, quien me ha enseñado a seguir en momentos difíciles.

Mi padre, por la valentía que me ha inspirado, a continuar creyendo y alcanzando.

A mi hermano, Luis. Mi más grande motivo de vivir.

AGRADECIMIENTOS

A quien todo lo puede y todo lo llena en todo, **a Dios**, a él mi más grande agradecimiento porque hasta aquí me ha traído y sostenido.

A **Iván**, por ser una inspiración y ejemplo para mí, por su apoyo incondicional, por cuidarme, protegerme y enseñarme, ser siempre la persona en quien llorar y apoyarme, por no dejarme caer y levantarme.

A mis amigos; **Anel**, por la amistad que oportunamente nació y ha sido cultivada con grandes bendiciones y alegrías.

A **Melissa**, por siempre estar y apoyarme con el corazón, por las risas que llegan cuando más se necesitan.

A **Klein y Melissa**, por los consejos y enseñanzas de vida que a lo largo de esta amistad me han brindado con sinceridad.

A **Dulce y Alejandra**, por el mutuo apoyo en este largo camino, por no dejarnos y ayudarnos a seguir y continuar.

A **Alberto**, por su ayuda en este proyecto y ser siempre un gran amigo y persona.

A mi **familia**, por sus palabras de aliento, por su apoyo en todo momento y estar siempre para mí.

A mi directora de tesis, **Martha Diaz**, por su ayuda y paciencia.

A mis **maestros**, por brindarme los conocimientos necesarios para mi formación y ser siempre inspiración.

Al **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT)**, por el apoyo brindado para la realización de este proyecto.

A todos, con el corazón, gracias.

RESUMEN

A través de los años, los trabajos han ido evolucionando considerablemente, y con ello también la calidad de vida, se han visto mejoras en los salarios, mejoras en la infraestructura del país, mejoras en los automóviles y finalmente en el 2018 se puso atención y mejoras a la perspectiva psicosocial de los trabajadores, todo esto gracias a la Norma Oficial Mexicana 035, que es el documento bajo el cual está realizado este trabajo. Si bien es cierto, los factores de riesgo psicosocial a los que los empleados están expuestos durante sus jornadas laborales no son consecuencias tan evidentes como los riesgos de trabajo o accidentes laborales que son a manera física y por ello causan asombro cuando ocurre alguno de ellos. Sin embargo, no por ello son menos importantes o no significa que no existan.

El objetivo de esta tesis es desarrollar un diagnóstico del nivel de riesgo psicosocial que tiene la empresa estudiada con el fin de prevenir los factores de riesgos psicosocial así mismo que traiga consigo mejoras en el ambiente y las condiciones laborales a las que los trabajadores están expuestos durante sus jornadas laborales dentro del centro de trabajo. Todo esto se logrará a través de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Este documento establece los puntos que se utilizan para analizar e identificar los factores de riesgo psicosocial, así como evaluar y obtener el entorno organizacional favorable para los empleados que estén laborando durante su aplicación y posterior a ello.

De igual forma esta orientada a obtener las mejoras necesarias para adoptar las medidas de prevención y acciones para controlar según los tipos de factores de riesgo psicosocial que se obtengan durante la identificación y en el análisis del centro de trabajo.

De este modo los factores de riesgo psicosocial mas evidentes en nuestro país se pueden controlar y prevenir bajo el margen de gobierno mediante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), para así poder lograr trabajos mas dignos, y comprometidos con el bienestar humano de sus colaboradores uniendo los controles necesarios para ser empleadores mas decentes y que así como se toman importantes los accidentes físicos, de igual forma se tomen las acciones pertinentes para prevenir los accidentes mentales.

ABSTRACT

Over the years, jobs have evolved considerably, and with it also the quality of life, there have been improvements in wages, improvements in the country's infrastructure, improvements in automobiles and finally in 2018 attention was paid and improvements to the psychosocial perspective of workers, all this thanks to the Norma Oficial Mexicana 035, which is the document under which this work is carried out. Although it is true, the psychosocial risk factors to which employees are exposed during their working hours are not as obvious consequences as work risks or occupational accidents that are physical and therefore cause surprise when any of them occur. However, this does not mean that they are less important or does not mean that they do not exist.

The objective of this thesis is to develop a diagnosis of the level of psychosocial risk that the company studied has in order to prevent psychosocial risk factors as well as bring about improvements in the environment and working conditions to which workers are exposed during their working hours in the workplace. All this will be achieved through Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. This document establishes the points that are used to analyze and identify psychosocial risk factors, as well as to evaluate and obtain a favorable organizational environment for the employees who are working during its application and after it.

In the same way, it is aimed at obtaining the necessary improvements to adopt prevention measures and actions to control according to the types of psychosocial risk factors that are obtained during the identification and analysis of the workplace.

In this way, the most evident psychosocial risk factors in our country can be controlled and prevented within the margin of government through the Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), in order to be able to achieve more dignified jobs, and committed to the human well-being of their collaborators, uniting the necessary controls to be more decent employers and that just as physical accidents are taken important, in the same way the pertinent actions are taken to prevent mental accidents.

ÍNDICE

ÍNDICE	ii
I. INTRODUCCION	1
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento de investigación	4
1.3. Pregunta de investigación	5
1.4. Objetivo general	5
1.5. Objetivos específicos	5
1.6. Delimitación y limitación	5
1.7. Estudios previos	6
II. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y MARCO TEÓRICO	7
2.2. Factores de riesgo psicosocial	7
2.3. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018	8
2.4. Condiciones de trabajo	21
2.5. Cargas de trabajo	22
2.6. Ritmo de trabajo	23
2.7. Centro de trabajo	24
2.8. Convivencia no laboral.....	24
2.9. Jornadas de trabajo	25
2.10. Interferencia en relación trabajo-familia	26
2.11. Estado de ánimo	27
2.12. Liderazgo y relaciones negativas	27
2.13. Ley Federal del Trabajo.....	28

2.14.	Violencia laboral	29
2.15.	Estrés	29
2.16.	Estrés laboral	30
2.17.	Presión laboral	30
2.18.	Conflicto.....	30
2.19.	Acontecimiento traumático severo	32
2.20.	Enfermedades profesionales.....	32
2.21.	Psicología	33
2.22.	Salud Ocupacional	34
2.23.	Entorno organizacional favorable	35
III. METODOLOGÍA Y MATERIALES		37
3.1.	Tipo de investigación	37
3.2.	Instrumento de investigación.....	37
3.3.	Técnica para la obtención de resultados.....	38
Tabla 1. Valor de las opciones de respuesta		39
Cuadro 2. Rangos para la calificación por dominio		39
Cuadro 3. Rangos para la calificación por categoría		40
Cuadro 4. Rangos para la calificación final		40
Tabla 2. Criterios para la toma de acciones		41
3.4.	Análisis de resultados.....	41
IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....		43
4.2.	Resultado global de los factores de riesgo psicosocial.....	45
VI. BIBLIOGRAFIA		59
V. ANEXOS		65

Anexo 1. Guía de Referencia IV	65
Anexo 2. Guía de Referencia V	65
Anexo 3. Guía de Referencia II	665

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Grupos de ítems	33
Cuadro 2. Criterios para la toma de acciones	36
Cuadro 3. Empleados encuestados	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valor de las opciones de respuesta	34
Tabla 2. Rangos para la calificación por dominio	34
Tabla 3. Rangos para la calificación por categoría	35
Tabla 4. Rangos para la calificación final	35
Tabla 5. Mapa de riesgos por departamento	39
Tabla 6. Ponderación para la calificación final	41
Tabla 7. Ponderación para la calificación de la categoría	42
Tabla 8. Ponderación para la calificación del dominio	44
Tabla 9. Calificación por dimensión.....	52

I. INTRODUCCION

En una empresa dedicada a la venta de equipo de protección personal, se detectan problemas entre el personal y un escaso desarrollo de un plan de prevención de factores de riesgo psicosociales. En base a esto surge interés por concientizar a trabajadores y gerentes de la importancia de tener un plan dentro de la empresa, ya que de igual forma dentro de ella se vive un ambiente de mucha presión laboral.

Algunas empresas no tienen el conocimiento acerca de la Norma Oficial Mexicana 035 por lo que a los diferentes niveles jerárquicos les es difícil aterrizar las ideas de comunicación y no tienen el tacto adecuado para dirigirse hacia sus inferiores.

Otro punto al que la empresa no le pone tanto interés es al del departamento de recursos humanos, ya que se tiene muy poco conocimiento acerca de la Ley Federal del Trabajo.

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

La industria comercial lleva consigo una gran responsabilidad, es la encargada de aumentar la productividad en las empresas de los diversos giros, ya que sea cual sea el giro comercial, las otras industrias dependen de ella.

Tal cual es el caso de la empresa que se desarrolla en este proyecto. El giro comercial de esta es la venta de equipo de protección personal para la plantilla de trabajadores de diferentes giros industriales. La empresa cuenta con artículos que van desde un par de tapones de oídos hasta equipo sofisticado como lo son tanques de oxígeno para bomberos, líneas de oxígeno para trabajos en ambientes confinados, equipo de rescate, entre otros.

Aunque la empresa a primera vista da la impresión de ser pequeña, cuenta con un gran almacén en el que se resguardan toda clase de productos para posteriormente ser entregados al cliente final.

La empresa hace entregas domiciliadas diarias a las industrias mediante un camión rotulado con el logo de ésta, hace entregas en piso de ventas a clientes que mediante una llamada o correo hacen un encargo para solo pasar a ventanilla de almacén y recoger, por último, la empresa también realiza envíos foráneos mediante paqueterías a otras empresas que se encuentran ubicadas a las afueras de Hermosillo.

La labor de la empresa es bastante interesante ya que además de ventas de equipo de protección personal también cuentan con asesoría gratuita como la forma adecuada para utilizar el EPP, qué tipo de EPP utilizar o que equipo de EPP sería el ideal a utilizar.

Debido a las cargas de trabajo y toda actividad realizada diariamente, los agentes de ventas y el personal en general, se han visto envueltos en episodios de estrés, trabajos a prisa y bajo presión, dolores de hombros y cuello, entre varios otros síntomas que pudieran adjudicarse

al estrés vivido diariamente en la jornada laboral, el cuál desarrolla trastornos mucho más graves con el paso del tiempo y de no ser tratados a tiempo.

A partir del año 2013 se reconocieron algunas otras enfermedades profesionales (además de las ya conocidas por causar lesiones físicas en las personas), de carácter psicosocial y hasta en 2016 reciben la denominación de Factores de Riesgo Psicosocial, siendo los centros de trabajo los principales generadores de ellos y al mismo tiempo los responsables de su prevención. (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

Años después se gestiona el desarrollo de la normatividad con el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los FRP, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. (secretaria del Trabajo y Previsión Social, 2016).

El 29 de octubre se publica en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 y entra en vigor el 29 de octubre del 2019.

Los centros de trabajo ocupan la mayor parte en la vida del trabajador mexicano, se pudiera decir que es como el segundo hogar. Por ello cada centro debería tener un ambiente cálido, armonioso y de confort evitando las discusiones, violencia y acoso laboral.

La empresa dedicada a la venta de equipo de protección personal a estudiar no es la excepción a esta afirmación, ya que lo que venden es protección al trabajador, tiene el potencial para en un determinado tiempo vender también la protección mental.

Sin embargo, se tiene que iniciar por mantener un ambiente de trabajo estable entre el equipo de ventas, almacén y administración.

Todo esto pudiéndose lograr mediante un protocolo que permita a los empleados expresarse libremente sin miedo y con la seguridad de que todo será para mejorar el ambiente en el centro de trabajo sin tomar represalias.

1.2. Planteamiento de investigación

La industria del comercio y venta lleva la responsabilidad de satisfacer los requerimientos del cliente en cuestiones de calidad en los productos, disponibilidad inmediata en los productos, cumplir con los tiempos de entrega designados en productos especiales con los que no se cuenta de manera inmediata y la última, pero más importante; la atención brindada por los agentes de ventas y personal encargado de la entrega de los productos solicitados.

Así mismo esta empresa, está comprometida cien por ciento a brindar la mejor atención posible por parte de todo el personal desde limpieza hasta el gerente, así como también cumplir con todos los requerimientos que cada cuenta solicita a los diferentes vendedores. La empresa tiene diversas cuentas de giros industriales como lo son la minería, la manufacturera, la industria médica, la reventa, los clientes en piso entre otras.

Los trabajadores están expuestos una jornada de 45 horas a la semana dentro de la empresa, dichas horas se dividen en 5 días de la semana de lunes a sábado, con un horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:30 y sábados de 9:00 a 14:00 y cuentan con un tiempo de comida de 2 horas diarias de lunes a viernes.

Algunos de los empleados comparten su opinión acerca del estrés que llevan día con día durante su jornada laboral y que incluso ha desencadenado en dolores físicos en el cuerpo. Esto da lugar a la oportunidad de desarrollar una metodología de prevención de riesgos psicosociales obteniendo así el nivel de riesgo en el que se encuentra la empresa para identificar los principales factores psicosociales que están afectando a los trabajadores en las distintas áreas.

La detección de problemas entre trabajadores de las diferentes áreas causados a raíz de los diferentes tipos de presión laboral como la carga de trabajo, toma de decisiones, etcétera, que viven los empleados en la empresa abren paso a la necesidad de elaborar una metodología con base a la NOM-035 que reduzca los niveles de estrés (Principalmente los FRP (Factores de Riesgo Psicosociales por sus siglas en español)) de los empleados.

La búsqueda por encontrar un método que resuelva los conflictos entre los empleados no ha sido exitosa por lo que la empresa se ve involucrada en la necesidad de aceptar un proyecto que ayude a minimizar y/o eliminar los conflictos entre los empleados, para que además de tener un ambiente de confort, esto sea proyectado hacia los clientes ayudando al mismo tiempo a que estos deseen regresar y la tienda se posicione entre sus tiendas preferidas.

1.3. Pregunta de investigación

¿De qué manera diseñar una metodología de factores de riesgos psicosociales permitirá concientizar a los trabajadores y gerentes de la importancia de tener un plan dentro de la empresa?

1.4. Objetivo general

Desarrollar un diagnóstico del nivel de riesgo psicosocial que tiene la empresa para la prevención de riesgos psicosociales con el fin de que mejore el ambiente y las condiciones a las que los trabajadores están expuestos.

1.5. Objetivos específicos

- Realizar Diagnóstico de factores de riesgos psicosociales en la empresa
- Analizar el nivel de riesgo psicosocial en la empresa

1.6. Delimitación y limitación

Este proyecto está limitado principalmente por la nueva enfermedad proveniente de Wuhan, China; SARS-CoV-2 (COVID-19). Debido al aforo como requisito por parte de las autoridades sanitarias. El proyecto se limita a solamente la sucursal de Hermosillo.

1.7. Estudios previos

Heredia, Kiriaki en su estudio “Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial, identificación y prevención – un estudio de caso” utilizando el método de Hernández, Fernández y Baptista, 2003, determina y define una muestra probabilística durante el mes de mayo en el 2018 para la industria NAI, industria manufacturera. El tamaño de la muestra le dio como resultado un total de 25 individuos.

Su fuente de datos fueron entrevistas realizadas a este personal para estudiar a la organización. Secundariamente utilizó artículos especializados en el tema de factores de riesgos y la Norma Oficial Mexicana (NOM-035-STPS-2018) Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención.

Los resultados que la empresa calificó fue un riesgo bajo y un ambiente favorable para la mayoría de los trabajadores con un total de 14 empleados.

Para el resto de los trabajadores (11) se debería realizar una evaluación más detallada con el fin de atacar los factores potenciales que afectan a la minoría los cuales obtuvieron un resultado de alto y muy alto y esto puede representar un riesgo significativo tanto para ellos como para la compañía.

II. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y MARCO TEÓRICO

Cambios como procesos laborales y el diseño del trabajo que han ocurrido en las últimas décadas son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Los cambios mencionados han abierto paso a nuevos riesgos psicosociales que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, en el trabajo, pues ellos aumentan los niveles de estrés de los trabajadores. (Monte, 2012).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) por sus siglas en español, el 75% de los mexicanos que trabajan presentan síndrome de burnout o estrés laboral. El organismo indica que México ocupa el primer lugar en número de casos con este síndrome. (Rodríguez, 2019)

Del total de las enfermedades profesionales, las enfermedades mentales representan el 5.9% en México. (Tornero Applebaum, 2019).

Se proyecta que para el 2025 los trastornos mentales serán la primera causa de discapacidad laboral según el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) por sus siglas en español y la UNAM (Universidad Autónoma de México) por sus siglas en español.

En el 2017 el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) expidió 13'625,951 días inhábiles cuyo costo corresponde al 11% por trastornos mentales, aumentando a 4,773'532,909.97 pesos MXN. (Heredia, 2019).

2.2. Factores de riesgo psicosocial

Son situaciones laborales las cuales tienen una muy elevada probabilidad de afectar gravemente la salud de los trabajadores ya sea física, social o mentalmente. Estos riesgos psicosociales laborales afectan regularmente de forma importante y grave la salud. (Moreno Jiménez, 2011)

La Norma Oficial Mexicana 035 define los Factores de Riesgo Psicosociales como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo de sueño-vigilia y

de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Acontecimientos vitales como: procesos relacionados con la edad, problemas laborales, de pareja o de salud y enfermedad o fallecimiento de algún miembro de la familia son síntomas emocionales o conductuales los cuales se desarrollan en respuesta a factores psicosociales, todo esto hace que la persona pierda el control de sus impulsos emocionales y su vulnerabilidad para realizar un intento suicida aumenta. (Sarmiento et al, 2010)

De acuerdo con Moreno y Báez (2012) a través de Patlán, estos factores tienen una probabilidad muy alta de tener consecuencias muy importantes en la salud. En primer lugar, se posicionan los factores psicosociales los cuales pueden generar una respuesta negativa o positiva y adaptativa. Posteriormente se encuentran los factores psicosociales de riesgo, estos generan nocivos efectos sobre la salud del trabajador y la productividad organizacional. Y por último se tienen los riesgos psicosociales con elevada estimación de afectar la salud de los empleados y el funcionamiento de la empresa a mediano y largo plazo. (Patlán Pérez, 2019)

2.3. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, por sus siglas en español) en 2016 elaboró el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención. El cual establece que los centros de trabajo deben adaptar las disposiciones de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosociales y promover un entorno organizacional favorable. A pesar de que algunos de los riesgos más comunes han disminuido gracias a la seguridad, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, por sus siglas en español) señaló que estos siguen afectando la salud del trabajador, se indica que existe un incremento en los nuevos tipos de enfermedades profesionales. (Prevencionar, 2016)

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.

Esta norma tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. (STPS, 2018).

La norma es un instrumento que permite a los centros de trabajo identificar y analizar de forma general, los factores de riesgo psicosocial, así como evaluar en entorno organizacional en el que los trabajadores desarrollan sus actividades. La norma no es un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores, ni un cuestionario para identificar trastornos mentales ni tampoco es un método para conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc. (STPS, 2018).

A partir del 23 de octubre de 2018 apareció en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el decreto que mencionaba que el proyecto de norma dejó de ser proyecto y apareció por primera vez como Norma Oficial Mexicana.

El objetivo de la norma es establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

Rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo.

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

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

- NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo- Funciones y actividades.
- NMX-R-025-SCFI-2015, En Igualdad Laboral y No Discriminación.

La norma menciona que, son obligaciones del patrón establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: La prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable. Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial tratándose de centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.

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.

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.

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.

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.

Difundir y proporcionar 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 los actos de violencia laboral.
- Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial.
- Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores.
- Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Además de llevar los registros sobre:

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

Por otra parte, los empleados tienen obligaciones también que son:

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.

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

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

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.

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).

Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.

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.

Para la identificación y el análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional favorable se debe considerar lo siguiente:

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 y se debe utilizar la Guía de referencia II.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.

- 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.
- 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.

La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

- 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.
- 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.
- 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).

La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.

La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.

La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores.

La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.

La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.

La evaluación y el reconocimiento del desempeño

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 la Norma, deberán estar validados conforme a lo siguiente:

- La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional.
- El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente.
- Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
- De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7.
- De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05.
- Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajustes siguientes:

De ajuste absoluto con los índices:

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

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

De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5.

Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

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.

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:

- Datos del centro de trabajo verificado; Nombre, Denominación o Razón Social, Domicilio, Actividad principal.
- Objetivo.
- Principales actividades realizadas en el centro de trabajo.
- Método utilizado conforme a la Norma.
- Resultados obtenidos de acuerdo con la Norma.
- Conclusiones.
- Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso.
- Datos del responsable de la evaluación;
 - Nombre completo.
 - Número de cédula profesional, en su caso.

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.

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

Después de aplicada la norma, el centro de trabajo deberá contar con medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción de un entorno organizacional favorable.

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

Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación.

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.

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.

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:

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

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

Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.

Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en

proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social.

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.

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 la Norma.

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

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

Datos del centro de trabajo verificado:

- El nombre, denominación o razón social.
- El Registro Federal de Contribuyentes.
- El domicilio completo.
- El teléfono.
- La actividad principal.

Datos de la unidad de verificación:

- El nombre, denominación o razón social.

- El número de acreditación.
- El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Su domicilio completo.

Datos del dictamen:

- La clave y nombre de la norma.
- El nombre del verificador evaluado y aprobado.
- La fecha de verificación.
- El número de dictamen.
- La vigencia del dictamen.
- El lugar de emisión del dictamen.
- La fecha de emisión del dictamen.
- El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo

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 Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo estipulado por la Norma.

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.

Los procedimientos para la evaluación de la conformidad aplican tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.

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.

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 siguiente criterio muestral:

Para un total de 1 a 15 trabajadores se deberá aplicar una entrevista.

Para un rango de 16 a 50 trabajadores se deberán aplicar dos entrevistas.

De 51 a 105 trabajadores se deberán entrevistar a 3 trabajadores.

Para mas de 105 trabajadores se entrevistarán a 1 por cada 35 trabajadores con un máximo de 15.

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.

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

2.4. Condiciones de trabajo

Se entiende por condiciones de trabajo a una serie de características con las que cuenta el centro de trabajo en el que determinado grupo de personas realizan actividades necesarias para desempeñar un puesto. Dichas características son: Salario y forma de pago, tipo de jornada, horario y descanso, prestaciones, capacitación, oportunidades de crecimiento ya sea ascensos o que se le permita seguir estudiando, seguridad y limpieza, suministro de servicios

básicos como agua potable, lugar de descanso, comedor, incentivos ya sea en efectivo o motivacionales y la carga de trabajo. (Abrajan et al, 2009)

Los factores de riesgo derivan de las condiciones de trabajo. Se decreta que los lugares de trabajo deben disponer de las condiciones mínimas de seguridad y salud. La temperatura, humedad e iluminación se consideran como condiciones ambientales y se deben considerar siempre para que el trabajo se realice con mayor seguridad y confort. Se entiende por carga física a los requerimientos físicos que la persona desempeña en su actividad laboral y por carga mental al nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo, factores que inciden a la carga mental: Cantidad y forma de recibir información para realizar tareas, tiempo designado para su elaboración y la capacidad del trabajador para desarrollarla. Si estas tres no están bien conjugadas el trabajador llegará a padecer carga mental. A raíz de la carga de trabajo puede surgir fatiga y los síntomas son: depresión, desmotivación, insomnio, mareos, cefalea, irritabilidad y pérdida de apetito. (Calvo Benedi, 2010)

Otras de las amenazas a las condiciones de trabajo son las siguientes: el ruido, por su nivel y frecuencia, iluminación, por la consecuencia de fatiga visual, la temperatura, por la exposición al frío o calor extremo, radiación, por el daño que puede causar a la salud del trabajador, vibración, por trastornos al sistema nervioso, agentes químicos, por daños a vías respiratorias, cutáneas y digestivas, por último se tienen los más importantes que son los factores de riesgo derivados de la organización del trabajo, tal como: turnos y ritmos de trabajo, relaciones profesionales, falta de estabilidad en el empleo y comunicación. (Calvo Benedi, 2010)

2.5. Cargas de trabajo

La carga de trabajo se refiere a un conjunto de esfuerzos físicos a los que el trabajador se somete durante la jornada laboral. (Calvo Benedi, 2010)

La interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y la capacidad de movilización de la persona que realizará dicha tarea es lo que define la carga de trabajo. Existen dos tipos de carga: cuantitativa y cualitativa. La primera se refiere a la cantidad de tareas a realizar y la

segunda al grado de complejidad y recursos disponibles para la ejecución de la tarea. (Calderón et al, 2018)

Para cualquier empresa y para todas las actividades, la carga de trabajo se considera un factor de riesgo. Es un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el empleado está expuesto durante su jornada. Comúnmente se consideraba que el esfuerzo era exclusivamente de la actividad física o muscular, actualmente se considera que las actividades pesadas fueron designadas a las máquinas, a raíz de eso aparecen nuevos factores que son ligados a la complejidad de la actividad, ritmo de trabajo, adaptación a diferentes tareas, etc. La fatiga es la consecuencia más directa de la carga ya sea física o mental. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM), 2008)

Múltiples estudios confirman cambios conductuales como mayor consumo de cafeína, consumo de alcohol y tabaco en las personas, de igual forma cambios fisiológicos debido al aumento en la respuesta neurohormonal, problemas cardiovasculares y gástricos e incluso cáncer. Todo esto debido al estrés profesional que aumenta el impacto económico y social para la sociedad. (Arellano et al, 2016)

2.6. Ritmo de trabajo

Es el ciclo normal que se requiere para la producción del trabajo. Los factores más característicos que pueden determinar el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. (Ministerio de trabajo, 2022).

Cuando se habla de ritmo de trabajo, se habla de exigencias temporales conectadas a la carga de trabajo. El ritmo de trabajo es el tiempo que se necesita para elaborar determinadas tareas. Para evaluarlo, además del factor tiempo también se debe tener en cuenta el nivel de concentración y atención necesaria para la realización de las tareas, la rapidez con las que se tienen que realizar esas tareas, si tienen plazos cortos, estrictos, o determinados por máquinas, clientes, procesos productivos, etc. (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores (UGT), 2012).

Respuestas emocionales, respuestas fisiológicas, respuestas cognitivas y reacciones conductuales se presentan cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con las que el empleado cuenta. En la condición de salud se incluyen aspectos como sobrecarga y ritmo de trabajo debido al exceso y ritmo de trabajo, alta presión temporal y plazos urgentes de finalización. (Bauleo et al, 2017)

2.7. Centro de trabajo

Un centro de trabajo según la Norma Oficial Mexicana 035 es un lugar como edificio, local, instalación y área 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.

2.8. Convivencia no laboral

Para definir la convivencia no laboral primeramente se abordará el tema de convivencia laboral que es todo lo referente a la forma en que se desenvuelven las personas como empleados dentro de su jornada laboral en su espacio de trabajo.

La convivencia laboral es el espacio ideal para mejorar el ambiente laboral de una empresa. Tener el clima idóneo tiene varias ventajas, en primer lugar, facilita el trabajo en equipo. En la convivencia laboral, la tarea es promover un buen clima laboral, lo cual hará que el equipo se sienta mejor en el trabajo. Trabajar en un ambiente bueno facilita que los trabajadores estén más motivados, además, un espacio cordial y relajado favorece que se centren en su trabajo y sean más productivos. (Eclipse, 2018).

Según un análisis realizado por la bolsa de trabajo Bumeran.com, el 84% de los mexicanos han compartido que en su trabajo cuentan con un verdadero amigo y la mayoría afirma que convive con ellos fuera de la oficina. Mantener amistades así trae consigo beneficios al favorecer el compromiso y la mejora del desempeño, ya que, de acuerdo con la misma fuente, el 86% de los trabajadores acepta que tener amigos en la oficina hace más amena la jornada. (Servicio Nacional de Empleo (SNE), 2022).

Por ende, la convivencia no laboral se refiere a lo contrario a la convivencia laboral, es decir, toda aquella actividad realizada dentro de la jornada laboral y del espacio de trabajo llevada a cabo fuera de este en espacios de convivencia casual y convencional de tipo informal.

2.9. Jornadas de trabajo

En la decimocuarta reunión de la Organización Internacional del Trabajo en 1930 se señala que es el tiempo en el que el personal obrero está a disposición del empleador. Se considera también que es compromiso del trabajador ocupar sus energías a beneficio de las necesidades que el trabajo demande, sin embargo, un trabajo continuo y repetitivo puede perjudicar la salud del trabajador. (Lastra, 1997)

Se afirma que uno de los motivos para lograr aumentar la producción sería la reducción de la jornada laboral, ya que esto incrementa turnos y a su vez intensificar el trabajo por el obrero en menor tiempo. Afirmando que el trabajador permanece menos tiempo en su lugar de trabajo, este podría disponer de más tiempo para sí mismo y su familia por el contrario todo su tiempo y energía están dedicados al trabajo de modo que su responsabilidad como padre de familia y/o humano no existe, así como su vida personal de igual forma estaría perteneciéndole a la empresa. (Deveali, 1983)

Diferentes profesionales de distintas ramas de estudio han sido consternados acerca de la clasificación de las jornadas de trabajo, según Néstor de Buen en 1993 las siguientes clasificaciones serían las adecuadas:

- **Jornada diurna:** Comprende entre las seis y las veinte horas, ocho horas como máximo de duración.
- **Jornada nocturna:** Que abarca desde las veinte a las seis horas, siete horas como máximo de duración.
- **Jornada mixta:** Abarca periodos de las dos jornadas anteriores, sin embargo, el periodo nocturno debe ser menor a tres horas y media, si lo excede se pasa a jornada nocturna.

- **Jornada reducida:** Esta aplica para los trabajadores menores de dieciséis años de edad y no puede exceder de seis horas diarias, se divide en dos periodos máximos de tres horas y entre estas existe un reposo de una hora.
- **Jornada especial:** La duración de esta jornada es mayor a la habitual para poder gozar del día sábado como descanso.
- **Jornada extraordinaria:** Se prolonga la duración más allá de los límites normales, por circunstancias fuera de alcance.
- **Jornada emergente:** Requiere aumento de trabajo más allá de lo normal debido a riesgos inminentes en la que peligre la vida de alguien, todos o la existencia de la empresa.
- **Jornada continua:** Esta es de inicio a fin con únicamente media hora de descanso
- **Jornada discontinua:** Se interrumpe para que el trabajador libremente disponga de su tiempo de descanso, involucra dos momentos de iniciación de jornada. (Buen Lozano, 1994)

2.10. Interferencia en relación trabajo-familia

En un estudio elaborado por Blanch en 2009 se muestra que, a consecuencia de agotamiento emocional, dolores físicos se obtiene correlación entre la interferencia trabajo-familia y variables de estrés, por otra parte, la correlación familia-trabajo es de menor magnitud y ocurre con variables de bienestar, para toda la muestra y para el grupo de hombres. Aun así, Blanch sugiere estudios más específicos. (Blanch & Aluja, 2009)

La familia y el trabajo no son dimensiones diferentes, por el contrario, hay mucha relación entre ellos. (Edwards & Rothbard, 2000)

El tiempo designado a las tareas del hogar y crianza de los hijos es comúnmente invertido por mujeres, si se considera a una mujer la cual se dedica además a un trabajo subordinado esta estará cumpliendo con una muy larga jornada de trabajo. Lo anterior señala el impacto negativo en la salud e las mujeres. (Hernández & González, 2019)

La falta de concordancia entre la relación trabajo-familia crea un impacto negativo en la vida de las mujeres, debido al deterioro de la salud mental y física, todo esto a raíz de la carga de responsabilidades debido a estereotipos y expectativas sociales sobre el cuidado familiar estos conflictos están ligados a distintos niveles de estrés. (Biedma & Medina, 2014)

Hoy en día el ingreso al entorno público de las mujeres depende de los estereotipos de género esto complica el equilibrio trabajo-familia lo cual influye de forma negativa la vida de las mujeres. (Hernández & González, 2019)

Cada vez más mujeres buscan trabajo fuera del hogar ya sea por crecimiento personal o por buscar subsistir, todo esto produce la necesidad de conciliar un equilibrio entre las cargas laborales y las tareas domésticas. (Hernández & González, 2016)

Características como sensibilidad, amor, complacencia, entrega, fidelidad y romanticismo son adjudicadas a las mujeres, por otra parte, características como logro, competencia, toma de decisiones, inteligencia, firmeza, atrevimiento y autosuficiencia son adjudicadas a la figura masculina. (Díaz-Loving et al, 2001)

2.11. Estado de ánimo

Se pueden considerar dos efectos del proceso de supresión dentro de una experiencia emocional densa: (a) en virtud de que la persona se enfoca principalmente en aspectos conductuales o expresivos de la respuesta emocional, una intensificación o mantención de la cualidad subjetiva y fisiológica de dicha respuesta por un tiempo determinado y (b) como resultado de la “disolución” de un objeto o antecedente de emoción, la generación de estados afectivos globales e indiferenciados sostenidos en el tiempo propio de un ánimo. (Vergara, 2006).

2.12. Liderazgo y relaciones negativas

Definir actividades bajo operaciones, darles continuidad a las operaciones en forma de tareas a realizar, formar a los trabajadores, desarrollar control del proceso y centrar los negocios en forma de salarios para los trabajadores es lo que describe la forma social que está presente detrás de cada operación. (De La Garza, 2000)

Los mecanismos de modelos de control y disciplina norteamericanos y europeos se distinguen porque la división de trabajo, la pérdida de autonomía del trabajador, el contenido del trabajo y las condiciones están enfocados a disminuir tiempos muertos y aumentar la renta y productividad. (De La Garza, 2000)

El acoso laboral comenzó a hacerse notar a partir de los años 80 cuando dentro de las empresas ocurría el sometimiento de una persona a actos de privación de sus derechos el pionero sueco Leymann le adopto el nombre de mobbing. Suplicio psicológico, psicosomático y social son consecuencia de la alta frecuencia y duración de conductas hostiles. (Gómez & Hernández, 2013)

Ambiente de trabajo hostil, insultos, ofensas y agresiones físicas es una realidad que viven muchas empresas públicas y privadas a su vez esto provoca consecuencias de todo tipo a nivel personal y organizacional. Se le puede poner cualquier etiqueta a este fenómeno, sin embargo, esta repetición de actos negativos, incapacidad de la víctima para defenderse y gravedad de las consecuencias es universal. (Topa et al, 2006)

2.13. Ley Federal del Trabajo

Esta Ley es de observancia general en toda la República y rige las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, Apartado A, de la Constitución. Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales. Se entiende por trabajo digno o decente 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. (Unión, 1970).

2.14. Violencia laboral

La violencia laboral se produce dentro de las relaciones sociales en el trabajo y tiene que ver más por relaciones sociales de clase, género y etnia, existe cuando las prácticas sociales son discriminatorias, a la vez responde a formas de organización del trabajo, proyectadas a influir sobre el rendimiento del trabajo. (Acevedo, 2012).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea que la violencia laboral implica todos los comportamientos no razonables con los que se perjudica a alguien en el contexto laboral. Del mismo modo, esta se clasifica según el núcleo de análisis: tipo de agresión (física, psicológica y/o sexual) y según el perpetrador (violencia interna, si se trata de un miembro de la organización y externa cuando es un usuario o los acompañantes de éste).

Toro y Rubio en el 2016 dicen que según los estudios que abordan desde la perspectiva de las relaciones interpersonales la violencia laboral afirman que ésta es parte del día a día de las organizaciones y que el acoso (y la violencia en general, agregan) sería una característica peculiar a las relaciones sociales. Además, los estudios que se enfocan en las características de personalidad de las víctimas han identificado, baja autoestima y ansiedad social o altas expectativas de logro no ajustadas a sus capacidades y recursos, por mencionar algunos, aunque un problema de esta línea de estudios es que, los rasgos de personalidad pueden ser tanto causa como consecuencia de la victimización al no tratarse de diseños longitudinales, (Toro & Rubio, 2016).

El acoso laboral, agresión física y psicológica son manifestantes de la violencia laboral. Muchas investigaciones alertan que los trabajadores de salud son víctimas del 25 % de los hechos de violencia laboral. (Farias et al, 2012)

2.15. Estrés

Se sobrentiende que el estrés es una respuesta que se adapta y que esta mediada por las características de cada una de las personas y/o procesos psicológicos que viven, lo cual a su vez es una consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantean a una persona especiales demandas físicas o psicológicas. De igual forma se define como un “mecanismo de

defensa” que congenia a un conjunto de reacciones de adaptación del propio organismo humano. (Durán, 2010)

2.16. Estrés laboral

Reacción que puede llegar a tener un trabajador ante las exigencias y presiones laborales las cuales no se ajustan a lo que este conoce y sabe, así como a sus capacidades cognitivas y que además ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación en la que se encuentre.

Pese a que el estrés puede crearse en diferentes situaciones laborales, se hace más difícil cuando el empleado no percibe recibir el suficiente apoyo por parte de sus supervisores y colegas, además de tener un control limitado de su trabajo. (Leka et al, 2004).

2.17. Presión laboral

La presión laboral es considerada como un factor potencial generador de estrés. La productividad de los empleados puede verse dañada dependiendo de la valoración que ellas hagan sobre si una determinada tarea es apremiante o no. Esta valoración está mediada tanto por la autoconfianza del trabajador como por el reconocimiento serio y consciente de sus habilidades. El trabajo autotélico, bastión de la teoría del flujo de Mihaly Csikszentmihalyi, implica la ausencia del estrés y el deleite por trabajar, producir y crear. Ese estado ideal (neguentropía psíquica) fácilmente se ve contrariado cuando en el entorno aparecen factores estresores como la sobrecarga laboral, los plazos cortos para entregar tareas y la amenaza latente de ser despedido del trabajo. (Martínez, 2013).

2.18. Conflicto

Los conflictos laborales son resultado del desgaste de las relaciones de trabajo en las organizaciones. Muñiz afirma en el 2018 que según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la cantidad de conflictos en los ambientes de trabajo es enorme. Esta raíz de los conflictos depende de las circunstancias que lo han provocado, de cuánta gente hay implicada y quiénes son esas personas. (Muñiz, 2018).

Los tipos de conflictos según el número de involucrados son:

- **Intrapersonales:** Este tipo de conflictos los tiene un trabajador consigo mismo esto por contradicciones o insatisfacciones que este experimentando.
- **Interpersonales:** Son los conflictos que surgen entre las personas. La raíz del conflicto puede ser por las relaciones personales, choque de intereses, comunicación deficiente o diferencias culturales.
- **Organizacionales:** Estos se generan entre personas, grupos de trabajo o departamentos a causa de situaciones que surgen durante el desarrollo del trabajo o a tensiones derivadas de las diferencias de intereses entre los distintos departamentos de las compañías.
- **Conflicto individual:** Este tipo de conflicto lo inicia un trabajador el cual puede estar en desacuerdo con las condiciones de trabajo en las que desarrolla sus actividades y es en contra de su empleador o jefe.
- **Conflicto plural:** Este tipo de conflicto surge cuando son muchos los empleados que están en desacuerdo con las condiciones laborales.
- **Conflicto colectivo:** En este conflicto se ve afectado un grupo de trabajadores, sin embargo, de igual forma se manifiestan individualmente. (Muñiz, 2018).

Otro tipo de conflictos son según las consecuencias que traigan a la empresa:

- **Conflictos funcionales:** Estos conflictos benefician el desarrollo de la empresa, sin embargo, solo resultan así cuando la empresa administra y escucha correctamente lo que los empleados tienen por decir. Estos conflictos pueden llegar a ser necesarios, ya que así se mantiene un análisis para la empresa y a raíz de ello los mismos trabajadores resultan motivados. De no existir este conflicto la compañía se queda en el mismo sitio y las mejoras son inexistentes.
- **Conflictos disfuncionales:** Estos conflictos dañan severamente la organización y la distancian de los objetivos que se quieren lograr. Afectan la productividad de la empresa y por ello se busca eliminarlos de inmediato.

Un conflicto que acabe en la temida huelga siempre será disfuncional, más todavía si la empresa decreta el cierre patronal. (Muñiz, 2018).

2.19. Acontecimiento traumático severo

La Norma Oficial Mexicana 035 define que un acontecimiento traumático severo es 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.

Las palabras desgastan el trauma de las experiencias vividas, abren paso a otros escenarios cuando el afectado no ve más allá de su sufrimiento y agonía, aportan oxígeno cuando el afectado se ahoga en su angustia, las palabras conectan los tres tiempos (pasado presente y futuro) aportando temporalidad. (Zárate, 2008)

2.20. Enfermedades profesionales

De manera directa, es aquella que es causada por la práctica del trabajo que realice una persona la cual le puede producir incapacidad o muerte. Para que pueda ser considerada como Enfermedad Profesional, la relación causal entre el quehacer laboral y la patología que provoca la invalidez o la muerte debe existir. (NOM-035-STPS-2018)

Las enfermedades profesionales son aplicables a todo aquel estado patológico que deriva de las tareas continuadas de un factor que tenga su inicio en el trabajo o en el método en el que el empleado se vea obligado a prestar sus servicios. (Artículo 475 Ley Federal del Trabajo, 1994).

Este formato se presenta en el momento en el que el empleado acude a su unidad médica, ya sea por falta de servicio médico en la empresa o por la baja calidad de atención médica brindada, en su unidad de medicina el médico le hace una serie de cuestionamientos y según las respuestas del empleado el médico decide si realizar una carta de enfermedad profesional (ST-9).

Esto ocurre cuando las respuestas del empleado son referentes a su actividad dentro de la empresa y/o anteriormente ya haya presentado un riesgo de trabajo (ST-7) o recaída (ST-8).

Una vez entregada esta carta al empleado es su deber entregarla al médico de planta y esté deberá realizar una contestación para defender el lugar de la empresa, así como recabar las firmas de los involucrados, ya una vez obtenidas las firmas el empleado deberá regresar con la carta a su unidad médica y entonces el médico de la unidad decidirá definitivamente si es o no es enfermedad profesional.

2.21. Psicología

Ciencia y disciplina social que están enfocadas en el análisis y la comprensión de la conducta humana, así como los procesos mentales que experimentan los individuos y por grupos sociales durante momentos y situaciones determinadas.

- **Psicología social:** Enfocada a los grupos e interacciones humanas, la cual hace énfasis en la importancia del entorno de la configuración de la psique.
- **Psicología industrial:** Esta se aplica a los diferentes ambientes laborales y a las situaciones mentales en las que el trabajo es el principal vector.

Los diferentes objetivos de la psicología se pueden resumir en la comprensión de los procesos propios de la mente del ser humano. (Raffino M. E., 2020).

Los psicólogos son los encargados de explicar la forma en la que percibimos, aprendemos, recordamos, resolvemos problemas, nos comunicamos, sentimos y nos relacionamos con otras personas, desde el momento en que nacemos hasta la hora de partir, en relaciones personales y en grupos.

Lo que buscan es entender, medir y explicar la naturaleza de la inteligencia, la motivación y la personalidad, así como las diferencias individuales y de grupo. Los psicólogos pueden profundizar en las perturbaciones mentales y emocionales, los problemas personales y sociales, la psicoterapia, o en mejorar la moral y las relaciones del grupo. (Morris & Maisto, 2005)

2.22. Salud Ocupacional

Cada 8 de abril desde el 2003 es celebrado el día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo, dictaminado por la Organización Internacional del Trabajo, con el fin de concientizar acerca de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Ese día consiste en elaborar campañas y actividades que promuevan y motiven a los empleados a cuidarse y cuidar a sus compañeros.

Se define como salud ocupacional a una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores. Enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos también los incluye. (Raffino M. E., 2020).

Este concepto nace durante la revolución industrial con el fin de mejorar y estandarizar procesos, así como elaboración de productos en masa lo cual requirió del aumento de la mano de obra y horas de trabajo, con ello vienen también las tareas repetitivas y la exigencia de mayor demanda de trabajo. La prevención en seguridad y salud ocupacional es primordial para garantizar un ambiente laboral seguro para todos los trabajadores. (Salvador, 2019)

El contar con un reglamento de seguridad dentro de las empresas y que sea cumplido dentro de ésta, crea un entorno para promover la obligación moral del cuidado mismo de los empleados. Este reglamento brinda las herramientas necesarias para llevar a cabo la identificación y conocimiento de los riesgos ocurrientes dentro de la empresa, así mismo la medición y evaluación de éstos y finalmente establecer medidas que controlen, prevengan y minimicen las pérdidas laborales y daños a la propiedad. La seguridad y salud en el trabajo es un beneficio que se refleja a corto, mediano y largo plazo en materia de costos y productividad. (Romero, 2013)

Para alcanzar la calidad en materia de salud dependerá del ámbito de acción, la participación de los involucrados, problemas y actividades, la obligación o voluntariado y el procesamiento de información. No es implementar y método y alcanzar el objetivo sino lograr

la mejora con resultados que sean visibles, mantener el camino con indicadores de impacto y procesos de medición estandarizados. (Rodríguez & Lugo, 2006)

La gestión ambiental y la gestión de seguridad poseen un bien común el cual es el de proteger y garantizarle a los trabajadores un entorno de trabajo digno y sano mediante políticas prácticas, además de la prevención o reducción de la liberación de sustancias tóxicas y que generen accidentes. (Patiño, 2014)

2.23. Entorno organizacional favorable

Normalmente lo que repercute en el aumento de la productividad laboral es sacarle el mayor provecho al talento humano para desarrollo integral de las personas, el clima organizacional permitirá construir empresas más humanizadas.

Es evidente que para los empleados los factores más relevantes a tomar en cuenta es el salario, el poder trabajar cómodamente en equipo, buen trato y oportunidad de superación. Y para que la empresa pueda considerarse con un buen clima laboral debe corroborar que cumpla con la asignación salarial adecuada, infraestructura y aspectos como la relaciones interpersonales intangibles, comunicación, liderazgo y buenas estrategias de resolución de conflictos. (Daza et al, 2020).

Lo que define al entorno organizacional favorable es el ambiente de control, es decir, valores, conductas, prácticas y reglas apropiadas que puedan ser medidas, para poder concientizar a los miembros de la organización y así prospere la cultura de control interno. Este ambiente de control estimula al personal a realizar tareas que lleven el control de sus actividades. “En este contexto el personal es la esencia de cualquier entidad”. (Ramos, 2013)

Estudiar el clima empresarial debe ser de forma periódica y debe validar nuevas prácticas para conservar un buen clima laboral esto abre paso a la sostenibilidad, compromiso, dedicación y lealtad. (Daza et al, 2020)

La desinformación de lo que es un entorno organizacional favorable para las empresas ya sea a la gestión del talento humano o la percepción del empleado mismo de lo que

es el buen entorno de trabajo podría ocasionar causas de conflictos y/o actitudes negativas en las personas. Una mala gestión del talento humano y la insatisfacción del trabajador trae consigo altos costos monetarios por procesos de altas y bajas a los empleados, altos indicadores de rotación y ausentismo lo que se traduce a baja eficiencia y rentabilidad en la manufactura lo cual habla de una posición muy baja en la competitividad de las empresas. (Beltrán & Téllez, 2018)

Según varios autores confirman que los indicadores que se consideran para valorar los servicios de salud pública son la capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, seguridad y confiabilidad.

De igual forma mencionan que por parte de los empleados aspectos de tipo organizacional como motivación, liderazgo, satisfacción tienen influencia directa en la calidad del servicio público. Dicho más directamente, afirman que un entorno organizacional favorable mejora el compromiso y desempeño de los empleados. (Bernal et al, 2014).

Intervención por parte de un consultor externo mejorará aspectos como conducta, participación, sensibilidad, comportamiento logrando la empatía ya que podría mejorar habilidades como escuchar, tolerancia y comunicación. Compañías más sanas permiten a los empleados un mayor desarrollo y comodidad. La productividad no solo es dedicada al sistema de producción, sino también puede ser.

III. METODOLOGÍA Y MATERIALES

Los pasos a seguir para llegar a los resultados y cumplir con los objetivos se abordan a continuación.

El tipo de investigación realizada, instrumento utilizado para la recolección de datos, técnica para la obtención de resultados, análisis de los datos y resultados.

3.1. Tipo de investigación

Este proyecto es del tipo de investigación descriptiva.

Investigación que se caracteriza por definir las características que tiene una determinada población que se estaría estudiando. Se enfoca en el ¿Qué? Y no en el ¿Por qué? De la población a estudiar. Dicho de una manera más sencilla; esta metodología describe el tema del problema sin considerar el por qué ocurre de dicho tema. Una herramienta típica en la investigación descriptiva es la encuesta de investigación. (Rus, 2021)

3.2. Instrumento de investigación

La herramienta utilizada para la recolección de datos de los individuos analizados está basada en un cuestionario que lleva por nombre Guía de Referencia II para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional, tal cual lo sugiere la NOM-035-STPS-2018. Este cuestionario fue respondido por el personal de la empresa de estudio.

3.3. Técnica para la obtención de resultados

Los resultados se obtuvieron en base a lo indicado en la NOM-035-STPS-2018, guía de referencia II, la cual consiste en un cuestionario de 46 preguntas relacionadas con el ambiente de trabajo, actividades realizadas en el puesto, control en la toma de decisiones, tiempo de jornada, liderazgo y relaciones dentro del trabajo. Como lo muestra el Cuadro 1:

Cuadro 1: Grupos de ítems

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría			
Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
		Cargas de alta responsabilidad	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes	12, 13
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

Las respuestas indican una ponderación de un grupo de ítems con determinado puntaje y otro grupo de ítems con el puntaje inverso con respecto al primer grupo. Como lo muestra la Tabla 1:

Tabla 1. Valor de las opciones de respuesta

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

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

Estos ítems se agrupan según los rangos siguientes:

Tabla 2. Rangos para la calificación por dominio

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

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

Tabla 3. Rangos para la calificación por categoría

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

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

Tabla 4. Rangos para la calificación final

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

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

Posterior a esto se clasifican por nivel de riesgo el cual va de nulo a muy alto, según el nivel de severidad del riesgo se deben tomar las acciones necesarias para mejorar el control de los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa. Tal como lo muestra la Tabla 2, siguiente:

Cuadro 2. Criterios para la toma de acciones

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

Fuente: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

3.4. Análisis de resultados

Según las calificaciones obtenidas en la guía de referencia II se comparan con respecto a las indicadas en la NOM-035-STPS-2018, se encuentra a la que pertenece la empresa y se define el nivel de riesgo psicosocial en el que se encuentra.

El nivel nulo define que el riesgo resulta despreciable, esto significa que la empresa no requiere medidas adicionales.

El nivel muy alto define que cada categoría y dominio requiere un análisis adicional para establecer las acciones de intervención apropiadas para promover un entorno organizacional favorable, así como la prevención de la violencia laboral.

Existen otros 3 niveles que van entre los dos que se mencionaron anteriormente, los cuales son bajo, medio y alto.

El nivel bajo menciona que se deberá realizar una mayor difusión a la política de prevención de riesgos psicosociales, así como programas para prevenirlos.

El nivel medio conlleva a una revisión de la política y reforzar aplicación y por último el nivel alto dice que requiere de un análisis de cada categoría y dominio a manera de determinar acciones de intervención a través de un programa de prevención para no caer en un nivel muy alto.

IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo de la investigación se presentan los resultados de los datos obtenidos basados en la herramienta “Guía de referencia II” que está incluida en la NOM-035.

Estos resultados son sumas de los puntajes de cada uno de los ítems agrupados por dimensión, dominio y categoría del cuestionario para identificación de factores de riesgo psicosociales.

Por otra parte, a partir del resultado obtenido en los rangos de calificación del cuestionario se determina el nivel de riesgo psicosocial en el que la empresa se encuentra para saber de dónde partir para hacer las modificaciones necesarias dentro de ella y cuáles son los pasos a seguir para mitigar o eliminar esta parte que lo causa.

4.1. Mapa de riesgos

Los mapas de riesgo son herramientas que ayudan a entender los peligros que se corren o amenazas que pueden llegar a dañar ya sea a personas, facilidades o recursos que una empresa posee.

Este se puede llevar a cabo mediante colores, números, íconos o figuras a manera que sea fácil de entender y comprender por cualquier persona que intente leerlo.

En esta herramienta se monitorean las amenazas o peligros y sirven como motivación a tomar acciones para prevenir los efectos de un posible evento.

En la Tabla 5 se muestra el mapa de riesgos de la empresa estudiada. En ella se plasman las áreas que están bajo los riesgos psicosociales más severos.

Tabla 5. Mapa de riesgos por departamento

Categoría	Global	Departamento		
		Ventas	Administración	Almacén
Ambiente de trabajo	8.27	9	8.33	7.6
Factores propios de la actividad	46.53	50.25	49.00	54.2
Organización del tiempo de trabajo	11.2	9.5	10.83	13
Liderazgo y relaciones en el trabajo	41.4	36.75	35.33	34.8

Dominio	Global	Departamento		
		Ventas	Administración	Almacén
Condiciones en el ambiente de trabajo	8.27	9	8.33	7.6
Carga de trabajo	24.73	28.25	30.00	36
Falta de control sobre el trabajo	21.8	22	28.83	18.2
Jornada de trabajo	4.2	3.75	4.83	4.8
Interferencia en la relación trabajo-familia	7	5.75	8.18	8.2
Liderazgo	14.8	16.25	16.00	15
Relaciones en el trabajo	14.73	10.5	11.00	7
Violencia	11.87	10	14.50	12.8

Fuente: Elaboración propia, 2022

Analizando el desglose de la tabla de mapa de riesgos podemos encontrar que en cuanto a la categoría “organización del tiempo de trabajo” el departamento de almacén se posiciona en un nivel muy alto de riesgo, ya que cuenta con una calificación de 13 puntos, es decir 9 puntos más por arriba del rango nulo (valores normales), por lo que se analizaron más profundamente, las respuestas por dominio.

Se puede notar que el nivel rojo con el que antes contaba el departamento de almacén cambia a niveles color naranja, continúan estando altos, sin embargo, el departamento de administración pasa a un nivel rojo de riesgo, con 28.38 puntos dándonos como alerta el nivel máximo para el dominio “falta de control sobre el trabajo”.

Lo explicado anteriormente no significa que la empresa únicamente tenga que prestar atención a estas dos categorías y dominios, aunque si puede y debe iniciar por implementar

acciones que puedan realizar cambios a disminuir estos niveles muy altos que los empleados plasmaron sentir mediante la encuesta aplicada.

Lo siguiente para la empresa deberá ser aplicar acciones que logren disminuir los niveles altos con los que cuenta, por ejemplo, la carga de trabajo, que fue el dominio en el que todos los departamentos comentaron estar en desacuerdo.

Jornadas de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia y liderazgo de igual forma son dominios en los que la empresa debe de poner enfoque ya que 2 de los tres departamentos encuestados manifiestan no sentirse cómodos con ellos.

El dominio de la violencia cuenta con un nivel alto para el departamento de administración y medio para los otros dos departamentos restantes, se pudiera pensar que este dominio lo dejarían para solucionarlo al final, sin embargo, se debe estar alerta a él ya que el nivel alto en poco tiempo podría convertirse en un nivel muy alto y los niveles medios en altos para posteriormente en muy alto.

Este dominio considero que es bastante delicado ya que no ponerle el enfoque adecuado y estar alerta a él, podría ocasionar y traer graves problemas para la empresa, así como para el recurso humano.

4.2. Resultado global de los factores de riesgo psicosocial

En este apartado se muestran los resultados obtenidos de forma general. Se plasma el contexto general bajo el nivel y condiciones psicosociales en la que los empleados de dicha empresa se encuentran laborando.

Para obtener los resultados se encuestaron a 15 trabajadores de la empresa, divididos en los departamentos que muestra el Cuadro 3:

Cuadro 3. Empleados encuestados

No.	Área	No. de empleados
1	Ventas	4
2	Administración	6
3	Almacén	5

Fuente: Elaboración propia, 2022

La calificación final del cuestionario obtuvo un resultado de 107.40. Lo cual según la Tabla 6 indica un nivel alto de riesgo.

Tabla 6. Ponderación para la calificación final

Resultado del cuestionario	RESULTADO	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario		$C_{final} < 50$	$50 \leq C_{final} < 75$	$75 \leq C_{final} < 99$	$99 \leq C_{final} < 140$	$C_{final} \geq 140$
C_{final}	107.40					

Fuente: NOM-035-STPS-2018

El resultado nivel de riesgo alto representa un ambiente poco favorable para los empleados, donde los factores de riesgo psicosocial están muy presentes. Aún no se llega al nivel muy alto, sin embargo, si no se realizan los protocolos adecuados en un determinado tiempo se podría caer en ese nivel.

Por cual se requiere que la empresa tome acciones para lograr disminuir esa puntuación y se encuentre por debajo de los valores medios.

4.3. Resultado global de los factores de riesgo psicosocial por categoría

Estos resultados dan un panorama un poco mas amplio de los factores de riesgo psicosociales que están afectando a la empresa. Logran dar una perspectiva de lo que se busca atacar con las acciones que la empresa considere más adecuadas respecto al comportamiento de sus empleados.

La Tabla 7 muestra las categorías en las que los empleados plasman estar poco conformes en su ambiente.

Tabla 7. Ponderación para la calificación de la categoría

Calificación de la categoría	RESULTADO	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	8.27	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la actividad	46.53	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de trabajo	11.20	$C_{cat} < 4$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	41.40	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Los resultados obtenidos fueron resultado de la suma de los ítems de cada departamento según la categoría.

Como se puede observar existen dos categorías en las que la empresa obtuvo un resultado de nivel alto de riesgo, las categorías “factores propios de la actividad” y “organización del tiempo de trabajo” con un resultado de 46.53 y 11.20 respectivamente.

Estos niveles altos en las categorías mencionadas pueden significar que los empleados no tienen conocimiento acerca de las tareas que les corresponde realizar en sus jornadas de trabajo o que, si tienen ese conocimiento, pero consideran que se les esta cargando más trabajo del que viene estipulado en su contrato o de igual manera trabajo que no es propio de su área o departamento.

Por otro lado, en la categoría “organización del tiempo de trabajo” se pudiera decir que esta ligado a la categoría anterior “factores propios de la actividad” ya que podría ser que por la cantidad de carga de trabajo, la jornada diaria de trabajo no es suficiente para realizar todo el trabajo que se les esta cargando, por ello podrían sentirse apurados por terminar y al ver que el tiempo destinado no es suficiente sentirse estresados por no terminar a tiempo y que por ello podrían recibir alguna amonestación.

Además de igual forma la categoría “liderazgo y relaciones en el trabajo” obtuvo una calificación de 41.40 dando un nivel medio de riesgo, sin embargo, el nivel medio tiene una calificación de rango de $29 \leq C_{cat} < 42$, lo cual pone en alerta que solo se requieren .60 puntos más para pertenecer al nivel alto de riesgo.

Esta categoría viene enlazada al sentido de pertenencia al grupo, soluciones de problemas en equipo y que se consideren los puntos de vista de los empleados, entre otros. Estas son algunas de las problemáticas que la empresa pudiera tener, y de no ser atacadas y reforzadas pueden estar afectando a los empleados y no tener conformidad, todo ello también pudiera desenlazar en la alta rotación de personal.

Considerando lo anterior se podría llegar a decir que la empresa cuenta con 3 categorías en las que tiene que poner mayor énfasis.

En cuanto a la categoría “ambiente de trabajo” con una calificación de 8.27 pertenece a un nivel bajo de riesgo, pero considerando el rango con el que cuenta este nivel de $5 \leq C_{cat} < 9$ solo son necesarios .73 puntos para que suba a nivel medio posteriormente se pueda llegar a convertir a un nivel alto de no ser atacado mediante acciones el factor principal.

Como bien se menciona anteriormente la empresa cuenta con nivel bajo de riesgo en esta categoría, pero cambiar las condiciones higiénicas de la empresa, cargar trabajo que requiera esfuerzo físico a los empleados o no aplicar las normas de seguridad en la empresa pudiera ocasionar que en un determinado tiempo este nivel suba su calificación.

Por otra parte, mejorar las comodidades sería excelente ya que este nivel podría convertirse a nulo o despreciable.

4.4. Resultado global de los factores de riesgo psicosocial por dominio

El dominio explica la dimensión bajo la cual los empleados están expuestos y que si bien pueden sentirse cómodos también existe la posibilidad de que no estén formes en base a lo que tengan.

La Tabla 8 menciona como se encuentra la empresa conforme al dominio, muestra los niveles altos y bajos con los que cuentan.

Tabla 8. Ponderación para la calificación del dominio

Resultado del dominio	RESULTADO	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	8.27	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	24.73	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	21.80	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	4.20	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	7.00	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	14.80	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	14.73	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	11.87	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Estos resultados fueron obtenidos de la suma de los ítems por dominio de las respuestas que dieron los empleados por departamento de la empresa.

La tabla nos muestra dos dominios con nivel alto “falta de control sobre el trabajo” y “jornada de trabajo” uno de ellos como bien lo vimos en la Tabla 7 pertenece a la categoría “factores propios de la actividad” y el otro a la categoría “organización del tiempo de trabajo” respectivamente, mismas categorías que de igual forma su resultado fue un nivel alto de riesgo.

Considerando el dominio “falta de control sobre el trabajo” con un nivel alto de riesgo y una calificación de 21.80 pudiera significar que los empleados no son considerados a la hora de tomar decisiones en cuanto a cambios que se vayan a presentar en la empresa, sino que solo les avisan que habrá cambios y se tienen que adaptar de un día a otro sin importar las dificultades que esto pudiera traerle a la forma de realizar sus tareas.

También pudiera ser que no se tienen las esperanzas de aspirar a un mejor puesto o desarrollar algunas actividades que mejoren o desarrollen sus habilidades. De igual forma pudiera ser que tampoco se les permite cambiar el orden en el que realizan actividades, entre otros.

El dominio “jornada de trabajo” con un nivel alto de riesgo y una calificación de 4.20 los empleados manifiestan tener que atender asuntos de trabajo en momentos que no deberían.

En los siguientes 5 dominios la empresa cuenta con nivel medio de riesgo, estos dominios al igual que los dos anteriores también tienen la misma importancia ya que representan el 70% de los dominios, mismos que si no se les da la importancia o enfoque adecuado pudieran caer en nivel alto de riesgo.

El dominio “carga de trabajo” con un nivel medio de riesgo y una calificación de 24.73 con solo 3.27 puntos por debajo del nivel alto representa a trabajadores con desacuerdo sobre atender situaciones de violencia, requerimiento de memorizar mucha información, tomar decisiones difíciles en poco tiempo, recibir ordenes contradictorias, demasiada concentración, quedarse tiempo adicional en el turno debido a las actividades o trabajar sin tomar tiempos de descanso y entre muchas otras.

El siguiente dominio a analizar es el de “interferencia en la relación trabajo-familia” con una calificación de 7 sólo 1 punto por debajo del nivel alto de riesgo. Aquí los empleados

manifiestan atender asuntos de trabajo cuando están en casa, sus actividades y tiempo de trabajo es mucho por lo que se ven perjudicados en sus responsabilidades y actividades ya sea familiares o personales.

El dominio de “liderazgo” dio como resultado un nivel medio de riesgo con una calificación de 14.80, con 2.20 puntos por debajo del nivel alto de riesgo. Este dominio considera la explicación que se les da a los empleados de los resultados que deben de obtener, los objetivos de su trabajo, el personal con quien deben de dirigirse para expresar inconformidad, la inclusión al jefe para la ayuda a la organización del trabajo, la información a tiempo relacionada con el trabajo, entre otras.

Básicamente esta orientado a la comunicación jefe-empleado, situación que es fácil de llevar los podría posicionar en un nivel alto de riesgo.

El dominio “relaciones en el trabajo” tiene que ver con la confianza en los compañeros de trabajo, el respeto entre ellos, el sentido de pertenencia y el apoyo que se brindan unos con otros, etcétera.

Este dominio obtuvo una calificación de 14.73, un nivel medio de riesgo. Pero que de igual forma se tiene que poner énfasis ya que el trabajo es el lugar en el que los mexicanos pasamos la mayor parte del día. Es por ello que todo trabajador debería sentirse cómodo con estar ahí.

Por último, el dominio “violencia” obtuvo un nivel medio de riesgo, con 11.87 de calificación, sólo 2.13 puntos por debajo del nivel alto de riesgo. En este dominio tiene que ver con recibir críticas, burlas, humillaciones, ignorar éxitos de algún trabajador y atribuírselo a otro, presenciar actos de violencia, entre otros. Por lo cual es un dominio bastante delicado en el que habría que poner mayor enfoque, sin dejar de lado los demás dominios.

4.5 Resultado global de los factores de riesgo psicosocial por dimensión

En este apartado se presentan los resultados con el desglose máximo de la exposición de los factores de riesgo psicosocial bajo la cual los empleados están expuestos durante su jornada laboral.

La tabla 9 expone las calificaciones de las dimensiones que los empleados expusieron sentir.

Tabla 9. Calificaciones por dimensión

Resultado del dominio	RESULTADO	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones peligrosas e inseguras	3.41	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Condiciones deficientes e insalubres	3.89	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Trabajos peligrosos	1.46	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Cargas cuantitativas	5.01	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Ritmos de trabajo acelerados	4.32	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Carga mental	13.62	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Cargas psicológicas emocionales	4.97	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Cargas de alta responsabilidad	6.13	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Cargas contradictorias e inconsistentes	3.94	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Falta de control y autonomía sobre el trabajo	8.31	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Limitada o nula posibilidad de desarrollo	6.23	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Insuficiente participación y manejo del cambio	4.42	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Limitada o inexistente capacitación	4.05	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Jornadas de trabajo extensas	4.46	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Influencia del trabajo fuera del centro laboral	3.69	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Influencia de las responsabilidades familiares	3.68	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Escasa claridad de funciones	5.18	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Características de liderazgo	10.57	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Relaciones sociales en el trabajo	8.04	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	1.46	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <

Violencia laboral	12.43	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <	C _{dim} <
-------------------	-------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia, 2022

La tabla nos muestra que la dimensión “violencia laboral” se posiciona con un nivel muy alto de riesgo, por lo cual es a la dimensión que se deberá poner mayor enfoque y por la cual se tiene que iniciar para realizar cambios y mejorar ese nivel.

Por otra parte, la dimensión “cargas cuantitativas” es una dimensión que obtuvo un nivel alto de riesgo, por lo cual deberá ser la siguiente en la que se tiene que poner enfoque.

Por consiguiente, las dimensiones “carga mental” y “características de liderazgo” son las siguientes dimensiones para las cuales la empresa debe tomar acciones ya que se posicionan en un nivel medio de riesgo.

Finalmente, las dimensiones “ritmos de trabajo acelerados”, “falta de control y autonomía sobre el trabajo”, “limitada o nula posibilidad de desarrollo” y “relaciones sociales en el trabajo” son las dimensiones en las que la empresa se debe enfocar con un nivel bajo de riesgo psicosocial.

Cabe aclarar que las dimensiones restantes se posicionan con un nivel de riesgo nulo o despreciable. Y si bien, no son de suma importancia por el momento, la empresa debe tomar acciones para mantenerlas en este nivel y que posteriormente suban de nivel de riesgo psicosocial.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la tesis fueron obtenidos en base a la Guía de Referencia II “IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL” decretada por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL-IDENTIFICACION Y PREVENCIÓN para los trabajadores de una empresa dedicada a la venta y distribución de equipo de protección personal.

Los resultados indicaron que los empleados de dicha empresa representan un nivel de riesgo alto global, este resultado representa que es necesario realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas, a través de un Programa de intervención que podría incluir una evaluación específica y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

Por otra parte, la calificación por categorías también indico riesgos altos principalmente en factores propios de la actividad y organización del tiempo de trabajo.

Así mismo, los dominios de falta de control sobre el trabajo y jornada de trabajo principalmente, indicaron un nivel alto de riesgo, dejando a condiciones en el ambiente de trabajo con riesgo bajo y los dominios restantes con un nivel medio de riesgo.

Dicho esto, se puede concluir que de acuerdo al objetivo de la investigación el resultado plasmado en esta tesis para este caso de estudio si se logró debido a que se logro obtener e identificar que los dominios, falta de control sobre el trabajo y jornada de trabajo son los principales factores de riesgo psicosocial que están afectando e influyendo a los trabajadores de la empresa antes mencionada.

Por último, el análisis que se realizó en base al mapa de riesgos por departamentos se logró identificar que el departamento de administración es el departamento que mas esta siendo afectado por el dominio de falta de control sobre el trabajo.

5.1. Recomendaciones

Según los resultados obtenidos del diagnóstico, logramos observar los aspectos que la empresa necesita cambiar para poderlos mejorar, para lograr esto se elaboraron propuestas y/o estrategias para el beneficio de los trabajadores de la empresa en estudio.

5.1.1. Falta de control sobre el trabajo y jornadas de trabajo

Implementar mejoras en este aspecto están ligadas al aumento en el grado de la autonomía del trabajador para lograr mejorar su ritmo de trabajo, aprender a distribuir su tiempo según el lo considere mas apropiado y mejor para la empresa y el mismo.

Las estrategias pueden incluir:

- Involucrar a los trabajadores en actividades para la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo, esto ayuda a que puedan participar de manera activa en las mejoras de las condiciones del trabajo y la productividad, siempre y cuando cuenten con los conocimientos necesarios.
- Acciones para mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo, por parte del trabajador y el patrón para impulsar al desarrollo de nuevas competencias y habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo.
- Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de los involucrados en sus áreas de trabajo y determinar soluciones.

5.1.2. Cargas de trabajo

Las mejoras en este factor están ligadas a la disminución de errores humanos a la hora de realizar tareas a su cargo.

Las mejoras pudieran ser:

- Supervisión de la distribución de las cargas de trabajo, que sean equitativas considerando el número de trabajadores, actividades, alcances y capacitación.

- Planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, que se tengan pausas y periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados.
- Incluir instructivos o procedimientos de trabajo que definan claramente las tareas y responsabilidades.

5.1.3. Interferencia en la relación trabajo-familia

Este factor influye como bien lo dice, el trabajo dentro de las relaciones familiares o personales, aplicar las siguientes estrategias lograría disminuir el nivel de riesgo para los trabajadores.

- Involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo.
- Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las estipuladas en la Ley del Federal del Trabajo.
- Apoyo a los trabajadores para atender emergencias familiares, mismas que se tendrán que comprobar.
- Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.

5.1.4. Liderazgo y relaciones en el trabajo

Estos factores se presentan en los trabajadores cuando no se sienten incluidos como parte de la empresa ya que puede que sus opiniones y aportaciones no sean tomadas en cuenta y puede ir ligado a un mal liderazgo por parte de los patrones.

Para poder disminuir el nivel de riesgo en estos dominios puede ser de ayuda aplicar las siguientes acciones:

- Adecuado manejo de conflictos en el trabajo, distribución de tiempos de trabajo, determinación de prioridades en el trabajo.
- Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y respeto.
- Fomentar la comunicación entre jefes y trabajadores, así como entre los mismos trabajadores.
- Difundir instrucciones claras a los trabajadores en cuanto a la atención de problemas que impiden o limiten el desarrollo de su trabajo, cuando estos se presenten.
- Capacitación y sensibilización de los jefes para la prevención de factores de riesgos psicosociales y la promoción de un entorno organizacional favorable.

5.1.5. Violencia

Factores como la violencia no son permisibles en ningún centro de trabajo, así como en ningún área recreativa del país, presentarse en el lugar de trabajo habla de una deficiencia en la calidad humana. Para ello la empresa debería apegarse a los siguientes lineamientos que ayuden a disminuir el nivel de riesgo en este factor.

- Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral a los trabajadores, así como a directivos, gerentes y supervisores.
- Establecer procedimientos de actuación y seguimientos para tratar problemas relacionados con la violencia laboral y capacitar al responsable de su implementación.
- Informar sobre la forma en la que se deben denunciar actos de violencia laboral.

5.2. Guías de prevención y acción

Para una mejor comprensión de la Norma (NOM-035-STPS-2018), consultar el contenido el Anexo 1. Guía de Referencia IV y Anexo 2. Guía de referencia V, como medida a la prevención y acción de los factores de riesgo psicosociales y promoción del entorno organizacional favorable.

El contenido de esta guía es un complemento y no es de cumplimiento obligatorio.

VI. BIBLIOGRAFIA

- (CROEM), C. R. (2008). Carga de trabajo: definición de carga física y mental. *Prevención de riesgos ergonómicos*, 12-17.
- (SNE), S. N. (2022). *Observatorio Laboral*. Obtenido de Obervatorio Laboral: https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/preparate-empleo/Articulo_convivencia_laboral.html
- (UGT), U. G. (Junio de 2012). Factores psicosociales. *Organización del trabajo: Ritmo de trabajo*. España.
- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Eneñanza e investigación en psicología*, 105-118.
- Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura . *Salud de los trabajadores*, 167-177.
- Anders, V. (01 de 01 de 2014). *Etimologiasdechile.net*. Recuperado el 04 de 03 de 2014, de <http://etimologias.dechile.net>: <http://etimologias.dechile.net/?estrategia>
- Arellano, J., López, E., & Auriolos, I. (2016). Carga de trabajo mental asociada al turno nocturno, en trabajadores de una empresa pre-farmacéutica: estudio comparativo. *Revista Colombiana de salud ocupacional*, 109-115.
- Bauleo, M., van Dijk, F., & Radon, K. (2017). Ritmo de trabajo y su influencia en la salud mental de trabajadoras domesticas en Argentina. *Revista de salud pública*, 73-82.
- Beltrán, D., & Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá (Colombia). *Revista de la facultad de medicina veterinaria y de zootecnia* , 48-74.

- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales* , 8-19.
- Biedma, J., & Medina, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible capital*, 448-466.
- Blanch, A., & Aluja, A. (2009). Estudio de validación de la versión española del cuestionario de conflicto trabajo familia. *Revista española de psicología*, 746-755.
- Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Revista iberoamericana de contaduría, economía y administración* , 114-132.
- Buen Lozano, N. d. (1994). *Derecho del trabajo*. México: Porrúa.
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., & Jimenez, M. (2018). Validación de la escala de cargas de trabajo en trabajadores Peruanos . *Archivos de prevención de riesgos laborales* , 123-127.
- Calvo Benedi, M. D. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España: McGraw-Hill.
- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2020). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero en la región Caribe colombiana. *Facultad de ciencias económicas* , 65-76.
- De La Garza, E. (2000). La flexibilidad del trabajo en América Latina. *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, 148-178.
- Desastres, C. N. (11 de Junio de 2019). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/cenapred/articulos/sabes-que-es-el-equipo-de-proteccion-personal-epp>
- Deveali, M. (1983). *El derecho del trabajo*. Buenos Aires: La ley.

- Díaz-Loving, R., Rivera, S., & Sánchez, S. (2001). Rasgos instrumental (masculinos) y expresivos (femeninos), normativos (tópicos e ideales) en México. *Revista latinoamericana de psicología*, 131-139.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 71-84.
- Eclipse. (27 de Septiembre de 2018). *Eclipse eventos*. Obtenido de Eclipse eventos: <https://www.eclipseeventos.com/team-building/convivencia-para-empresas/convivencia-laboral.html>
- Edwards, J., & Rothbard, N. (2000). Mecanismos que vinculan el trabajo y la familia. *Revista académica sobre gestión*, 178-199.
- Farías, A., Sánchez, J., Petiti, Y., Alderete, A., & Acevedo, G. (2012). Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* , 7-15.
- Gómez, I., & Hernández, L. (2013). La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Diversitas*, 307-320.
- Heredia, I. E. (02 de Noviembre de 2019). Riesgo Psicosocial en Mexico. *Opinion*.
- Hernández, A., & González, J. (2016). Diferencias de la conciliación vida-carrera en mujeres de Sonora y Coahuila, México. *Diversitas*, 69-80.
- Hernández, A., & González, J. (2019). Estructura interna de la escala de conciliación vida-trabajo para mujeres asalariadas del noreste de México. *Psicogente*, 1-18.
- IFCT. (01 de 05 de 2014). *Premio Nacional de Calidad*. Recuperado el 01 de 05 de 2014, de Instituto para el Fomento a la Calidad Total, A.C.: http://competitividad.org.mx/images/stories/_MNC_Micro_y_Pequeas_Empresas.pdf
- Lastra, J. (1997). *Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social*. México: Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM .

- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización el trabajo y el estrés*. Francia.
- Martinez, G. A. (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario. *Poliantea*, 67-86.
- Ministerio de trabajo, m. y. (2022). *CEOE*. Obtenido de CEOE: <https://prl.ceoe.es/informacion/glosario/ritmo-de-trabajo/#:~:text=Los%20factores%20m%C3%A1s%20significativos%20que,de%20trabajo%20a%20realizar%2C%20control>
- Monte, P. R. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Peru Med Exp Salud Publica*, 237.
- Morales, I. (2011). Las Pymes en México, entre la creación fallida y la destrucción creadora. *Economía Informa No.366*, 39-48.
- Moreno Jimenez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Scielo*, 4-19.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la psicología* (Duodécima ed.). México: Pearson educación.
- Muñiz, J. (4 de Mayo de 2018). El conflicto laboral: afrontalo cuanto antes para evitar que se convierta en un gigante. *Conflicto laboral: afrontalo pronto y evita que crezca*.
- Patiño, M. (2014). *La gestión de la seguridad y salud ocupacional y su impacto en el clima de seguridad de los trabajadores en una empresa productora de fertilizantes en Cajeme, Sonora*. Tijuana: [Tesis de maestría, Colegio de la frontera norte].
- Patlán Pérez, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *Recai*, 20-47.
- Prevencionar. (26 de 10 de 2016). *Prevencionar*. Obtenido de Prevencionar: <http://prevencionar.com.mx/2016/10/26/ultima-hora-se-publica-proyecto-nom-035->

- stps-
2016/#:~:text=La%20Secretar%C3%ADa%20del%20Trabajo%20y,en%20los%20centros%20de%20trabajo
- Raffino, M. E. (8 de Julio de 2020). *Concepto de*. Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/psicologia-3/>
- Raffino, M. E. (08 de Junio de 2020). *Concepto de* . Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/salud-ocupacional/>
- Ramos, D. (11 de abril de 2013). *david-ramosm*. Obtenido de david-ramosm: http://david-ramosm.blogspot.com/2013/04/introduccion_4441.html
- Rodríguez, A., & Lugo, D. (2006). Garantía de la calidad en salud . *Salud en Tabasco*, 551-554.
- Rodriguez, N. (21 de Agosto de 2019). *Sistema de universidad virtual*. Obtenido de Sistema de universidad virtual: <https://www.udgvirtual.udg.mx/noticia/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral>
- Romero, A. (2013). *Diagnóstico de normas de seguridad y salud en el trabajo e implementación del reglamento de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Mirrorteck Industries S.A*. Guayaquil: [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].
- Rus, E. (05 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia, haciendo fácil la economía: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Salvador, E. (2019). *Seguridad y salud ocupacional percibido por los colaboradores del Instituto Nacional de Rehabilitación, 2018*. Lima: [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Sarmiento, Z., Sanchez, S., Vargas, I., & Alvarez, M. (2010). Conducta suicida y su relación con los factores de riesgo psicosociales. *Medisan*, 7.
- STPS. (2018). Norma Oficial Mexicana 038-STPS-2018., (págs. 1-79).

STPS. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018*.

Topa, G., Depolo, M., & Morales, J. F. (2006). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 88-94.

Tornero Applebaum, F. M. (2019). Tablas de Enfermedades de Trabajo y de Valuacion de Incapacidades Permanentes. *XXIII Congreso Nacional de Salud en el Trabajo. FeNaSTAC*, (pág. 22).

Toro, J. P., & Rubio, C. G. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia y trabajo*, 110-116.

trabajo, C. c. (2019). Norma Oficial Mexicana 038-STPS-2018., (págs. 1-79).

Unión, C. d. (1970). *Ley Federal del Trabajo*. Ciudad de México.

Vergara, R. G. (2006). Naturaleza del estado de ánimo . *Revista Chilena de neuropsicología*, 29-40.

Zárate, G. (2008). Reacciones emocionales de los niños hospitalizados con quemaduras, así como de sus familiares. *Latinoamericana de psicopatología fundamental*, 29-38.

V. ANEXOS

Anexo 1. Guía de Referencia IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo.
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
- Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos.
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención.
- Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.

- Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

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

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
 - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo.
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos.
 - c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes.
 - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos.
 - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud.
 - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
 - g) Realizan planes de promoción interna, y

h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma,

y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o

empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Anexo 2. Guía de Referencia V

Datos del trabajador

Número de cuestionario _____

Fecha de aplicación _____

Información del trabajador

Sexo:

 Masculino Femenino

Edad en años:

 15 - 19 45 - 49 20 - 24 50 - 54 25 - 29 55 - 59 30 - 34 60 - 64 35 - 39 65 - 69 40 - 44 70 o más

Estado civil:

 Casado Divorciado Soltero Viudo Unión libre

Nivel de estudios:

Sin formación Primaria Terminada IncompletaSecundaria Terminada IncompletaPreparatoria o Bachillerato Terminada IncompletaTécnico Superior Terminada IncompletaLicenciatura Terminada IncompletaMaestría Terminada Incompleta

Doctorado Terminada Incompleta

Datos laborales:

Ocupación/profesión/puesto:

Departamento/Sección/Área:

Tipo de puesto:

- Operativo Supervisor
 Profesional o técnico Gerente

Tipo de contratación:

- Por obra o proyecto Tiempo indeterminado
 Por tiempo determinado (temporal) Honorarios

Tipo de personal:

- Sindicalizado Confianza Ninguno

Tipo de jornada de trabajo:

- Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs)
 Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno)
 Fijo diurno (entre las 6:00 y 20:00 hrs)

Realiza rotación de turnos:

- Sí No

Experiencia (años):

Tiempo en el puesto actual

- Menos de 6 meses Entre 10 a 14 años
 Entre 6 meses y 1 año Entre 15 a 19 años

Entre 1 a 4 años Entre 20 a 24 años

Entre 5 a 9 años 25 años o más

Tiempo experiencia laboral

Menos de 6 meses Entre 10 a 14 años

Entre 6 meses y 1 año Entre 15 a 19 años

Entre 1 a 4 años Entre 20 a 24 años

Entre 5 a 9 años 25 años o más

Anexo 3. Guía de Referencia II

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

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:	Si	
	No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Si	
	No	

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

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

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

PAPER NAME

Diseño de estrategias para la prevención de riesgos Psicosociales en empresa de dicada a la venta de

AUTHOR

Jesica Villa

WORD COUNT

19440 Words

CHARACTER COUNT

107209 Characters

PAGE COUNT

87 Pages

FILE SIZE

1.7MB

SUBMISSION DATE

Sep 20, 2022 11:57 AM GMT-7

REPORT DATE

Sep 20, 2022 12:05 PM GMT-7

● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 17% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 15 words)
- Manually excluded text blocks

NOMBRE DEL TRABAJO

040_MII_VILLA AGUIRRE JESSICA ZULEMA .pdf

AUTOR

JESSICA ZULEMA VILLA AGUIRRE

RECUENTO DE PALABRAS

19552 Words

RECUENTO DE CARACTERES

107837 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 10, 2022 10:45 AM GMT-7

FECHA DEL INFORME

Nov 10, 2022 10:52 AM GMT-7**● 23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 21% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)