



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
ESTUDIOS DE POSGRADO**

**ANÁLISIS CRIMINOLÓGICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-
2018: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO –
IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN**

POR:

LIC. GIOVANNA CRISTINA GARCÍA DÍAZ

Como requisito parcial para obtener el Grado de

MAESTRA EN CRIMINOLOGÍA

ASESOR DE TESINA:

DRA. ANA MARÍA ESQUIVEL HERNÁNDEZ

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, a noviembre de 2019

DEDICATORIA**A MI FAMILIA...**

Por enseñarme que en esta vida
no hay límites para cumplir sueños;

A MI AMOR...

Que a pesar de todo
confiaste en mí y en esta loca
y hermosa aventura que apenas inicia.

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO PRIMERO	6
ESTRUCTURA METODOLOGICA	6
1. Marco Metodológico	7
1.1. Planteamiento del problema	7
1.2. Pregunta de Investigación.....	7
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivo General.....	8
1.5. Objetivo Especifico	8
1.6. Hipótesis	9
1.7. Metodología.....	9
1.8. Cronograma de Actividades	9
CAPITULO SEGUNDO.....	11
ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO	11
2. El estrés laboral	12
2.1. El estrés y su definición	13
2.2.El estrés: Enfoque Bio-psico-social	16
2.3.El estrés: Enfoque Laboral.....	18
2.4.Los efectos del estrés laboral	23
CAPITULO TERCERO.....	26
ANTEDECENTES DE LA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALE EN EL TRABAJO – IDENTIFICACION, ANANLISIS Y PREVENCIÓN	26
3. La Norma NOM-035 STPS 2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención	27
3.1. Antecedentes.....	28
3.2. Proyecto de norma	31

CAPITULO CUARTO	34
ANALISIS CRIMINOLOGICO DE LA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALE EN EL TRABAJO – IDENTIFICACION, ANANLISIS Y PREVENCIÓN...	34
4. Análisis de la NOM-035 STPS: Enfoque Criminológico	35
4.1. Riesgos en la implementación de la norma NOM-035-STPS-2018.....	35
4.2. La criminología clínica, la teoría de la agresión- frustración y el estrés	39
4.3. La comisión de conductas antisociales dentro de las empresas.....	41
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	52
A. NOM-035-STPS Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención.....	53
B. Formato de Entrevista.....	124
C. Transcripción de Entrevista con Lic. Chary Gonzales de Grupo Afirme.....	125
D. Transcripción de Entrevista con Dra. Karina Aguilar de Grupo Ternium	134
E. Transcripción de Entrevista con Lic. Juan Carlos Vera de Grupo Arca Continental	143

INTRODUCCIÓN

Para este trabajo de investigación analizaremos la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosociales – Identificación, análisis y prevención esto desde una perspectiva criminológica, analizando los posibles riesgos que pueden generar dentro de las empresas como se empezará a implementar y que cambios podría generar dentro de los procesos ya establecidos en las empresas.

Se comenzará analizando lo que es el estrés y la variante que nos compete en este trabajo, el estrés laboral, esto desde una vista bio-psico-social y como este puede generar en los trabajadores factores de riesgo psicosociales que pueden afectar no solo su productividad sino también pérdidas económicas en la misma empresa.

Terminando el tema de estrés pasaremos a ver todo el antecedente sobre la creación de la norma esto desde la primera propuesta de norma realizada en el año 2016 por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la cual crearía una pauta importante en el tema de normalización sobre seguridad en la aparición de riesgos psicosociales en los empleados.

Para finalizar este trabajo analizaremos la implementación de la norma desde una vista criminológica y veremos 5 riesgos importantes detectados después de la realización de tres entrevistas con personal de tres empresas importantes en el estado que actualmente se encuentran ya implementando dicha norma, esto para poder entender como la mala implementación de la norma puede ser causante de la realización de conductas antisociales dentro de las empresas, lo cual impactaría sobre manera a la productividad de las mismas. Así mismo se realizarán diversas recomendaciones para tratar de prevenir que existan riesgos en la implementación de la norma, y que estos riesgos a la larga generen conductas antisociales dentro de las empresas.

CAPITULO PRIMERO
ESTRUCTURA METODOLÓGICA

1. Marco Metodológico

1.1. Planteamiento del problema

En México en el año 2018 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo- Identificación, análisis y prevención, la cual plantea la pauta para realizar acciones preventivas y de atención en temas de riesgos psicosociales en las empresas e instituciones del país.

Sin embargo, desde su publicación han surgido una innumerable cantidad de dudas en cuanto a la implementación y seguimiento de la norma, lo cual a la larga y de no resolverse puede ocasionar la comisión de conductas antisociales por parte del personal, generando así pérdidas monetarias y de productividad

Es por esta razón que este trabajo utilizara una metodología cualitativa mediante la investigación, el estudio y búsqueda de información para así finalizar con un análisis criminológico sobre los posibles riesgos que se pudieran presentar al momento de implementar la norma y como estos impactan en la comisión de conductas antisociales dentro de las empresas.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los riesgos de conductas antisociales que se detectan en la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención?

1.3. Justificación.

La existencia de riesgos en la implementación de cualquier proyecto nuevo es muy alta, y la NOM-035-STPS-2018 no queda exenta de esto, ya que a pesar de que nuestra legislación ya contemplaba desde tiempo atrás acciones a implementar en caso de la detección de riesgos hacia los empleados de cualquier institución, la norma citada lleva más arriba estas facultades, ya que se enfoca primordialmente en todos y cada uno de los factores de riesgo

psicosociales que pudiesen aparecer en los lugares de trabajo y/o en sus empleados, esto debido a situaciones de peligro o estresores laborales, que al momento de estar presentes por un tiempo prolongado pueden generar daños irreparables a la salud, es por esta misma razón y por la delicadeza del tema que toma que esta norma no debe de generar ningún riesgo o dudas en cuanto a la aplicación y evitar así la comisión de conductas antisociales por parte de los empleados.

Pero ¿Cómo lograr que no exista riesgo de comisión de conductas antisociales derivadas de la mala implementación de la norma? La respuesta es sencilla, realizando un análisis de corte criminológico sobre la implementación de la norma mismo que servirá para detectar los riesgos prioritarios y como estos de no atenderse o en su defecto subsanarse pueden causar un aprovechamiento de los empleados hacia las empresas, provocando así una pérdida mayor de lo que se pudieran imaginar.

Para lograr este objetivo se plantea realizar varias entrevistas con personal perteneciente al área de Recursos Humanos de empresas de la localidad, para poder tener una óptica más acertada de cómo se realiza la implementación y que tanto impacto genero dentro de los procesos internos de las empresas.

1.4. Objetivo General:

Analizar la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, desde el enfoque criminológico.

1.5. Objetivo Específico:

Identificar los riesgos en el proceso de implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención en las empresas

Conocer los riesgos de una falta de procedimientos para la implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, para la generación de conductas antisociales.

1.6. Hipótesis:

La falta de procedimientos para la implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 provoca la comisión de conductas antisociales dentro de las empresas.

1.7. Metodología

Es por lo anterior mencionado que se optara por un enfoque de investigación de corte Cualitativo, esto debido a que la información recolectada para esta investigación fue con material descriptivo, esto debido a la investigación de documentos en los cuales se encontró información de antecedentes de creación de la norma y datos importantes para los temas a tratar.

Esta investigación se obtuvo de manera teoría y práctica a base de documentos físicos y online, como lo son: libros, leyes, noticias, publicaciones de revistas de investigación, páginas de internet, etc.

Todo el conocimiento expuesto en esta investigación es teórico, gracias a la comparación e investigación de documentos estudiados para el análisis de la problemática en la implementación de la norma NM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención.

1.8. Cronograma de actividades

La tabla a continuación expuesta muestra de manera gráfica el tiempo invertido en las actividades realizadas para la conclusión de esta investigación.

	ACTIVIDADES	FECHA
1	En primera instancia para el inicio de la realización de esta investigación fue la delimitación del problema a investigar, decidiéndose por el análisis criminológico en tema de la implementación de la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-	Agosto 2019

	Identificación, análisis y prevención	
2	Una vez delimitado el tema de la investigación se procedió a la obtención y posterior lectura del documento a analizar esto para poder generar una Hipótesis y objetivos general y específicos	Septiembre 2019
3	Ya definido el índice de la investigación se procedió a la búsqueda de información relevante con el tema del estrés, estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, y antecedentes de la creación de la norma	Septiembre – octubre 2019
4	Ya obtenida las fuentes de información se procedió a realizar la metodología de la investigación	Octubre 2019
5	Obtenida la información necesaria se procedió al vaciado del marco teórico de la investigación y posterior análisis criminológico	Octubre 2019
6	Se realizó un cotejo del tema con una teoría de corte clínico criminológico	Octubre 2019
7	Para el análisis del riesgo en la implementación de la norma se contactó con personal de 3 empresas importantes en el estado y se planteó el poder realizar una entrevista para obtener información relevante en tema de la implementación actual de la norma y así detectar riesgos principales que posteriormente se expusieron en el contenido de la investigación	Octubre – noviembre 2019
8	Para finalizar se realizó la redacción de las conclusiones y recomendaciones para evitar la generación de riesgos latentes al momento de implementar la norma citada	Noviembre 2019

La tabla anterior muestra la forma en la que se organizó el tiempo esto para lograr cumplir con el objetivo final de esta investigación el cual era el análisis de riesgos al momento de implementar la norma citada.

CAPITULO SEGUNDO

ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL

TRABAJO

2. El estrés laboral

Accidentes laborales, afectaciones de salud, problemas físicos, etc. son algunas consecuencias que trae consigo el estrés laboral que aqueja a la gran mayoría de los trabajadores mexicanos, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su publicación *La Organización del Trabajo y el Estrés* esto es debido a la mala organización del trabajo, la forma en la que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, así como la forma en la que se gestionan (Stavroula, 2004), esto nos quiere decir que al existir un ambiente laboral negativo o “tóxico” generara una mala organización institucional, la cual puede desembocar en la generación de estrés laboral el cual traerá consigo riesgos psicosociales para los trabajadores.

Según la nota “Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo” publicada por la revista FORBES México, se presentan datos estadísticos obtenidos de la OMS, donde se menciona que “el 75% de los trabajadores mexicanos sufren de estrés laboral provocado por las altas exigencias laborales, teniendo nuestro país el primer lugar en estrés laboral solo arriba de China (73%) y Estados Unidos de América (59%)” (Forbes 2017.), esto generado debido a diversos factores, tanto biológicos, psicológicos o sociales que de alguna u otra manera provocan en el trabajador un estado de estrés que puede desembocar en el síndrome de burnout y/o fatiga extrema por estrés.

Dicho artículo también menciona que “El estrés, la depresión y la ansiedad que genera el trabajo, de la mano con los accidentes laborales, generan pérdidas anuales equivalentes al 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global, de acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). (Forbes 2017,) siendo este un dato alarmante para nuestro país, ya que nos indica que México está perdiendo un porcentaje considerable en su Producto Interno Bruto (PIB) el cual está estrechamente relacionado con los accidentes o enfermedades laborales generadas por estrés y por el hecho de que no se tomaron las acciones necesarias para prevenir a los trabajadores de la empresa antes de que estos hechos sucedieran, sino que se toman las medidas ya cuando ha sucedido algún accidente grave que impacte de manera directa a la empresa.

Finalmente, si analizamos el estrés como un factor detonador de riesgos laborales, observaremos que no se puede dejar de lado en las agendas de seguridad y salud de las empresas e instituciones, acciones que promuevan el apoyo y prevención, ya que este aspecto afecta de manera directa a la salud e integridad del trabajador, quien es una parte importante para el funcionamiento parcial o total de la empresa.

2.1. El estrés y su definición

El estrés puede tomar muchas caras y afectar de formas muy diferentes a las personas que lo padecen, pero para poder entenderlo y analizarlo de una mejor manera necesitamos tener muy en claro su definición.

Iniciando con la definición de la palabra estrés que nos da el diccionario de la Real Academia Española, el cual nos menciona que “el estrés es un estado de tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos graves” (2018).

La RAE nos menciona que el estrés es solo un estado de tensión del cuerpo, el cual es detonado por cierto tipo de situaciones denominadas estresores, los cuales pueden desembocar en afecciones de salud como: temblores, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales etc. Así mismo el estrés puede llegar a ser un factor predominante en la generación de trastornos psicológicos como trastorno de ansiedad, estrés postraumático, psicosis, etc.

Observando la definición del estrés desde una óptica más psicológica, podemos ver que en el Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales, Quinta edición (DSM-5) maneja el tema del estrés en dos tipos diferentes el “Trastorno de estrés postraumático” el cual está enfocado al estrés generado por situaciones extremas las cuales dejarán secuelas en la integridad psicológica del individuo y como “Trastorno de Estrés Agudo” el cual tomaremos para este trabajo y que define de la siguiente manera:

Desarrollo de síntomas característicos con una duración de 3 días a 1 mes tras la exposición a uno o más eventos traumáticos. Los eventos traumáticos que se experimentan directamente son, aunque no se limitan estos, la exposición a la guerra como combatiente o civil, la amenaza o asalto, violencia personal, los desastres humanos o naturales y los accidentes graves.

La presencia clínica del trastorno de estrés agudo puede variar según la persona, pero normalmente implica una respuesta de ansiedad que incluye alguna forma de revivir el suceso traumático o de reactividad del suceso traumático. (DSM-V, 2014)

Esta definición de estrés se podría entrelazar con la dada por la RAE en la parte en la que se menciona que el estrés es provocado como una reacción a una situación traumática, pero en esta definición se menciona también que el estrés puede ser producto del recuerdo de algún hecho traumático y que este se puede prolongar hasta un mes después de que el hecho detonador se haya generado, provocando afecciones en forma de recuerdos que detonan estresores en forma de conductas en la persona afectada.

Otra definición interesante sobre el tema del estrés la encontramos en la tesis doctoral: Investigación del Estrés laboral policiaco en la Fuerza Civil del Estado de Nuevo León, en la cual se menciona que “para la Organización Mundial de la Salud el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Amador, Sotomayor, 2016), en esta definición, el estrés es solo una reacción del cuerpo que se genera cuando existe un aumento de tensión en situación en las cuales se tenga que actuar de cierta manera.

Así mismo nos dice que este es solo “el conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello” (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2019) esta definición dada por el IMSS, menciona que el estrés está estrechamente relacionado con diversas acciones (ya sea laborales, escolares, familiares, etc.) que tiene que realizar la persona, pero con la diferencia de que se sufre del estrés debido a que se tiene la percepción de no estar preparado para afrontar dicha situación.

Habiendo recopilado las definiciones anteriores podemos realizar la pregunta siguiente: ¿Qué es el estrés?,

De todas las definiciones anteriores podemos concluir que el estrés es una reacción fisiológica que tiene el cuerpo humano cuando se ve sometido a situaciones que están fuera de su control y que puede generar riesgos y afecciones tanto biológicas, psicológicas y sociales en la vida de las personas que lo padezcan. Por lo que al tener claro el significado real de la palabra

“estrés”, podemos pasar a definir la variante que nos compete para este trabajo de investigación como el estrés laboral.

En este sentido actualmente y con el aumento de las nuevas tecnologías sobre todo en el tema de comunicación, la jornada laboral que anteriormente estaba conformada por 8 o 9 horas diarias dependiendo del tipo de trabajo y puesto que se desempeñara dentro de la institución, generó un aumento considerable a las horas reales trabajadas, en una nota publicada en Merca 2.0 la cual menciona que en México solo el 45.3 de los trabajadores tiene jornadas laborales que asciende a las 41 – 50 hrs. trabajadas, mientras que un 13% de la población total, su promedio de horas trabajadas asciende a más de 50 hrs (2019) esto provocado en gran medida por el uso de aplicaciones de comunicación generando una nueva tendencia de trabajo llamada *home office*.

Un ejemplo muy puntual de esta situación sería el WhatsApp, aplicación de mensajería instantánea que se ha vuelto indispensable para la realización y comunicación en el trabajo, cuestión que ha traído consigo que los trabajadores reciban información y ordenes de trabajo en horarios que anteriormente no eran comunes como por ejemplo horas de comida, salidas de turnos, días de descanso etc. lo cual hasta cierto punto puede ser considerado como un estresor del trabajo ya que el trabajador que debería de disfrutar de esos momentos de descanso laboral tiene ahora la premura de solucionar los cuestionamientos o tareas que se le impusieron por estos medios, es aquí donde se podría decir que se pierde el balance entre el trabajo y el descanso que debe tener el trabajador.

Ese estrés generado por las altas demandas de trabajo se ha catalogado como estrés laboral y la Organización Mundial de la Salud en su publicación *La organización del trabajo y el estrés* lo define de la siguiente manera: “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Stavroula, 2004), entonces el estrés laboral va ligado a todas las actividades diarias que se realizan en los centros de trabajo, siempre y cuando estas sobrepasen un límite en cuanto a la cantidad y acciones que pueda realizar el trabajador.

En México el Instituto Mexicano del Seguro Social en su página de internet define el estrés laboral como:

Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan a la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal” (2019)

En esta definición el estrés laboral esta enlazada no solo a las acciones del entorno laboral, sino que amplía el campo de estudio a todo el entorno con el que el sujeto tenga contacto y pueda ser propicio a generar algún estresor externo o interno.

Para concluir y analizando las definiciones anteriores sobre el estrés laboral, podemos concluir entonces en que el estrés laboral, es una reacción del cuerpo ante un estado de presión al que se encuentra expuesto el trabajador, esto generado debido a las altas demandas de actividades laborales impuestas en el centro de trabajo, pero tomando en cuenta como una variante importante el entorno cercano y la posible existencia de un desequilibrio entre la parte laboral y la parte personal del trabajador.

2.2. El estrés: Enfoque Bio-psico-social

La Organización Mundial de la Salud define el termino salud como “un estado de completo bienestar en tres grandes aspectos: físico, psicológico y social, esto sin enfocarse solamente en la ausencia de afecciones o enfermedades” (1948), ya desde 1948 la OMS nos daba una definición clara sobre lo que es la salud, en la cual los médicos y especialistas de la materia estudiaban el tema de las enfermedades desde una óptica multidisciplinaria y no solo enfocada a la parte biológica como se venía haciendo con anterioridad, ya que muchas de las enfermedades que se tiene en la actualidad no solamente tiene un factor físico y/o biológico, sino que se engloban también temas que tiene q ver con la parte psicológica y social del paciente.

El modelo bio-psico-social está basado en el concepto de que debe de existir un balance relativo en el cual todos los sistemas del cuerpo están en completa y perfecta armonía (Bravo, Serrano-García & Bernal Guillermo, 1991), esto nos quiere decir que para que una persona pueda considerarse como alguien con perfecta salud, se tiene que tomar en cuenta la

existencia de un balance de bienestar entre los factores biológicos, psicológicos y sociales de la persona, ya que si alguno de los 3 no se encuentra balanceado, la persona será considerada con salud incompleta.

Relacionando ambas definiciones con el tema que nos compete en este trabajo de investigación observamos que usualmente el estrés para poder ser generado en la persona o en el caso específico del trabajador estará siempre acompañado de factores estresores los cuales pueden ser del tipo biológicos, psicológicos y sociales.

Pero ¿Que es un estresor?, “Los estresores pueden ser estímulos físicos como lo es el frio, el calor, los ruidos fuertes, biológicos como las bacterias y dolor, psicológicos como pensamientos y emociones y sociales como conflictos interpersonales y dificultades económicas” (Bravo, et.al., 1991), en esta definición de factor estresor se plantea que estos son estímulos hacia el cuerpo de la persona, los cuales provocaran una reacción, que en este caso sería el estrés

Darley, Glucksberg y Kinchla (1990) citado por Amador, Sotomayor (2016) menciona que un estresor puede ser “las exigencias ambientales que llevan a una respuesta con estrés. Pueden ser físicos o psicológicos, universales o únicos, intrínsecos de una situación o atribuibles a ella” Un estresor en esta definición vendría siendo cualquier situación por la que tenga que pasar la persona, la cual desencadenara un estado de estrés.

En ambas definiciones se menciona que eso estresores pueden ser de tres tipos, biológicos, psicológicos y sociales, esto nos da la pauta para que el estrés o mejor dicho los factores provocantes del estrés se estudien y analicen de una forma multidisciplinaria, esto para poder generar un accionar más eficaz, a que si solo se viera alguna de las variantes por separado, esto debido a que todos estos factores están enlazados entres si en la concepción completa del estrés en el individuo, ya que un estresor puede ser el desencadenante ideal para otro estresor y así sucesivamente hasta generar un riesgo para la salud orgánica del individuo, un ejemplo claro de esto sería:

La exposición prolongada a un fuerte ruido puede provocar en un dolor de cabeza agudo, mismo que propiciara malestar y un posible estado enojo en el trabajador, mismo que si este se encuentra en un área de atención al cliente o tiene personal a su cargo, podría no dirigirse con una actitud correcta o negativa, provocando en su defecto un estado de estrés constante.

2.3. El Estrés: Enfoque Laboral

En el marco del día mundial del trabajo que se realizó el 28 de abril de 2016 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) misma que el tema principal fue “El estrés laboral: Un reto Colectivo” se mencionó algo que llama mucho la atención:

El trabajo es fundamental para la salud del ser humano hasta el punto de que la gente prefiere trabajar en malas condiciones que estar desempleada. El trabajo no sólo proporciona recursos económicos, sino que contribuye a las funciones psicológicas básicas, como la estructura del tiempo, los contactos sociales y la identidad individual. El desempleo se relaciona con una menor satisfacción con la vida, el estigma social, la pérdida de la autoestima y la pérdida de los contactos sociales, con consecuencias negativas para la salud mental. (2016)

Esto nos quiere decir que el trabajo es un punto clave para el desarrollo total de la persona en todos los aspectos, pero al mismo tiempo se ha convertido en una fuente de estrés para el trabajador, ya que como se menciona en el párrafo citado anteriormente es tanto el miedo que se tiene a perder el trabajo que se realiza que en muchos de los casos se prefiere continuar en él a pesar de las condiciones no sean las adecuadas y sean propicias a generar factores de riesgo para su integridad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) cita un dato perturbador en el cual según estadísticas dadas por la Organización Mundial de la Salud al menos cada año en el mundo mueren 800,000 personas como consecuencia de suicidios por ansiedad provocada por el trabajo, de los cuales el 75 % de estos se dan en países con un ingreso monetario bajo o medio (2016)

Acontecimientos traumáticos como lo son los accidentes laborales o muertes durante el desempeño de las actividades que se realiza dentro de institución, cargas excesivas de trabajo, acoso, etc. son temas relevantes dentro de las empresas e instituciones los cuales, de no prevenirse, pueden ser generadores de riesgos que pondrían en peligro la estabilidad física y mental del trabajador, así como también la estabilidad económica de la empresa.

Generalmente cuando se habla de factores de riesgo dentro del ramo empresarial, estos suelen enfocarse en riesgos que afectan de manera directa o indirecta la productividad de la empresa, así como sus bienes materiales, dejando un poco de lado todos aquellos factores no

físicos que afectan directamente a los empleados, los cuales son una parte fundamental para que el ejercicio productivo de la empresa cumpla con los objetivos planteadas.

Esto no quiere decir que las empresas se desentiendan completamente de la salud física y mental de sus empleados, más bien significa que las acciones que se toman para prevenir estos factores generalmente se hacen cuando el riesgo es latente o ya se ha hecho presente en el trabajador, esto no quiere decir que todas las empresas actúen de este modo, ya que existen empresas que una de sus prioridades esenciales es la salud física de su mano de obra.

Para poder entender mejor lo que es un factor psicosocial y como este puede afectar en gran modo a la estabilidad del personal y además ser proclive a la generación de riesgos, tomaremos en cuenta la definición que surgió del Informe del Comité Mixto OIT – OMS sobre Medicina del trabajo, en su novena reunión el cual menciona:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (1984)

Entonces y analizando lo mencionado anteriormente, los factores psicosociales tienen mucha relación con el entorno inmediato en el que se desenvuelve la persona o en este caso el trabajador, tanto dentro de las instalaciones de trabajo como fuera de estas y con el personal, compañeros de trabajo con los que se convive día a día.

Estos factores psicosociales en gran medida son una parte importante para la generación de riesgos en el trabajador, ya que, si un factor afectara de manera negativa al trabajador, esto traería como consecuencia una reacción de riesgo que puede ser catalogada como accidente o enfermedad laborales.

Según la Organización Mundial de la Salud:

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos (2016)

El estrés y sobre todo el estrés laboral cuenta con diversos factores detonantes que ayudan a que este fenómeno se presente en el desarrollo de la vida y actividades de las personas generando así factores detonantes de riesgos psicosociales en el trabajador, algo interesante que se mencionó en el día mundial del trabajo de 2016 es que un gran número de estudios están enfocados a investigar la relación del entorno laboral deficiente visto desde una óptica psicosocial y el estrés relacionado con el trabajo, esto como generante a un mayor riesgo de accidentes laborales (2016).

El Instituto Mexicano del Seguro Social en su página de internet maneja un listado de las principales causas de que los empleados de alguna empresa o institución sean propensos a sufrir de estrés laboral mencionando 5 como las de mayor atención:

1. *Trabajo*
2. *Finanzas personales*
3. *Violencia*
4. *Tráfico Vehicular*
5. *Problemas de Pareja o Familiares (2019)*

Viendo la lista anterior de los factores causantes de estrés en las personas que nos comparte el IMSS, 4 de ellos son factores externos al trabajo, pero tiene una estrecha relación con él ya que afectan sobre todo a la parte social del trabajador.

Estos factores podrían decirse que serían las grandes categorías de estresores que se pueden presentar a cualquier trabajador en su día a día, aquí lo interesante a considerar será el punto en que se convierta en un factor de riesgos psicosocial en la parte laboral y en que conllevaría cada uno de esos grupos de atención.

Para este trabajador nos enfocaremos en la categoría de trabajo ya que es la que nos compete debido a la naturaleza de la norma NOM-035-STPS-2018, el IMSS en su publicación sobre el estrés labora maneja otros aspectos (estresores) también relevantes, pero ya enfocados al trabajo separándolos en 2 grandes grupos, siendo el primero de ellos el siguiente:

1. Características del Trabajo

1.1. Del Puesto

1.1.1. Tareas Monótonas, aburridas y tribales

1.1.2. Tareas desagradables

1.2. Sobre Carga y Ritmo de Trabajo

1.2.1. Ritmo de Trabajo acelerado

1.2.2. Excesos de trabajo

1.2.3. Escases de trabajo

1.2.4. Plazos Urgentes de Finalización

1.3. Horarios de Trabajo

1.3.1. Horarios estrictos e inflexibles

1.3.2. Jornadas largas o sin tiempo de interacción

1.3.3. Trabajo nocturno

1.3.4. Horarios Imprevisibles

1.3.5. Cambios de Turno

1.4. Participación y control

1.4.1. Baja participación en la toma de decisiones

*1.4.2. Falta de control (sobre el método de trabajo, ritmo de trabajo, horario y entorno laborales)
(IMSS, 2019)*

Cada uno de estos factores que se mencionan anteriormente, están relacionados todo el aspecto del desarrollo profesional del mismo trabajo, toda la parte estructural de un empleo, la cual si es vista de una manera distorsionada y negativa que en lugar de generar un crecimiento a los empleados, provoca lo contrario y es un factor de riesgo precursor del estrés laboral e inclusive de violencia entre los mismo trabajadores, ya sea a un nivel ascendente (jefes, coordinadores, directores) o descendente (subordinados, personal operativo, etc.) así mismo vemos que estos estresores son más del tipo físico los cuales pueden desembocar ya en afecciones biológicas o enfermedades catalogadas como laborales.

El siguiente grupo de factores o riesgos laborales que generan estrés según el IMSS van más encaminados a todo el contexto que conlleva el lugar donde se desenvuelven los trabajadores los cuales serían los siguientes:

2. Contexto Labora

2.1. Perspectivas profesionales, estatus y salario

2.1.1. Inseguridad contractual

2.1.2. Falta de perspectiva de promoción profesional

2.1.3. Falta de Reconocimiento del trabajo

2.1.4. Remuneración por destajo

- 2.1.5. *Sistemas de evaluación de desempeño injusto*
- 2.1.6. *Exceso o carencia de habilidad des para el puesto*
- 2.2. Relaciones interpersonales**
 - 2.2.1. *Falta de supervisión y supervisión en exceso*
 - 2.2.2. *Malas relaciones con los compañeros*
 - 2.2.3. *Trabajo aislado o solitario*
 - 2.2.4. *Falta de procedimientos*
 - 2.2.5. *Intimidación*
 - 2.2.6. *Acoso o Violencia*
 - 2.2.7. *Escasas relaciones con los jefes*
- 2.3. Cultura Institucional**
 - 2.3.1. *Mala Comunicación Interna*
 - 2.3.2. *Liderazgo inadecuado*
 - 2.3.3. *Bajos niveles de apoyo*
 - 2.3.4. *Falta de definición de las tareas*
 - 2.3.5. *Falta de claridad en los objetivos del trabajo*
 - 2.3.6. *Tener más de 2 jefes a quien reportar*
- 2.4. Relación Trabajo-Familia**
 - 2.4.1. *Exigencias contrapuestas entre la vida familiar y laboral*
 - 2.4.2. *Falta de apoyo en el trabajo con respecto a problemas familiares*
 - 2.4.3. *Falta de apoyo en la familia con respecto a problemas laborales*
- 2.5. Ambiente y equipos**
 - 2.5.1. *Condiciones malas de trabajo*
 - 2.5.2. *Equipos de trabajo inadecuados*
 - 2.5.3. *Ausencia de mantenimiento de los equipos*
 - 2.5.4. *Falta de espacio personal*
 - 2.5.5. *Escasa luz o ruido excesivo*
- 2.6. Persona**
 - 2.6.1. *Competitiva, hostil*
 - 2.6.2. *Demasiado comprometida*
 - 2.6.3. *Falta de confianza en sí mismo (IMSS, 2019)*

Estos aspectos que como mencionamos en un principio van más relacionados con las conductas o relaciones interpersonales que el trabajador vive día a día en su empleo, ya sea internamente (enfocado en la perspectiva que tiene el mismo de su trabajo) o externamente (como es el trato o manejo con compañeros, superiores, o subordinados), estos estresores encuadrarían en los factores sociales y psicológicos que el trabajador vive día a día y que pueden

ser desencadenantes de riesgos que afectaran en un mediano o largo plazo su integridad física y mental.

Como pudimos observar existen un sin fin de factores desencadenantes de estrés en el trabajo y por ende mismo que se puede transformar en riesgos para los empleados de cualquier empresa o institución pública, aquí lo interesante de ver sería como las empresas están detectando y previniendo estos factores o estresores laborales.

2.4. Los efectos del estrés laboral

Como hemos visto anteriormente el estrés es generado por una serie de estresores los cuales son causados por diversos factores que afectan de manera diferente a cada persona, pero ¿Qué pasa cuando el estresor es permanente y mantiene al individuo/trabajador en un estado de estrés contante?

Además de que estos estresores son propicios a contribuir al mal funcionamiento físico y mental del individuo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su publicación La organización del trabajo y el estrés nos menciona que el estrés laboral puede generar los siguientes efectos en el trabajador:

- *Estar cada vez más angustiado e irritable*
- *Ser incapaz de relajarse o concentrarse*
- *Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones*
- *Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este*
- *Sentirse cansado, deprimido e intranquilo*
- *Tener dificultad para dormir*
- *Sufrir problemas físicos graves como:*
 - *Cardiopatías*
 - *Trastornos digestivos*
 - *Aumento en la tensión muscular y dolor de cabeza*
 - *Trastornos musculoesqueléticos (como lumbalgia y trastornos de miembros superiores) (2004)*

Esto solo son algunas de los efectos negativos que puede provocar en la persona una prolongada exposición a estrés, en el mismo artículo la OMS menciona que además de estos

efectos, la prolongada exposición, así como la participación en acontecimiento traumáticos laborales pueden desembocar en la generación de trastornos mentales fuertes. (2004)

Esto en cuanto a los efectos provocados a la persona en lo particular, ya hablando de la institución como tal, la Organización Mundial de la Salud menciona que el estrés laboral al afectar a un gran número de personal de la empresa, pero sobre todo si estos están en puesto esenciales puede desembocar en un déficit del funcionamiento de la empresa (2004)

Algunos de los efectos más importantes por mencionar serían los siguientes:

- *Aumento de Absentismo*
- *Menor dedicación al trabajo*
- *Aumento de la rotación del personal*
- *Deterioro del rendimiento y la productividad*
- *Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de la tasa de accidentes*
- *Aumento de las quejas de usuarios y cliente*
- *Efectos negativos en el reclutamiento del personal*
- *Aumento en los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés*
- *Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior (OMS, 2004)*

Estos efectos que acabamos de enumerar arriba están más relacionados ya a como el estrés que afecta al clima laboral en pleno, y como podemos observar este en realidad si puede generar muchos efectos negativos que de no tratarse o en su caso prevenirse puede concluir incluso con el cierre permanente de las operaciones de la empresa, esto debido a que a quienes afecta el estrés laboral son al final una parte importante para el funcionamiento y manejo de la productividad de la empresa.

Por otra parte, y hablando específicamente de nuestro país el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) menciona una pequeña lista de las consecuencias de una exposición a largo plazo del estrés en los trabajadores mexicanos:

- *Reducción de la productividad*
- *Descenso en la calidad de vida*
- *Problemas de salud y/o mental*

- *Trastornos de depresión y ansiedad*
- *Problemas familiares*
- *Riesgos de alcoholismo y otras adicciones (IMSS, 2019)*

Como podemos observar, este listado concuerda con el presentado por la OMS en varios aspectos esenciales, la diferencia aquí es que el IMSS menciona como efecto del estrés las problemáticas familiares las cuales hasta cierta manera afectan la estabilidad del trabajador y es considerada un factor recurrente de estrés ya que como mencionábamos anteriormente México es considerado como uno de los países donde el rango de horas trabajadas es de las más altas a nivel mundial lo cual en muchos de los casos provoca la desatención de la misma familia y/o parte social del individuo trayendo como consecuencia la pérdida de lazos afectivos.

CAPITULO TERCERO

ANTECEDENTES DE LA NOM-035-STPS-2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO – IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

3. La Norma NOM–035–STPS–2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención

La seguridad dentro de las empresas mexicanas es uno de los puntos vitales para que el funcionamiento de esta continúe sin ningún tipo de inconveniente, y a su vez no genere pérdidas que puedan desembocar en problemáticas graves para la empresa, la seguridad patrimonial, la seguridad industrial, la seguridad física etc. son puntos centrales en los que generalmente se desembocan las agendas de riesgo en temas de seguridad dentro de la iniciativa privada.

Pero estas medidas de prevención y seguridad están reguladas por distintas normativas las cuales genera las pautas necesarias para que exista un buen funcionamiento de los procesos marcados por la institución, en México las más utilizadas son las Normas Mexicanas (NMX) y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) las cuales son regulaciones técnicas de diversas índoles, expedidas por diversas dependencias según el área de interés correspondiente, estas normas están regidas según la Ley Federal sobre Metrología y Normalización la cual define en su Artículo 3º, inciso XI lo siguiente:

Norma oficial mexicana: la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación; (LFMN, 1992)

Estas normas son idóneas para asegurarse que los procedimientos que se realizan dentro de las empresas o instituciones se lleven a cabo según las reglas, pero sobre todo cuidando la seguridad de los trabajadores que las realizan.

Las NOM al igual que las leyes y los reglamentos tienen que pasar por la aprobación de un comité consultivo el cual dictaminará si dicha norma realmente generará un cambio o asegurará que la seguridad de los trabajadores de cualquier empresa no sea vulnerada, y ya que éstas sean aprobadas serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) marcando de manera obligatoria los tiempos establecidos que tiene las empresas y organizaciones para la aplicación dependiendo de los temas que se traten en la misma.

En este capítulo nos enfocaremos en las Normas realizadas por las Secretaria del Trabajo y Previsión Social, específicamente en la Norma NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgos psicosociales en el trabajo – identificación, análisis y prevención, la cual está encaminada en prevenir y tratar todos esos factores psicosociales que puedan afectar directa o indirectamente a todos los empleados y que de no detectarse o tratarse a tiempo pueden generar riesgos en la integridad de la persona y en la seguridad de los proceso de la empresa.

A pesar de que en cuestiones de seguridad las empresas generalmente enfocan sus esfuerzos en la parte estructural como lo son los perímetros que delimitan las instalaciones de la empresa así como en los proceso de la producción de los productos que se manejen, hay que recordar que no podemos dejar de lado el bienestar de los empleados ya que estos son una de las partes vitales para que una empresas funcione, así cuando la salud física y mental de los trabajadores es buena los resultados de la producción o procesos también serán las deseadas, a diferencia de cuando tu recursos humano sufre de problemáticas que afecten su desempeño laborar, esto se verá reflejado en los resultados de la producción, estos factores de riesgo en la mayoría de los casos están relacionados al ambiente que se vive dentro de la empresa, a la las cargas de trabajo e incluso a factores externos de la vida del trabajador.

3.1. Antecedentes

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 en su artículo 123 párrafo primero nos menciona que “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley”. (Art. 123, párr. 1), este mismo artículo genera la pauta para que el Congreso de la Unión cree leyes que cumplan con cada uno de los lineamientos que marca nuestra carta magna, como lo es la Ley Federal del Trabajo la cual en su Título Noveno, Riesgos de Trabajo, artículo 475 Bis mención a la letra:

El patrón es responsable de la seguridad e higiene y de la prevención de los riesgos en el trabajo, conforme a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas oficiales mexicanas aplicables. Es obligación de los trabajadores observar las medidas preventivas de seguridad e higiene que establecen los reglamentos y las normas oficiales mexicanas expedidas por las autoridades competentes, así como las que indiquen los patrones para la prevención de riesgos de trabajo (LFT, Art. 475 Bis)

Este artículo de la Ley Federal del Trabajo solo nos hace mención, que los patrones son responsables de la seguridad de los riesgos, más sin embargo no menciona el cómo lo tiene que realizar, solo que las acciones que se realicen para la prevención de los riesgos estarán bajos los lineamientos de reglamentos y normas oficiales mexicanas, lo cual nos da la pauta para la creación de la norma NOM-035-STPS-2018.

En esta misma ley se menciona que existe una tabla de enfermedades laborales la cual después de la reforma realizada el 30 de noviembre de 2012, se estará actualizando cada 5 años y publicando en el Diario Oficial de la Federación (DOF) todo esto bajo la aprobación del Consejo Consultivo Nacional de Seguridad y Seguridad en el Trabajo (LFT, Art. 513), siendo actualmente 185 las afecciones o enfermedades que pueden surgir por riesgos laborales, incluyendo por primera vez en 46 años, enfermedades o trastornos psicológicos.

La Secretaria del Trabajo y Previsión Social contaba desde el año 1997 con el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo el cual regulaba las acciones que se tenían que tomar por parte de los patrones para prevenir riesgos psicosociales que pudiesen poner en riesgo la seguridad del trabajador, este reglamento quedaría derogado con la entrada en vigor el 13 de Noviembre de 2013 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo quien tomaría su lugar y en el cual en el en su artículo 43 mencionaría lo siguiente:

Artículo 43. Respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo, los patrones deberán:

- I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;*
- II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente;*
- III. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial;*
- IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera;*
- V. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial, y*
- VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.*

Son aspectos para considerar dentro de los Factores de Riesgo Psicosocial que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las Condiciones Peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo Condiciones Inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por períodos prolongados. (RFSST, Art. 43)

Como podemos observar en el artículo citado del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, los patrones están obligados a detectar puestos de riesgo y trabajadores que hayan sido víctimas de algún hechos traumante, así mismo los patrones están obligados a prevenir estos riesgos; este articulo solo nos marca las pautas para la identificación de los riesgos laborales, por los cual y para poder sustentar las acciones que se realizarían por parte de las empresas para cumplir con esas obligaciones se tenía que recurrir al artículo 55 de este mismo reglamento que a la letra nos dice:

***Artículo 55.** Para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral, los patrones deberán:*

- I. Definir políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral;*
- II. 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;*
- III. Realizar evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable, tratándose de Centros de Trabajo que tengan más de 50 trabajadores;*
- IV. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral;*
- V. Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral; los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral, y*
- VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable. (RFSST, Art. 55)*

Ya en este artículo citado se marcaban las acciones a realizar por parte del patrón para identificar y en su caso prevenir esos riesgos.

Hasta antes de que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social realizara la propuesta para la creación de la norma NOM-035-STPS-2018, estos dos artículos del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo realizaban la función que desde ahora adoptara la norma.

Si analizamos bien estos artículos del reglamento, observaremos que dejaban una ventana de oportunidad ya que solo marcaban las acciones a realizar por parte de los patrones dejando de lado las obligaciones de los trabajadores, mecanismos de aplicación, y tiempos para tomar las medidas descritas en el artículo 55, dicha ventana sería subsanada al momento de que se diera la propuesta y posterior aprobación de la norma NOM-035-STPS-2018, la cual sería publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 23 de Octubre de 2018, marcando así la pauta inicial para tener un mayor control en la identificación, análisis y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo.

3.2. Proyecto de Norma

En el Sexenio del presidente Enrique Peña Nieto, se realizó el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 el cual planteaba 5 metas importantes para el país, México en Paz, México Excluyente, México con Educación de Calidad, México Prospero y México con Responsabilidad Social.

México Prospero planteaba generar un aumento considerable en la productividad de país y con esto poder generar un incremento en de la economía y dar así un mejor bienestar a las familias mexicanas. (PND, 2013-2018, p.71, párr. 6)

Ya dentro de sus objetivos uno que se destaca para este trabajo es el Objetivo 4.3 Promover el Empleo de Calidad, el cual en su Estrategia 4.3.2 mencionaba lo siguiente:

Estrategia 4.3.2. Promover el trabajo digno o decente.

Líneas de acción

- *Impulsar acciones para la adopción de una cultura de trabajo digno o decente.*
- *Promover el respeto de los derechos humanos, laborales y de seguridad social.*
- *Fomentar la recuperación del poder adquisitivo del salario vinculado al aumento de la productividad.*
- *Contribuir a la erradicación del trabajo infantil (PND 2018-2018, p. 133)*

En México se tenían que generar estrategias para tener una cultura de trabajo digna y/o decente, esto nos quería decir en ese entonces que la secretaria del Trabajo y Previsión Social

tenía la obligación de generar políticas públicas encaminadas a mejorar la calidad del empleo en el país

Paralelo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 de ese mismo sexenio la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicó su Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018 el cual mencionaba datos duros sobre los accidentes y enfermedades laborales que padecían los trabajadores mexicanos según las estadísticas mundiales y del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) mencionando que “se tomarían acciones dando ejemplo de una mayor inspección focalizada y la actualización de las regulaciones en temas de seguridad y salud en el trabajo”. (PSTPS, 2013-2018, p. 20, párr. 4-5)

Para lograr esto el Programa Sectorial del Trabajo y Previsión Social, generaría estrategias de acción siendo la 3.5 la que abordaría estas problemáticas, mismo que se mencionara a continuación:

ESTRATEGIA 3.5 Propiciar trabajo digno o decente, para brindar empleos en condiciones óptimas de seguridad y salud, y prevenir riesgos de trabajo.

Acción 3.5.1 Participar con los factores de la producción en la ejecución de políticas públicas de seguridad y salud en el trabajo.

Acción 3.5.2 Actualizar la regulación en seguridad y salud en el trabajo para la prevención de riesgos laborales.

Acción 3.5.3 Suministrar los medios para facilitar el conocimiento y la autogestión de la regulación en seguridad y salud en el trabajo.

Acción 3.5.4 Impulsar el establecimiento de condiciones seguras y saludables en los centros de trabajo.

Acción 3.5.5 Fortalecer el control de organismos privados para la evaluación de conformidad con las NOM's de seguridad y salud en el trabajo. (PSSTPS 2013-2018, p 43)

Esta estrategia sería la pauta necesaria para que se generaran diversos cambios en las regulaciones y normas y así mismo para la creación de nuevas políticas en caminadas a la prevención de riesgos psicosociales, es así como en el año 2016 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, acatando a su atribución de normalización lanza la propuesta de proyecto de norma PROY-NOM-035-STPS, Factores de riesgo psicosociales – análisis y prevención, la cual es publicada el 26 de Octubre de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, esto después de que

dicha norma fuera aprobada por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, marcando un tiempo límite de 60 días naturales para enviar a la misma secretaría los comentarios sobre la propuesta de la norma y de esta manera poder analizar todos y cada uno de las sugerencias y cambios a la norma que se propondrían en ese periodo de tiempo, siendo el 26 de mayo de 2017 cuando el comité consultivo publico la respuestas respectivas al análisis de la norma en el Diario Oficial de la Federación, incorporando así puntos clave a la norma y realizando un último análisis de la misma

El 23 de octubre de 2018 se lanza oficialmente en el Diario Oficial de la Federación la norma de referencia, creando así las bases para que las empresas e instituciones del todo el país realicen políticas internas enfocadas al bienestar y cuidado de los riesgos psicosociales que pudiesen surgir y que afectaran de manera directa o indirecta la salud física y mental de sus trabajadores, así mismo se planteó un término de un año a partir de su publicación para que entrara en vigor en todo el país, y dos años para el cumplimiento total de la norma.

CAPITULO CUARTO

ANÁLISIS CRIMINOLÓGICO DE LA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO – IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

4. Análisis de la NOM-035-STPS-2018: Enfoque Criminológico

Habiendo realizado un antecedente de la creación en México de la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – análisis, identificación y prevención, la cual nos habla de cómo las empresas mexicanas tiene por obligación cuidar y prevenir todos esos factores de riesgo psicosocial que afectan a sus trabajadores de manera directa o indirecta, los cuales no solo generan pérdidas en la productividad de la institución, sino también un ambiente laboral caótico y riesgoso para el personal que labora.

Se analizará en este capítulo la norma desde una perspectiva criminológica sobre todo en cómo se realiza la implementación de dicha norma y como esta de no ser buena puede causar conductas antisociales, dentro del personal de la empresa.

4.1. Riesgos en la implementación de la NOM-035-STPS-2018

Como todo lo que es nuevo de implementación, la norma NOM- 035-STPS-2018 no queda exenta de tener algunas fallas y/o riesgos al momento de realizar la implementación de la misma en el entorno empresarial, esto debido a que el tema tocado por la misma es algo relativamente nuevo (y digo relativamente nuevo ya que anteriormente estos riesgos estaban solo incluidos en la Ley Federal del Trabajo y Previsión Social), razón por la cual su implementación ha causado un sinnúmero de opiniones no solo en el ámbito privado sino también en el público.

Para este apartado se realizaron tres entrevistas a personal que labora dentro de empresas muy importantes en su ramo en el estado, esto para poder entender mejor y sobre todo tener la óptica diferente del personal que ya está aplicando esta norma dentro de las instituciones, dichas entrevistas constaron de un cuestionario de ocho reactivos sencillos y concisos relacionados con el conocimiento de la norma, opinión, área encargada de la aplicación de la norma, riesgos y/o beneficios, impacto en los procesos establecidos y antecedentes de las actividades previas realizadas por la empresa.

Dicho lo anterior y analizando las respuestas obtenidas en dichas entrevistas podemos destacar los siguientes puntos importantes en tema de riesgos que el personal perteneciente al

área de Recursos Humanos de ambas empresas detectó al momento de iniciar con la implementación de la norma:

- a) La difusión de la NOM-035-STPS-2018 en los medios de comunicación no ha sido la adecuada.

Uno de los primeros puntos a destacar en las entrevistas fue en el tema de la difusión que se le ha estado otorgando a la norma, desde su publicación en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, la mayoría de los medios de comunicación y post en redes sociales se han enfocado a mencionar que la norma lo que viene a realizar es la protección de los trabajadores pero solo en el tema de estrés, además de existir diversas interpretaciones en las cuales se da a entender que el patrón a partir de la entrada en vigor de la norma no podrá encargar más tareas a su personal y si lo llegase a hacer existirían multas altas en contra de los empleadores.

Si bien efectivamente los empleadores tiene que realizar mediadas y políticas internas para la prevención de los riesgos psicosociales, siendo el estrés uno de los más graves por todas las afecciones tanto físicas como psicológicas que conlleva, no necesariamente por el simple hecho de que se cargó el trabajo o se pidan realizar acciones más complejas, se multara a las empresas, ya que previo a esto y para generarse esa multa tiene que haber un diagnóstico previo para verificar que las empresas, para empezar cuentan con la política interna, ha estado implementando los cuestionarios para la medición del nivel de estrés o factores psicosociales que afectan a los empleados y además realiza campañas preventivas y de difusión dentro de la misma institución.

Todas estas acciones deberán de ser inspeccionadas y auditadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en los plazos que marca la norma.

- b) La Norma es muy general o vaga, falta de especificación de si el factor de riesgo psicosocial detectado es laboral o personal.

Para este apartado me gustaría citar una de las respuestas dadas en una de las entrevistas que se realizaron:

Dra. Karina: Mira, está bien porque crea un antecedente, pero está muy vaga, le falta muchísimo, ósea, entiendo que la están poniendo con la intención de estandarizarnos, de regularnos y hasta cierto punto, querer estar como países de primer mundo, la norma es muy vaga, la norma no está 100% enfocada a riesgos psicosociales, lo que nos está solicitando hacer, vaya la encuesta que viene en la norma, no nos diferencia si la persona está pasando por algo laboral o personal y ya desde ahí estamos mal ya que si la norma va dirigida a lo laboral, tienes que darme algo que me enfoque a lo laboral, no algo que no lo enfoca, ya hay muchísimos instrumentos ya probados y acreditados, no sabemos porque tomaron este, pero pues es un antecedente.(2019)

Como vemos en la respuesta arriba citada, para muchas de las empresas en las que se está comenzando a implementar los cuestionarios obligatorios que vienen incluidos como anexos en la norma, para la realización de la detección de esos trabajadores que tiene un nivel medio alto de factor de riesgo psicosocial, les surge la duda sobre donde estará o como diferenciaran que el factor de riesgos que se está detectando en el trabajador es en realidad un factor psicosocial provocado por el trabajo mismo y no uno que viene ya arrastrando el trabajador desde su casa o lugares donde tenga contacto.

Además de mencionar que la norma para ser algo impuesto por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social es muy general y en todo caso esta debería de alojarse en la Secretaria de Salud para que ahora si no exista esa duda de si el factor de riesgo detectado sea laboral o no laboral.

- c) La existencia de un sin fin de consultorías que dicen ser especialistas en la implementación o realización de cursos sobre la norma

Desde la publicación de la norma el 23 de octubre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación comenzaron a salir a la luz un sin número de consultoría que ofrecen a las empresas e instituciones del país el apoyo con curso sobre la implementación de la norma, pero aquí la pregunta esencial sería ¿cuál de todos estos en realidad tiene las capacidades o conocimiento necesario para realizar tal labor en las empresas?

Esto no quiere decir que las empresas por obligación de la norma tengan que contratar los servicios de alguna consultoría, de hecho, en las entrevistas salió a la luz que las empresas ya contaban con el apoyo de consultorías de confianza para la aplicación de los cuestionarios y la realización de la política interna ya que estos dos puntos son los más apremiantes por concluir.

Además del hecho de que en ningún apartado de la norma se menciona que sea obligatorio ese apoyo, pero no dan tampoco ninguna sugerencia de alguna consultoría autorizada por la STPS para ofertar este tipo de cursos relacionados con la norma.

- d) Cuál sería la forma en la que el sector salud apoyara al seguimiento de los casos en los que se detecte un nivel medio-alto en tema de factor de riesgo psicosocial

Otra de las dudas y riesgos en sí que detecto el personal que se encuentra realizando la aplicación de la norma, fue en el tema del seguimiento que se tiene que realizar cuando en los cuestionarios aplicados, detectan algún trabajador con un nivel de riesgo medio – alto, esto debido a que ha sufrido alguna situación de estrés o que haya puesto en peligro su vida, para continuar con este punto me gustaría citar una de las respuestas dadas sobre este tema:

Chary González: a mí en lo particular si me preocupa, relacionado a la norma es el tema de los asaltos, porque evidentemente es un factor súper alto de cómo lo considera la norma evidentemente, entonces ahí si siento yo un poco que se quedaron cortos, ahorita por lo mismo que es algo nuevo, pero se queda corto sobre todo en como el sector salud o el sector público, no van a ayudar a nosotros como institución a canalizar y darle la ayuda necesaria, a través de cómo el gobierno, adicional a lo que a lo mejor nosotros como institución podemos hacer, por ejemplo yo puedo evidentemente contratar algún servicio específico, o hacer algo donde yo lo pague, pero creo que esa parte que ellos en teoría nos deberían de proporcionar, en teoría dicen que si lo podemos hacer en ese sentido que puedes acercarte a las secretarías de salud, ahí me ha quedado un poco la duda realmente a donde es, porque es algo realmente bien particular que si sucede y que pues evidentemente vamos a ocupar (2019)

Como podemos ver en la respuesta anterior citada, la duda o desconocimiento de las empresas es, si ya tengo a un trabajador que se detectó con un alto nivel de riesgo psicosocial, esto debido a que fue participe en algún accidente traumático etc., a quien o quienes serían las dependencias de gobierno a las que tendrían que acudir para poder darle la atención necesaria al trabajador o tendría que ser algún servicio aparte contratado por la empresa.

Generalmente la mayoría de las empresas y sobre todo aquellas en las que su ramo sea de manufactura o tengan un alto riesgo de accidentes, cuentan dentro de su departamento de Recursos Humanos con personal especializado en Medicina Laboral y/o Psicología Laboral, esto con la intención de poder atender de manera inmediata las contingencias o emergencias que pudiesen surgir relacionadas con el personal, pero a pesar de que esta norma les impacta

sobremanera a este grupo, esto debido a que ellos son el primer vinculo para la identificación y análisis de los riesgos psicosociales, ellos deberían de tener muy identificadas a las instituciones gubernamentales en las que se apoyaran para dar el siguiente paso después de la identificación, cuál sería el tratamiento o seguimiento para el trabajador.

e) Cumplimiento únicamente en papel de la norma

Uno de los puntos a considerar y que no está establecido en la norma es el clima laboral que viven las empresas, hay muchas empresas que tiene una larga trayectoria laboral, y su personal tiene casi o el mismo tiempo de funciones que la empresa en sí, esto ayuda a que exista un clima de confianza, entre los empleados y los jefes o supervisores.

Pero también existe la contraparte en la cual la empresa al ser nueva en el ramo le interesa por sobremanera su fuente de ingresos, en estas empresas generalmente el clima laboral no es para nada bueno y existe un alto índice de rotaciones o deserciones del personal, lo cual provoca que los diagnósticos realizados no sean efectivos por un tiempo considerable, lo que da la pauta para que estas empresas solo cumplan en papel o mejor dicho la primera parte de la norma que sería la creación de la política interna de seguridad.

Estos riesgos que acabamos de analizar en este apartado son los más importantes que se detectaron y los que en un futuro de no tomar medidas eficaces para prevenirlos o subsanarlos podrían llegar a causar una problemática grave dentro de los procesos de la empresa.

4.2. La criminología clínica, la teoría de la agresión- frustración y el estrés

La Criminología según la definición que nos muestra Rodríguez Manzanera en su obra Criminología Clínica, es la definición acuñada aquí en México por Don Mariano Ruiz Fuentes y menciona que Criminología es “ Una ciencia sintética, causal, explicativa, natural y cultural de las conductas antisociales” (1952), esto nos quiere decir que la criminología es la ciencia que estudia todos aquellos comportamientos que van en contra de las creencias o leyes de las sociedades, pero ese estudio se realiza desde diversos enfoques, para tener así un panorama completo del porqué de la violencia.

Al ser la Criminología una ciencia multidisciplinaria, esto debido a que se apoya de otras ciencias o disciplinas para poder conseguir su fin último, se puede distorsionar un poco cual

es verdadero objeto de estudio, para Rodríguez Manzanera, este objeto es la antisocialidad, misma que estaría representada por las conductas antisociales y los sujetos que las realizan (2012).

Dejando claro estos puntos, la criminología clínica es una corriente de estudio criminológico que nace al momento en que Cesare Lombroso comienza con sus estudios sobre el delincuente, siendo los más famosos el del criminal nato.

Para Rodríguez Manzanera “La base de la criminología clínica es la de ver al hombre como un ser Bio-psico-social” (2012) la escuela de la criminología clínica estudia al hombre en sí y a todos los factores ya sea endógenos o exógenos que pudieran generar en el trastornos tanto físicos, psicológicos y sociales.

La Criminología Clínica como mencionamos arriba para su estudio multidisciplinario de apoya en teorías diversas, todas ellas enfocadas a ver al hombre como un sistema bio-psico-social para este trabajo tomaremos la teoría de “La Frustración- Agresión acuñada en el año de 1939 por el llamado Grupo Yale que comprendía a John Dollard, Neal Miller, Leonard W. Doob, O.H. Mowrer, Robert R. Sears, misma que posteriormente fue modificada en el año de 1941 manteniéndose hasta la actualidad

En dicha teoría mencionada por primera vez en el libro Frustration and aggression, y misma que es citada por Palacios Pámanes en su libro Criminología Clínica Contemporánea, nos dice que la frustración es un estado el cual es producido por una interferencia en la consecución de cualquier meta, esta interferencia es vista como un impedimento generado desde la estructura social (2017).

Para el Grupo Yale la agresión era un producto generado por una frustración previa y viceversa, así mismo esta agresión puede ser dirigida a otro objeto o víctima potencial (Palacios, Pámanes, 2017).

Si tomamos esta definición dada por el Grupo Yale, para sustentar el hecho del estrés laboral como un factor de riesgo psicosocial en las empresas vemos que el estrés el cual sea por no poder completar alguna acción o no sentirse capaz de completar una tarea encomendada,

desembocaría en una frustración para la persona y esta frustración podría tomar dos caminos diferentes:

En un primer escenario la frustración desembocaría en alguna afección como enfermedades, físicas o psicológicas

En un segundo escenario la frustración desembocaría en alguna agresión en contra del personal o compañeros de trabajo, esta puede ser el no dirigirse de la manera correcta (gritar, violencia verbal, golpes, etc.) o realizar alguna conducta desviada en contra de la misma empresa (no realizar algún procedimiento que afecte la línea de producción, robar algún producto, bloquear información etc.)

Como vemos en el ejemplo anterior la teoría de La Frustración – Agresión del Grupo Yale encuadra a la perfección con el estrés laboral como factor de riesgo psicosocial, dicho riesgo encuadraría como la “agresión o no agresión” esto dependerá de la manera en la que el trabajador reaccionara al momento de que la frustración se manifieste.

4.3. La comisión de conductas antisociales dentro de las empresas

Revisando la literatura relacionado con el tema se menciona en el Resumen Ejecutivo: Estimación de costos del delito y la violencia para el sector privado en México y la importancia de su participación en la prevención de la violencia como estrategia de su modelo de negociación a largo plazo, realizado por la U.S. Agency for International Development (USAID) nos da algunos datos interesantes que me gustaría mencionar.

Solo en México el coste de la violencia para el año 2018 fue de \$ 1,517,700,263,89.00 pesos, lo que representa el 6.8 del Producto Interno Bruto anual (PIB), si este monto lo dividiéramos entre todas las empresas con las que cuenta nuestro país, cada empresa estaría teniendo una pérdida de \$ 298,834.00 pesos solo en el tema de la violencia (2019), si nos ponemos a analizar este dato duro vemos que a pesar de que esta cifra está relacionada con los temas de violencia que se viven día a día en nuestro país, hasta cierta manera nos impacta por sobremanera.

Pero ¿cómo esto puede estar relacionado con el tema que nos compete en esta investigación?, imaginemos que este monto fuera en realidad lo que una empresa gastara por la

comisión de conductas antisociales (delitos) por su propio personal, esto derivado a factores de riesgo que no fueron debidamente controlados en su momento, o las acciones tomadas no fueron las adecuadas y por ende desencadenaron en esas acciones que al final generan pérdida (monetaria) graves a la empresa.

Como hemos visto la norma referida, está en caminata a la prevención de todos los factores de riesgo que afectan al personal productivo de la empresa, lo cual es una excelente iniciativa, pero también vimos que debido a que es una norma relativamente nueva en el país, tiene muchos riesgos que afectan su implementación correcta y por ende pueden generar la comisión de conductas antisociales que traerán consigo un impacto grave a la empresa.

Si vemos desde esta óptica los cinco riesgos que mencionamos en apartados anteriores y los analizamos a que conductas antisociales pueden generar tendremos el siguiente panorama:

- a) La difusión de la NOM-035-STPS-2018 en los medios de comunicación no ha sido la adecuada.

Como vimos anteriormente la difusión de esta norma desde que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, no ha sido para nada buena, lo cual ha generado ideas o interpretaciones erróneas en relación con la norma, lo cual puede desembocar en que los empleados y sobre todo los sindicatos laborales comiencen a exigirle a las empresas mayores prestaciones, por ejemplo, jornadas laborales más corta, retiro o suspensión de jefes o supervisores por “exigir de más” a los trabajadores, etc.

Estas acciones provocarían una baja en la productividad debido al descontento o choque del personal con los jefes inmediatos, desgaste, huelgas fundamentadas en la errónea identificación de estrés laboral, además de posibles denuncias falsas en contra de superiores.

- b) La Norma es muy general o vaga, falta de especificación de si el factor de riesgo psicosocial detectado es laboral o personal.

Al ser esta norma una que se encuentra dentro de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, debería de ser muy específica tanto en sus definiciones como en el “instrumento” que se aplicara para la detección del factor de riesgo psicosocial, el cuestionario es muy general y no hace una diferenciación clara si el factor de riesgo psicosocial detectado al final de la encuesta es

realmente algo q tenga que ver con el trabajo en si o es un factor que viene arrastrando desde su casa o entorno inmediato, esto podría desembocar en la existencia de muchas enfermedades laborales que en su defecto no lo son o en el aprovechamiento del trabajador para con la empresa, por ejemplo:

Un trabajador el cual fue detectado con un alto nivel de riesgo psicosocial al momento de contestar la encuesta padece un riesgo generado por “X” sucesos en el cual participo fuera del trabajo (robo, violencia, peleas familiares etc.), la empresa para darle el seguimiento lo incapacita y envía a que lleve un tratamiento de “X” especialidad, dejando fuera a un trabajador diagnosticado con enfermedad laboral cuando en realidad no lo era.

Así mismo exponemos otro posible escenario, la falta de definición de la causa del factor estresante, por no estar claro su proceso diagnóstico:

Mientras el personal de Recursos Humanos o la Consultoría contratada para la realización del diagnóstico del nivel de riesgos psicosociales al personal aplica los cuestionarios necesarios, algún miembro del personal que se informó y leyó el cuestionario obligatorio en línea, por ende ya conocía las respuestas del cuestionario y contesto a manera de que al finalizar la evaluación su nivel de riesgo fuera catalogado como alto, esto para poder ser incapacitado y seguir recibiendo una percepción económica sin la necesidad de asistir a realizar sus labores. Por lo cual la labor del criminólogo para diferenciar conductas antisociales es un área de oportunidad ante la aparición de esta norma.

Estos escenarios propuestos son el peor fin posible y hasta parecieran imposibles, pero no conocemos al 100% las actitudes del personal y estos casos pueden, aunque parezca imposible generarse.

- c) La existencia de un sin fin de consultorías que dicen ser especialistas en la implementación o realización de cursos sobre la norma

En este riesgo la comisión de la conducta antisocial no viene de dentro de la empresa o institución, sino desde fuera, en una primera instancia la Secretaria del Trabajo y Previsión Social realizo un curso enfocado a inspectores y unidades de verificación relacionado con la implementación de la norma, pero no marco una consultoría o personal externo que estuviera al

100% autorizado para la implementación de cursos o inclusive capacitar al personal de las empresa que realmente estarían implementando, o al mismo personal de salud quienes darán el seguimiento al detectarse riesgos.

Esto puede generar fraudes hacia las empresas que al no tener la certeza suficiente de que el curso ofertado generara la buena aplicación de la norma para evitar multas o penalizaciones por parte de la STPS.

- d) Cuál sería la forma en la que el sector salud apoyara al seguimiento de los casos en los que se detecte un nivel medio-alto en tema de factor de riesgo psicosocial

Un punto de incertidumbre que genera la norma es la forma en la que el sector salud apoyara a las empresas al momento de dar el seguimiento cuando se detecte a personal con riesgo alto en tema psicosocial, si las mismas tienen estas dudas, no me quiero imaginar cómo estará el sector salud con respecto a la norma, aquí lo que puede suceder es que al momento que se envíe algún trabajador para el seguimiento, sector salud no sepa a ciencia cierta cómo tomarlos, si como enfermedad laboral, o como accidente de trabajo, lo que puede conllevar a la tardanza en la atención al trabajador y molestia del mismo.

Así mismo a las empresas al igual que como ocurrió con los cursos para la norma podrían acercar un sinnúmero de grupos médicos para ofertar sus servicios en la segunda parte del cumplimiento de la norma

- e) Cumplimiento únicamente en papel de la norma

La Secretaría del Trabajo al momento de lanzar en el Diario Oficial de la Federación, marco un tiempo límite de un año para que se contara con la política interna de la norma y el comienzo de la aplicación en los cuestionarios para la detección del personal que sufre algún riesgo psicosocial, el problema surge con las empresas que tienen un alto nivel de rotación ya que actualmente muchas de ellas solo están cumpliendo en papel, en un primer momento esto les serviría para poder cumplir ante la STPS, pero cuando el momento de presentar los resultados de las evaluaciones del personal y la lista de los trabajadores que han sido canalizados, ahí es cuando puede generarse una problemática y posibles multas y pérdidas para la empresa.

Como podemos observar, con solo 5 riesgos prioritarios analizados a la posibilidad de la comisión de conductas antisociales, las empresas tendrían un impacto negativo alto si la implementación de la norma no es buena o carece de personal capacitado para realizarlo, las pérdidas para las empresas serán aún mayores.

CONCLUSIONES

La norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, es una buena propuesta para la prevención de los riesgos psicosociales dentro de las empresas, el detalle aquí es que como es algo que es la primera vez que se normaliza en México, es normal que tengan errores y riesgos; por lo que es vital volver a revisar su implementación y procesos para la misma bajo la lupa de la visión criminológica, en el campo de la prevención de conductas antisociales en las empresas, esto con la finalidad de no afectar la economía y productividad de la misma.

Si bien el camino de la prevención de los riesgos psicosociales dentro de las instituciones no es un campo virgen para trabajar, esto debido a que nuestra legislación y leyes ya manejaban la prevención de los riesgos y además sin dejar de lado que las empresas ya tiene un campo avanzado en las acciones preventivas realizadas, no deja de preocupar el hecho de la incertidumbre que genera ciertos puntos en la implementación de la norma, mismos que son un factor de riesgo latente para el fracaso de la misma.

Para finalizar a pesar de que el hecho de que este año empiece oficialmente la aplicación de la norma queda mucho camino por recorrer, sobre todo en el análisis de la misma por parte de especialistas de la materia e invitados de las empresas que actualmente tiene que implementarla, ya que el presente trabajo visualiza la problemática que esto comenzará a generar, esto para poder tener una óptica de aplicación cada vez más fuerte y no solo de la parte teórica, realizar después de pasado el año una mesa de trabajo en la que se invite a personal y consultorías que se encuentran aplicando para ver qué cambios o actualizaciones se pueden realizar para mejorar la norma.

RECOMENDACIONES

1. La realización por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social una mesa de trabajo, con especialistas en el ramo de la salud y personal de empresas, esto para poder escuchar todas y cada una de las dudas y detectar riesgos que están surgiendo al momento de la aplicación de la norma, donde el criminólogo se encuentre presente.
2. Realizar un estudio más a profundidad para ver en realidad como se podría realizar la diferenciación de los riesgos psicosociales, provocados por el trabajo y lo que no lo son, esto para evitar que las empresas se vean vulnerables a que sufran algún tipo de extorción o aprovechamiento por parte de su mismo personal.
3. Realizar campañas de información veraz por parte de la STPS ya sea por medio de comunicación, realizando foros sobre el tema, e inclusive liberando alguna línea directa para dudas y recomendaciones con respecto a la norma exclusivamente. Esto para generar la información correcta y las empresas y sobre todo los empleados y sindicatos no se vayan solo con lo que están escuchando en redes que al final no es al 100% verídicos y al final esta información puede generar una mala aplicación de la norma.
4. Revisión de la norma en un plazo de tiempo considerable que no pase de los 5 años después su entrada en vigor esto para analizar la aplicación que se ha llevado a cabo en el país y poder realizar mejoras, agregados o cambios que ayuden a la mejor implementación.

REFERENCIAS

Amador, Sotomayor, Gerardo (2016), Investigación del estrés laboral policiaco en la Fuerza Civil del Estado de Nuevo León, (Tesis Doctoral), Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza.

American Psychiatric Asociación, Manual Diagnostico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM – 5, 5° Ed. EUA: Editorial Médica Panamericana. Recuperado de <http://www.bibliopsi.org/docs/guia/DSM%20V.pdf>

Brava, Milagros, Serrano-Garcia, Irma & Bernal Guillermo (1991) La perspectiva biopsicosocial de la salud vis a vis la biomédica como esquema teórico para enmarcar el proceso del estrés, Revista Interamericana de Psicología, Vol. 25, #1. p. 35-52.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión,(1 de Julio de 1992) Artículo 3 Inciso XI, Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/107522/LEYFEDERALSOBREMETROLOGIAYNORMALIZACION.pdf>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (1 de abril de 1970) Titulo Noveno, Riesgos del Trabajo, Articulo 475 Bis, Ley Federal del Trabajo, Diario Oficial de la Federación y sus reformas. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (1917) Articulo 123, Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_090819.pdf

Diccionario de la Real Academia Española, (2019), Definición de Estrés. Recuperado de <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

Edgar Sánchez (20 de noviembre de 2018), ¿Cuántas horas se trabaja en México?, Merca 2.0. Recuperado de <https://www.merca20.com/horas-se-trabajan-mexico/>

Forbes México (21 de diciembre de 2017) Mexicanos los más estresados del mundo por su trabajo. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

Instituto Mexicano del Seguro Social (2019) Estrés Laboral, Causas del Estrés laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Instituto Mexicano del Seguro Social (2019) Estrés Laboral, Definición de Estrés laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Instituto Mexicano del Seguro Social (2019) Estrés Laboral, Otras posibles causas del estrés laboral. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral/posibles-causas>

Leka, Stavroula, La Organización del Trabajo y el Estrés, Definición de estrés, Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, N° 3, p. 3. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Leka, Stavroula, La Organización del Trabajo y el Estrés, Los Efectos del Estrés, Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, N° 3, p. 8. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Moreno Villatoro, Jose Domingo, (2018) Marco Legal de los Factores de Riesgo Psicosocial. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016) Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo, Día mundial de la salud en el trabajo 26 de abril de 2016. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Oficina Internacional del trabajo en Ginebra, Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo, Vol. 56, s/p 12. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2019) Definición de Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Palacios, Pámanes Gerardo Saúl (2017) Criminología Clínica Contemporánea Practica basada en evidencia, México: Editorial Porrúa.

Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, (2013). Recuperado de https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/MarcoJuridico/PND_2013-2018.pdf

PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial- Identificación y prevención, Secretaria del Trabajo y Previsión Social, México 2016. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5458430&fecha=26/10/2016

Rodríguez, Manzanera, Luis,(2012), Criminología Clínica, 5ª ed. México: Porrúa

Secretaria del Trabajo y previsión social (30 de agosto de 2016) Actualizan tabla de enfermedades de trabajo. Recuperado de <https://www.gob.mx/stps/prensa/actualizan-tabla-de-enfermedades-de-trabajo>

Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2013), Programa Sectorial de trabajo y previsión social. Recuperado de http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/transparencia/anexo/PROGRAMASECTORIAL_STPS251113.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2014) Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

CAPITULO QUINTO
ANEXOS

ANEXO A

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

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

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

CONSIDERANDO

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

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

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

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

Que derivado de la incorporación de los comentarios procedentes presentados al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, así como de la

revisión final del propio proyecto, se realizaron diversas modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza jurídica en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo, y

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I

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

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

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

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

1. Objetivo

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

2. Campo de aplicación

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

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

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

3. Referencias

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

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

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

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

4. Definiciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.9 Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno

organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

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

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

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

5. Obligaciones del patrón

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

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

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

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

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

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

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

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

Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o

la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

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

5.8 Llevar los registros sobre:

- a) Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;
- b) Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo señale, y
- c) Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

6. Obligaciones de los trabajadores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores (ver Guía de referencia II), y
- b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, éstas se podrán realizar con una muestra representativa conforme a lo señalado en la Guía de referencia III, en el numeral III.1.

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

- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación;
- b) Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes;
- c) La falta de control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo.

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

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

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

- d) Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;
- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;
- f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:
 - 1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
 - 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
 - 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
 - 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y

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

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

- a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;
- b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;
- c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;
- d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;
- e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y
- f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

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

- a) La aplicación de cuestionarios que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.2 y/o 7.3, según corresponda, y 7.5 de la presente Norma;
- b) La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
- c) La manera de evaluar los cuestionarios, y
- d) Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

Ver Guías de referencia II o III.

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

- a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;
- c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
 - 1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
 - 2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
 - 1) De ajuste absoluto con los índices:
 - I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90.
 - II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o

- III.-**Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
- 2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
 - 3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y
- e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

7.6 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan.

7.7 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá constar en un informe que contenga lo siguiente:

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) Nombre, denominación o razón social;
 - 2) Domicilio;
 - 3) Actividad principal;
- b) Objetivo;
- c) Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;
- d) Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;
- e) Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,
- f) Conclusiones;
- g) Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y
- h) Datos del responsable de la evaluación;
 - 1) Nombre completo, y
 - 2) Número de cédula profesional, en su caso.

7.8 El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá estar disponible para consulta de los trabajadores.

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

8. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable

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

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y
- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

8.2 Las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, referidas en el numeral anterior, deberán considerar lo siguiente:

- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:
 - 1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;
 - 2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
 - 3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
 - 4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
 - 5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;
- b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:
 - 1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;
 - 2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y
 - 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;

- c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
 - 1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
 - 2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
 - 3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;
- d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:
 - 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
 - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;
 - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
 - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
 - 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;
 - 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
 - 3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
 - 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
 - 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
 - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
 - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:

- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
 - 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
 - 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
- h)** En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
- 1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
 - 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
 - 3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e
- i)** Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
- 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
 - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
 - 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

8.3 Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.

8.4 El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral deberá contener:

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

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

- a) Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
- b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
- c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.

9. Unidades de verificación

9.1 El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.

9.2 Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.

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

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) El nombre, denominación o razón social;
 - 2) El Registro Federal de Contribuyentes;
 - 3) El domicilio completo;
 - 4) El teléfono, y
 - 5) La actividad principal;
- b) Datos de la unidad de verificación:
 - 1) El nombre, denominación o razón social;
 - 2) El número de acreditación;

- 3) El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y
 - 4) Su domicilio completo;
- c) Datos del dictamen:
- 1) La clave y nombre de la norma;
 - 2) El nombre del verificador evaluado y aprobado;
 - 3) La fecha de verificación;
 - 4) El número de dictamen;
 - 5) La vigencia del dictamen;
 - 6) El lugar de emisión del dictamen;
 - 7) La fecha de emisión del dictamen, y
 - 8) El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo, y
- d) El método que se utilizó para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.4 y 7.5 de esta Norma.

9.4 La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

10.1 Este procedimiento para la evaluación de la conformidad aplica tanto a las visitas de inspección desarrolladas por la autoridad laboral, como a las visitas de verificación que realicen las unidades de verificación.

10.2 Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de la presente Norma se realizarán, según aplique, mediante de la constatación, revisión documental, registros o entrevistas, de conformidad con lo siguiente:

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La promoción de un entorno organizacional favorable; ✓ La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y ✓ La prevención de la violencia laboral, y ➤ Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales. 	<p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>La evidencia para dar cumplimiento con la difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p>	

<p>5.2; 7.1 a); 7.2; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental o entrevista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo; ✓ Las cargas de trabajo; ✓ La falta de control sobre el trabajo; ✓ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; ✓ Interferencia en la relación trabajo-familia; ✓ Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y ✓ La violencia laboral; ➤ El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contiene: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cuestionarios que comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el numeral 7.2 de la presente Norma; ✓ La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ✓ La manera de evaluar los cuestionarios, y ✓ Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 a), 7.2; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 7.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los</p>	
--	--	---	---	--

		<p>➤ Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial están validados conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; ✓ El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; ✓ Tiene medidas de consistencia interna que presenta: <ul style="list-style-type: none"> o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y o Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; 	<p>contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>✓ Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; • Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y • Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5, y <p>✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan; ➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos del centro de trabajo verificado: <ul style="list-style-type: none"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; o Actividad principal; ✓ Objetivo; ✓ Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; ✓ Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma; ✓ Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma, ✓ Conclusiones; ✓ Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y ✓ Datos del responsable de la evaluación; <ul style="list-style-type: none"> o Nombre completo, y o Número cédula profesional, en su caso. ➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está disponible para consulta de los trabajadores, y <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	--	--	--

<p>5.3; 7.1 b); 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental o entrevista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional: ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma; 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que</p>	
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo; ✓ Las cargas de trabajo; ✓ La falta de control sobre el trabajo; ✓ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; ✓ Interferencia en la relación trabajo-familia; ✓ Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y ✓ La violencia laboral; ➤ La evaluación del entorno organizacional favorable comprende: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, y ✓ La evaluación y el reconocimiento del desempeño; ➤ El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como para la evaluación del entorno organizacional contempla: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas 	<p>tengan más 50 trabajadores.</p> <p>Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 b), 7.2; 7.3; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>➤ Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional están validados conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; ✓ El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; ✓ Tiene medidas de consistencia interna que presenta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y ○ Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; ✓ Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y • Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5, y ✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan; ➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Datos del centro de trabajo verificado: <ul style="list-style-type: none"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; o Actividad principal; 		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivo; ✓ Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; ✓ Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma; ✓ Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma, ✓ Conclusiones; ✓ Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y ✓ Datos del responsable de la evaluación; <ul style="list-style-type: none"> o Nombre completo, y o Número cédula profesional, en su caso. <p>➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	---	--	--

5.4, 8.1 y 8.2	Documental o entrevista	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adopta medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral; ➤ Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; ➤ Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño, y 	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
----------------	--------------------------------	---	--	--

		<p>➤ Comprenden las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye: <ul style="list-style-type: none"> o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo; o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto; o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e o Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan; 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> o Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique; ✓ Respecto a las cargas de trabajo contempla: <ul style="list-style-type: none"> o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación; o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades; 		
--	--	--	--	--

		<p>✓ En lo que se refiere al control de trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none">o Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;o Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, yo Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;		
--	--	--	--	--

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

		<ul style="list-style-type: none"> o Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y o Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores; ✓ Respecto al reconocimiento en el trabajo, cuenta con mecanismos que permiten: <ul style="list-style-type: none"> o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores; 	<p>El patrón, de común acuerdo con los trabajadores definirá los casos que se considerarán emergencias familiares, así como los mecanismos de protección.</p>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo; ✓ En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral: <ul style="list-style-type: none"> o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores; o Establece procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, e o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral; 		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve: <ul style="list-style-type: none"> o La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo; o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y o La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y ✓ Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se: <ul style="list-style-type: none"> o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas; o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación. 		
--	--	--	--	--

5.4, 8.3, 8.4 y 8.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con un Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen; ➤ El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral contiene: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, y ✓ El responsable de su ejecución; 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen.</p>	
---------------------	------------	---	---	--

	<p>➤ El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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), así como reforzar el apoyo social y/o ✓ Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico, y <p>➤ Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.</p>	<p>El tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>
--	---	--

5.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, ➤ Canaliza a los trabajadores identificados para su atención, a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa. 	<p>Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
-----	-------------------	--	--	--

5.6	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas al trabajador o a los trabajadores expuestos a violencia laboral y a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y/o existan quejas de violencia laboral.</p>	<p>Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.</p> <p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de</p>
-----	-------------------	--	---

5.7	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La política de prevención de riesgos psicosociales; ➤ Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral; ➤ Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; ➤ Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; ➤ Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial para los centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, y de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y ➤ Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial. 	<p>La evidencia para dar cumplimiento con proporcionar y difundir información puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles.</p> <p>Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
-----	-------------------	--	--	--

5.8	Documental	<p>El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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, y ➤ Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos. 	<p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores.</p> <p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
-----	-------------------	--	---	--

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

Tabla 1

Muestreo por selección aleatoria

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

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

11. Vigilancia

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

12. Bibliografía

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

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

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

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

12.5 Grazia Cassitto María, et al, (2004). *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.6 Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización, Volumen II Parte V. Factores Psicosociales y de Organización*. Organización Internacional del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

12.7 Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona, España, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

12.8 Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.

12.9 ISO 10075:1991, Ergonomic principles related to mental work-load -- General terms and definitions.

12.10 ISO/NP 10075-1, Ergonomic principles related to mental work-load -- Part 1: General concepts, terms and definitions.

12.11 ISO 10075-2:1996, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 2: Design principles.

12.12 ISO 10075-3:2004, Ergonomic principles related to mental workload -- Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload.

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

12.14 Leka, Stavroula. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS.

12.15 Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.

12.16 Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.

12.17 Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo e Inmigración.

12.18 NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.

12.19 NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

12.20 NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.

12.21 NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

12.22 NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.

12.23 NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.

12.24 NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.25 NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.26 NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.

12.27 NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

12.28 NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.

12.29 NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.

12.30 NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.31 NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.

12.32 NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.33 NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.34 NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.35 NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.

12.36 NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

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

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

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

Guía de Referencia I

EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma y **no es de cumplimiento obligatorio**.

En esta guía, se presenta un ejemplo de cuestionario que permite identificar a los trabajadores que han sido sujetos a acontecimientos traumáticos severos y que requieren valoración clínica.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No

I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
➤ ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
➤ ¿Asaltos?		
➤ ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
➤ ¿Secuestro?		
➤ ¿Amenazas?, o		
➤ Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		

¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

GR.I El cuestionario deberá aplicarse conforme a lo siguiente:

- a) Si todas las respuestas a la **Sección I Acontecimiento traumático severo**, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y
- b) En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección I** es "SÍ", se requiere contestar las secciones: **II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento**, **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento** y **IV Afectación**, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
 - 1) Cuando responda "SÍ", en alguna de las preguntas de la Sección **II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento**;
 - 2) Cuando responda "SÍ", en tres o más de las preguntas de la Sección **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento**, o
 - 3) Cuando responda "SÍ", en dos o más de las preguntas de la Sección **IV Afectación**.

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					

3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					

15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

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

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

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

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

27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
----	--	--	--	--	--	--

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

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

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:
 - 1) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
 - 2) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
 - 3) Explicar el objetivo de la evaluación;

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

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

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

Tabla 2

Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 3

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

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

3) Para la calificación del dominio:

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

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

Tabla 4
Criterios para la toma de acciones

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

- 1) **Evaluación específica:** Aquella que se integra por el estudio a profundidad de los factores de riesgo psicosocial a través de instrumentos cuantitativos (cuestionarios), cualitativos (entrevistas) o mixtos y, en su caso, clínicos, capaces de evaluar el entorno organizacional y el efecto a la salud de los trabajadores para

establecer las medidas de control y seguimiento de estos factores. Por ejemplo, la identificación del síndrome de estar quemado por el trabajo (*burnout*) o acoso psicológico (*mobbing*), entre otros.

Guía de Referencia III

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					

7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

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

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					

40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					

52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604} \\ n &= \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604} \\ n &= \frac{96.04}{1.2079} = 79.51 \end{aligned}$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la **Ecuación 1** de la presente Norma;
- 2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 4) Explicar el objetivo de la evaluación;

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

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

- a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la Tabla 5 siguiente:

Tabla 5

Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

b) Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 6 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 6

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16

	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

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

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

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

Tabla 7
Crterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.

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

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

Guía de Referencia IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio**.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable;
- Se aplican medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas;
- Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garantiza la confidencialidad de los casos;
- Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
- Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
- Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
- Se respeta al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y
- Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados.

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

La política se basa en los principios siguientes:

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

- h)** Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
 3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
 4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
 5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
 6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
 7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
 8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Guía de referencia V

Datos del trabajador

El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la presente Norma, y **no es de cumplimiento obligatorio.**

Número de cuestionario _____

Fecha de aplicación _____

Información del trabajador**Sexo:**

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 Incompleta

Secundaria

 Terminada Incompleta

Preparatoria o Bachillerato

 Terminada Incompleta

Técnico Superior

 Terminada Incompleta

Licenciatura

 Terminada Incompleta

Maestría

 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:**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Por obra o proyecto | <input type="checkbox"/> Tiempo indeterminado |
| <input type="checkbox"/> Por tiempo determinado (temporal) | <input type="checkbox"/> Honorarios |

Tipo de personal:

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sindicalizado | <input type="checkbox"/> Confianza |
| <input type="checkbox"/> Ninguno | |

Tipo de jornada de trabajo:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs) | <input type="checkbox"/> Fijo mixto (combinación de nocturno y diurno) |
| <input type="checkbox"/> Fijo diurno (entre las 6:00 y 20:00 hrs) | |

Realiza rotación de turnos:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

Experiencia (años):**Tiempo en el puesto actual**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 6 meses | <input type="checkbox"/> Entre 10 a 14 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 6 meses y 1 año | <input type="checkbox"/> Entre 15 a 19 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 años | <input type="checkbox"/> Entre 20 a 24 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 5 a 9 años | <input type="checkbox"/> 25 años o más |

Tiempo experiencia laboral

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 6 meses | <input type="checkbox"/> Entre 10 a 14 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 6 meses y 1 año | <input type="checkbox"/> Entre 15 a 19 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 1 a 4 años | <input type="checkbox"/> Entre 20 a 24 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 5 a 9 años | <input type="checkbox"/> 25 años o más |
-



ANEXO B



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

Maestría en Criminología con Orientación en Seguridad Empresarial

Cuestionario

1. ¿Conoce la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo- Identificación, Análisis y Prevención?
2. ¿Cuál es su opinión con respecto a la norma NOM-035-STPS-2018?
3. ¿Qué área dentro de la empresa será la responsable de implementar la norma? ¿Por qué razón?
4. ¿Cree usted que su empresa está debidamente preparada/capacitada para iniciar con la implementación de la Norma? ¿Por qué?
5. ¿Qué Beneficios y/o Riesgos detecta en la implementación de la norma?
6. ¿Qué impacto cree usted, generara la implementación de esta esta norma dentro de los procesos de la empresa?
7. ¿Cree usted que los instrumentos propuestos para la aplicación de la norma son los adecuados? ¿Por qué?
8. ¿Qué acciones está realizando la empresa para cumplir con los lineamientos que marca la norma?

ANEXO C

Transcripción Entrevista # 1

Fecha: viernes 01 de noviembre de 2019

Hora: 11:00 hrs.

Lugar: Torre Afirme, Calle Pino Suarez #880 Col. Centro, Monterrey N.L.

Entrevistada: Lic. Chary Gonzales

Entrevistador: Giovanna Cristina García Díaz

Giovanna García: Primeramente, agradecerte el que me hayas brindado la oportunidad de poder estar aquí platicando contigo, le comentaba a Carlos que ahorita con el trabajo de tesina pues me estoy enfocando en analizar la norma NOM-035-STPS Factores de riesgo psicosociales en el trabajo, y que para poder entender un poco más el desarrollo e implementación de esta pues si requería o me gustaría platicar con persona que estuvieran en contacto sobre todo con la implementación de esta.

Nuevamente te agradezco por esta oportunidad y sobre todo por hacer un espacio en tu agenda para recibirme.

Chary Gonzales: Me gustaría iniciar con el antecedente que creo yo es importante considerar es el ambiente en el que vivimos hoy en día de redes sociales noticias, exponencialmente los temas, y este es uno de los temas que creo yo que mediáticamente a tenido como un boom y cada quien toma como lo que creen o lo que creen que vende, entonces a sido un tema de “ te tiene que cuidar del estrés y si no te van a multar” bueno no realmente no necesariamente eso es con lo que se tiene que quedar la gente o los colaboradores, ósea definitivamente no, es un tema como más amplio y que definitivamente implica a todos, ósea todos somos responsables, colaboradores, empresa este sector publico etc.

En ese sentido creo que nosotros hemos sido como muy cautelosos de tampoco no te metas tanto en el royo de lo que estén diciendo o asustarte o etc. como mas bien que es lo que dice la norma como decías tú que siempre se ha venido cuidando como esos temas y en especial nosotros como institución pues siempre hemos tenido el foco muy dirigido al tema de que hacer mejor, ósea las mejores prácticas tanto para los colaboradores como evidentemente eso se ve reflejado directamente en nuestra productividad como institución.

Entonces muchas cosas tal vez de lo que en teoría dice la norma que tenemos que tener, pues son cosas que ya hemos venido haciendo y a lo mejor en diferentes documentos o formatos o procesos no a lo mejor uno concentrado como hoy que nos piden que tengamos la política específicamente, que la política la verdad inclusive el ejemplo que nos da la norma es algo muy general este y que pues es algo del sentido común también para todos, que evidentemente siempre podemos tener los riesgos de gente que no cumpla, me refiero a jefes que no cumplan con ese ideal y bueno en ese caso la gente que no cumpla pues tenemos que hacer algo en particular y por eso también hay procesos, me imagino que la mayoría de las empresas, pero nosotros en particular tenemos procesos para eso

Eso como antecedente, nosotros hemos estado en la institución hemos estado trabajando desde hace ya varios años con Gray P. Stuart, para evidentemente este tema que te comento de crear mejores prácticas y poder nosotros como institución tener una marca empleadora ser reconocidos, que seamos reconocidos como una buena institución para nuestros colaboradores que eso nos ayude a atraer talento, evidentemente a retener al que tenemos y también algo importante que no siempre se maneja en ese sentido, es la vista que nosotros tenemos hacia nuestros clientes, porque nosotros también queremos que nuestros clientes sepan, aparte de que tenemos buenos productos y que vengan con nosotros por tener buenos productos porque somos una empresa, que nos preocupamos también por la persona, por cada una de las personas que formamos la institución, entonces en ese sentido para todos es un ganar-ganar,

Entonces específicamente en el tema de la norma pues obviamente nosotros hemos hecho ya varias cosas, que nos han ido ayudando a ser una de las mejores empresas para trabajar etc.

Por ejemplo, algo de lo que si hicimos ahora nuevo, realizamos la política, en base al ejemplo que nos da la misma norma, de donde viene ahí los puntos específicos a considerar, como responsabilidades etc., sin dejar de lado que esa política está ligada a otros manuales que nosotros ya tenemos, como nuestro código de conducta, nuestro reglamento interior de trabajo, adicional a nuestros procesos ya previamente establecidos como lo son nuestros canales de denuncia, tenemos varios canales de denuncia, tenemos uno que es específicamente monitoreado por el área de auditoría que son para temas evidentemente más de procesos de posibles fraudes,

cosas así y tenemos también otro canal que es de capital humano que ese es como un tema más de sugerencias felicitaciones, pero para que también tengan un canal directo a recursos humanos,

Giovanna García: ¿como si fuera un buzón de sugerencias?

Chary Gonzales: exactamente que ahí pues es un buzón electrónico evidentemente, no es un buzón como tal, porque luego de repente alguien me decía “oye es que debes tener un buzón físico” y yo como, ósea no voy a poder tener un buzón físico en cada uno de mis centros de trabajo, y pues ya no estamos en esa época.

Giovanna García: claro actualmente tenemos toda la tecnología que nos ayuda a agilizar sobre todo esos procesos

Chary Gonzales: exactamente, entonces pues son algunas de las cosas que nosotros ya teníamos, nuestro buzón auditoria, que en el caso por ejemplo, específicamente de temas riesgo, relacionados, una de las cosas como a lo mejor que pueden presentarse más comúnmente, que aunque es un índice muy bajo, son los temas de quejas por ejemplo de ambiente laboral de jefes y así, esos temas llegan por el canal de auditoria, pero auditoria nos los hace llegar a nosotros como capital humano, y nosotros hacemos el análisis de la queja, el análisis de la situación, nos vamos evidentemente a los resultados de los líderes, específicamente, como salió ese líder, como salió esa sucursal, si es una sucursal, como salió esa área, revisamos temas como de desempeño de resultados del líder, antecedentes, rotación de su gente, etc., para poder hacer un análisis y decidir qué es lo que tenemos que hacer, en ese caso en particular, determinar si es un tema donde si tengamos que tener acción, de tipo sanción o acción de formación, de platica de concientización, de algún curso que deban de tomar, o de plano si ya es un tema de sanción de oye este en particular que nos están reportando no cumple con nuestros estándares con nuestros valores y tomamos una decisión en relación al jefe, que si lo hacemos, no es muy común gracias a dios pero si lo hacemos, si hay casos en los que evidentemente tomamos la decisión de mejor desvincular al líder del que estamos recibiendo las quejas, si es que el análisis de todos estos factores, antecedentes nos dan elementos para tomar esa decisión, y si no se hace todo un proceso de platica de evaluación de seguimiento del compromisos de cursos etc.

Entonces eso relación como un poco a grandes rasgos el proceso que tenemos para identificar que es a través de los buzones y para analizar y determinas los posibles riesgos que surjan verdad.

Otro ejemplo es que en nuestro giro que si es igual no es muy común pero si estamos muy propensos a que suceda que es uno de los por ejemplo a mí en lo particular si me preocupa, relacionado a la norma es el tema de los asaltos, porque evidentemente es un factor súper alto de cómo lo considera la norma evidentemente, entonces ahí si siento yo un poco que se quedaron cortos, ahorita por lo mismo que es algo nuevo, pero se queda corto sobre todo en como el sector salud o el sector público, no van a ayudar a nosotros como institución a canalizar y darle la ayuda necesaria, a través de como del gobierno, adicional a lo que a lo mejor nosotros como institución podemos hacer, por ejemplo yo puedo evidentemente contratar algún servicio específico, o hacer algo donde yo lo page, pero creo que esa parte que ellos en teoría nos deberían de proporcionar, en teoría dicen que si lo podemos hacer en ese sentido que puedes acercarte a las secretarias de salud, ahí me ha quedado un poco la duda realmente a donde es, porque es algo realmente bien particular que si sucede y que pues evidentemente vamos a ocupar.

Hoy en día lo que hacemos en ese sentido cuando en el grado de tener algún tema de estos lo que hacemos es verificar que el personal se encuentre bien, y si vemos, preguntamos como se sienten, si ocupan algo, si vemos que ocupan algo nosotros buscamos la forma de atenderlos este a través de algún servicio que nosotros contratemos, de alguna platica con algún psicólogo por ejemplo, cosas así, como para que ellos se puedan desahogar un poco y sentirse mas tranquilos

Giovanna García: desahogarse sobre todo para volver a sentir esa tranquilidad o seguridad que tenían y que perdieron al momento de que se suscitara el hecho

Chary Gonzales: Entonces hoy en día así es como lo hemos hecho, pero tampoco teníamos un proceso o tenemos todavía un proceso normado, específicamente para este tipo de eventos, en cuanto al seguimiento que nosotros le damos a los colaboradores, evidentemente si hay un proceso de seguridad etc. etc., pero no que es lo que sucede después con nuestros colaboradores, era algo que hacíamos orgánicamente, pero que no lo teníamos ya normado

digamos, entonces ahí siento que nosotros este pues si necesitamos hacer esa parte, y que quede un poco como me puedes ayudar, ósea me estás dando la norma pero dime específicamente como me vas a apoyar en ese sentido,

Otro tema nosotros en cuanto a las encuestas que tenemos que hacer en un periodo de tiempo igual como trabajamos con Greenpeace to work, nos acercamos con ellos y ellos están ofreciendo un producto también para llevar a cabo esta encuesta que la verdad es que creo que lo más probable es que la vayamos a hacer internamente, es algo sencillo que igual la norma te lo da muy específicamente, entonces no tiene mucha ciencia el aplicarlo, entonces eso lo más probable es que lo vayamos a hacer in house, ese proceso que te pide de seguimiento no, de evaluación y seguimiento, eso como antecedente digamos de en donde estamos nosotros

Giovanna García: Exacto de donde está el Banco Afirme en cuanto a lo que ya se había hecho previo a que saliera esta norma

Chary Gonzales: y actualmente te digo, lo que hicimos es armar la política específicamente con este nombre y las encuestas se estará hablando, pero lo más probablemente es que se vayan a hacer internamente

Giovanna García: Perfecto si tienen todo el conocimiento ya se ha trabajado previamente, pero ¿me gustaría saber la opinión al respecto ya de la norma en sí?

Chary Gonzales: yo creo que es bueno porque, lamentablemente, vivimos en una cultura en la que si no tenemos normas, si no tenemos un marco a seguir, es muy probable que las instituciones a veces no las seguimos, entonces creo yo que si es relevante, que estuviera algo normado, sin embargo creo que no se ha hecho la difusión correcta, precisamente hace ratito veía un fragmento de una de las mañaneras del presidente y dices tu “¡es enserio!” y volvemos a lo mismo de que hoy en día como estamos en los medios etc., me presentas algo así, como es posible que me estás dando una norma donde me estás dando un chorro de lineamiento que yo como institución tengo que seguir que a lo mejor yo ya lo había hecho no pasa nada, pero que tu no me sepas contestar una pregunta, no puede ser y mas que es el boom ahorita, no puede ser, entonces creo que si es algo adecuado que evidentemente va ayudar en general a las instituciones, a la sociedad, al gobierno, pero la narrativa no se ha controlado y creo yo se tenía que haber controlado un poco más la narrativa para que no salgan estos temas que vemos en las

redes de “ hay si te gritan ya los van a multar” ese no es el trasfondo de la norma, y el trasfondo es muy relevante, entonces como que se simplifica algo tan relevante para algo que no tiene nada que ver.

Giovanna García: ¿Qué área es la responsable de la aplicación? Aquí específicamente en la banca quien seria

Chary Gonzales: Nosotros en capital humano trabajamos mucho de manera colaborativa y en equipo, entonces hay muchas cosas de las trabajamos con esta filosofía y la norma es una de ellas, nosotros estamos divididos, por ejemplo yo soy responsable del área laboral, de comunicación interna y una parte de atracción, entonces como parte del área laboral, soy responsable de ciertas políticas, y de supervisar de que el área de capital humano tenga las políticas adecuadas oficializadas, sin embargo por ser un tema de la gente, también esta súper involucrada el área de desarrollo organizacional que es el área, la persona responsable es responsable de capacitación y desarrollo, con ellos trabajamos de esta manera y la norma la estamos viendo entre estas dos áreas, digamos desarrollo organizacional y relaciones laborales

Por ejemplo, relaciones laborales hacemos toda la parte del marco normativo que te comentaba y desarrollo ya hace como que la implementación por ejemplo de las encuestas, de las mejoras que tenemos que hacer en nuestros procesos, formación y desarrollo, nuestras prácticas etc.

Giovanna García: La Banca Afirme ¿está debidamente preparada, para la aplicación ya de la norma en sí?

Chary Gonzales: para contestarte un definitivo sí o no, está complicado, creo que tenemos las bases pero 100 % preparados y capacitados no, un poco por lo que te digo de que la información no ha sido la adecuada, se ha ido por otros canales, donde nosotros como instituciones somos responsables de evidentemente de leerla, de interpretarla, de seleccionar los que nos van a acompañar en el procesos seleccionar correctamente esa parte, porque ahorita todo lo que ves de cursos es de cursos de la NOM- 035 y curso y como sabes cuál es el bueno cual es el que realmente te va ayudar en el acompañamiento de la implementación de la norma, cual es el que realmente está capacitado para decirme y ayudarme en este procesos de poder implementarla

Giovanna García: ¿Qué beneficios o riesgos en todo caso detectas en cuanto a la implementación de la norma?

Chary Gonzales: Beneficios si hay muchos específicamente con nosotros te digo, uno de los riesgos más latentes de nuestras sucursales los asaltos , ahí nos va a dar grandes beneficios en ese sentido donde nos va a empujar a tener un proceso ya establecido en pro de nuestra gente, porque hoy en día lo hacemos orgánico pero vamos a tener que tener un proceso evaluación y de seguimiento muy puntual que le va ayudar a nuestra gente y que creo yo eso también a ser benéfico en que ellos también se pueden sentir más tranquilos, inclusive si no sucede un tema en este sentido, que ellos sepan que si llega a suceder, nosotros estamos para apoyarlos y que ya tenemos algo establecido, ese sería uno de los beneficios más importantes que yo le veo y riesgos, si le veo bastantes riesgos, vuelvo a lo mismo del tema mediático, eso es lo que siento que la gente luego se puede ir por otro camino, donde a lo mejor no necesariamente la intención sea de realmente mejorar permanentemente las condiciones, sino nada más como levantar la mano por algún motivo y creer que la institución va a tener alguna represalia a lo mejor por una sola persona y pues no tampoco la institución tendría porque tener represalia por una persona que no cumple su responsabilidad como persona, como empleado y como responsable de lo que la norma también te dicta como colaborador y como jefe, entonces si le veo riesgos.

Giovanna García: y de hecho de eso se trata, de saber ustedes desde su óptica que beneficios y que riesgos ven en esa norma, para mí todo lo que hemos estado platicando para mí es muy beneficioso y me va a ayudar mucho para poder analizar ya bien porque voy a poder entender esa óptica que yo no tengo que ustedes pues si la tiene

¿Qué impacto puede tener sobre los procesos ya en sí, que ustedes tienen? Porque me platicabas que ustedes ya tenían ciertos procesos, pero y con esta norma que impacto va a tener sobre ellos

Chary Gonzales: pues mira la verdad es que o creo que va a ser algo muy leve porque la mayoría de los procesos ya los teníamos, si va a haber cambios evidentemente, tendremos que hacer unos procesos adicionales, como los que comentábamos de los riesgos que tengamos más latentes, y el tema del seguimiento, de la encuesta que tenemos que aplicar eso es lo que entre comillas el impacto que va a tener pero la verdad no lo vemos nosotros como algo muy fuerte, o

como llamarlo un impacto como tal, algo que tengo que cambiar, adecuar, agregar en cierta medida, pero no es nada que sea como muy complicado de implementar.

Giovanna García: En cuanto a los instrumentos que marca la norma ¿Crees que son los adecuados? ¿Sugerirías algún cambio de esos instrumentos?

Chary Gonzales: te refieres a las encuestas, no la verdad me parece bien, porque hoy en día las empresas lo que hacemos es eso para saber evaluar cómo estamos, como esta nuestro clima, como esta nuestra gente, como lo perciben etc. eso es lo que utilizamos las encuestas, entonces me parece totalmente adecuado

Giovanna García: Bueno ya, por último, ya me platicaste las acciones que están realizando, pero alguna que digas tu esta es muy importante

Chary Gonzales: la verdad yo creo que nosotros, digo no sé cómo estén las otras instituciones, pero nosotros internamente no nos sentimos, súper preparados, alguien nos decía, “nombre no se preocupen es un tema que lo han venido manejando” y nosotros no pero que más me falta.

Giovanna García: Exacto esa incertidumbre de que me va a falta, como a lo mejor y como dices, si están preparados y ya tiene sus procesos desde mucho tiempo atrás por la preocupación que tiene del bienestar de sus empleados y de las personas del cómo ven su empresa y también de sus colaboradores, pero pues si pensar ya está la norma ya está establecido normado que me falta y en que a lo mejor puedo fallar, como lo puedo arreglar, como el tema de los cursos, yo también he visto infinidad de cursos y también me quedo con la duda cual en realidad está bien capacitado para darme la capacitación a mí para implementar esta norma

Chary Gonzales: si está bien complicado, pero ahí vamos, ojalá que nos vaya bien

Giovanna García: esperemos que sí, la verdad esta iniciativa yo también la veo desde una perspectiva muy buena, en mis investigaciones anteriores ya desde la misma constitución el artículo 123 menciona que se tiene que proteger el trabajo digno y luego está la secretaria del trabajo sus reglamentos, sus leyes todo eso manejando ya el tema del trabajo digno el apoyo en cuanto a los riesgos el cómo solucionarlo, pero que llegue así una norma ya en si específica para

ese tema digo yo es algo muy beneficioso y sobre todo el que haya un trabajo previo como tu me lo mencionas

Chary Gonzales: si digo yo creo que únicamente es el tema de que la autoridad se quiere como actualizar en ese sentido de ya yo también estoy en lo que ustedes ya han venido caminando, estoy aquí y te estoy pidiendo que vayas un paso más institución a perfecto

Giovanna García: bueno la verdad te agradezco bastante, esto me va a servir bastante porque como te digo, yo tengo una óptica, la óptica de lo q estado viendo, de lo que eh estado investigando, pero el poder escucharlo y poder tener esta óptica de como en las empresas lo van a estar aplicando o lo están aplicando ya pues para mi es muy bueno

Te lo agradezco bastante.

ANEXO D

Transcripción entrevista 2

Entrevistada: Dra. Karina Aguilar

Lugar: Starbucks Miguel Alemán

Fecha: lunes 04 de noviembre de 2019

Entrevistador: Lic. Giovanna Cristina García Díaz

Giovanna García: Buenas tardes, primeramente, me gustaría agradecerle la oportunidad de concederme este tiempo para realizar esta pequeña entrevista en tema de la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación análisis y prevención, ya que esto me ayudara demasiado para poder completar mi trabajo de tesina, las preguntas como puedes ver están todas relacionadas con la norma y me gustaría mucho que me platicaras, bueno iniciamos con las preguntas:

¿Conoces la norma NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- análisis identificación y prevención?

Dra. Karina: si la conocí hace dos años que salió como proyecto de norma ante la cámara

Giovanna García: Perfecto, ¿Cuál es tu opinión con respecto a esta norma?

Dra. Karina: Mira, está bien porque crea un antecedente, pero está muy vaga, le falta muchísimo, ósea, entiendo que la están poniendo con la intención de estandarizarnos, de regularnos y hasta cierto puntos, querer estar como países de primer mundo, la norma es muy vaga, la norma no está 100% enfocada a riesgos psicosociales, lo que nos está solicitando hacer, vaya la encuentra que viene en la norma, no nos diferencia si la persona está pasando por algo laboral o personal y ya desde ahí estamos más ya que si la norma va dirigida a lo laboral, tienes que darme algo que me enfoque a lo laboral, no algo que no lo enfoca, ya hay muchísimos instrumentos ya probados y acreditados, no sabemos porque tomaron este, pero pues es un antecedente.

Giovanna García: ¿Qué área dentro de la empresa en la que laboras, será la responsable de implementar la norma y por qué?

Dra. Karina: En nuestro caso será el área de Recursos Humanos y pues bueno él es el encargado de todo el bienestar de las personas en el trabajo, al final de cuentas, si bien nosotros apoyamos ya que somos el medio para cumplimiento de la norma, definitivamente el trabajo de ellos es la implementación

Giovanna García: ok ellos manejan la parte de la implementación, y ustedes son como la herramienta, la normalización que se necesita para implementarla

Dra. Karina: si nosotros y los psicólogos laborales

Giovanna García: ¿Crees que la empresa está debidamente preparada o capacitada para iniciar con esta implementación?

Dra. Karina: la verdad es que si, al menos en donde estoy actualmente tiene una estructura muy bien definida, con acciones e implementaciones de proyectos al por mayor, entonces la norma viene solamente a sumarse a uno de esos proyectos para nosotros y si está preparada y si tiene la herramienta para implementarla.

Giovanna García: ¿Ya había un antecedente antes?

Dra. Karina: Si, nosotros hacemos un test de estrés, ya como parte del examen anual de los trabajadores eso ya lo implementábamos desde hace dos años, justamente para medir, pero igual nosotros no queríamos medir el estrés laboral, no se nos solicitaba medir el estrés laboral, pero queríamos evitar que el trabajador sobre todo en alto riesgo tuviera algún problema o algo que pudiera interferir con su área de trabajo.

Giovanna García: Me comentas que esta evaluación es anual, ¿Por qué se decidió que fuera anual?

Dra. Karina: para acoplarla a los exámenes médicos, esa es la manera más cercana que tenemos nosotros los médicos con los trabajadores

Giovanna García: y esa evaluación, ¿Se realiza a todo el personal o se eligen a personas?

Dra. Karina: No esa se realiza al 100% del personal

Giovanna García: ¿Qué beneficios y/o riesgos detectas en la implementación de la norma en sí?

Dra. Karina: Mira beneficios es lo que te comentaba, voy a saber si una persona tiene algún factor distractor que lo vaya a distraer como tal de hacer sus actividades de trabajo, de riesgos, pues el riesgo de que ves algo como tal norma multable, algo penable y quiero saber o el riesgo de cómo me van a diferenciar si es laboral o es personal, entonces siento que van a haber muchas multas, y va a entrar mucha enfermedad laboral, que es personal,

Giovanna García: Vaya el riesgo que tú le ves es esa separación, ver hasta qué punto es el estrés laboral, pero en qué punto se convierte en estrés personal, familiar, ya que al final de cuentas muchas personas, se ven influenciadas por el mismo estrés que tenemos en casa.

Dra. Karina: Exacto divorcio, hijos deudas....

Giovanna García: claro muchas de las veces si no hay una forma por así decirlo de separarlo pues lo metemos en lo laboral y es donde nos afecta,

Dra. Karina: yo creo que todos nos pasa tuviste un mal día, te levantaste con el pie izquierdo o te peleaste con el marido, provoca que no llegas con el mejor humor al trabajo, ósea entonces si tu crisis se desencadena en el trabajo, el riesgo aquí para nosotros es, va a entrar como una enfermedad laboral cuando el ambiente de trabajo no lo está propiciando, sino que tu traías factores externos, que lo terminaron desencadenando.

Giovanna García: ¿Qué impacto crees que genera la implementación de esta norma dentro de los procesos que ustedes ya tiene establecidos?

Dra. Karina: Mira yo espero que al menos si beneficie un poquito, ciertas áreas organizacionales, si bien buscamos el bienestar de la persona de la empresa, que se sienta a gusto, que se sienta cómodo, no dejamos de depender de producción, y a veces ese es un tema

que la gente no sabe bajar, sobre todo los mandos o supervisores que son los que más contacto tiene con productivo, no saben bajar con el operativo y eso crea fricciones, entonces creo que al menos con esta norma estamos al menos prendiendo un foquito de “hey pues hay algo y está regulado y tienes que poner cuidado en esto, y tienes que capacitar a tu gente en trato al personal, muchas veces el supervisor no se le capacita en trato al personal, entonces espero que por ese lado si empieza a mejorar un poquito.

Giovanna García: En cuanto a los instrumentos que me comentabas ahorita, que viene siendo la encuentras que viene en la norma, ¿Qué opinas de ellos, son los adecuados, los cambiarías?

Dra. Karina: está muy padre, te digo para un diagnostico general, pero te digo para enfocar a un diagnostico laboral, no son los adecuados,

Giovanna García: ¿Ustedes aplicarían esos cuestionarios, van a buscar alguna consultoría que los apoye?

Dra. Karina: Es una consultoría la que los va a aplicar, digo normativamente, tenemos que hacer ese y no nos dieron opción, entonces te digo, nosotros hacemos otro tipo de instrumento, entonces la idea es empezar con este cualquiera con riesgo medio u alto, derivarlo a un psicólogo laboral, y hacer otro tipo de instrumentos, para ya ver por dónde va realmente el problema.

Giovanna García: ¿Qué acciones previas está realizando la empresa para cumplir con los lineamientos que marca la norma?

Dra. Karina: al menos hasta el 2020 nos están pidiendo solamente la aplicación de cuestionarios, diagnóstico de la publicación y la política, está ya está escrita, ya está en publicación, para divulgarla, ya tenemos el match de la persona que han sufrido algún tipo de evento laboral y que puedan tener que estar en riesgo, y empezar con las encuestas, eso ya está implementado, independientemente de que las encuestas nos las pidan hasta el próximo año,

Giovanna García: Anterior a la que se implementara la norma ¿ustedes ya tenían algún proceso relacionado con estos factores?

Dra. Karina: si como comentaba tenemos nosotros nuestra propia herramienta, es un cuestionario que utilizan en España, es igual general ya que nosotros no buscábamos específicamente un riesgo psicosocial laboral, sino que nosotros buscábamos cualquier distractor del trabajador para efectuar sus actividades, sobre todo porque manejamos equipos de alto riesgo, y procesos de muy alto riesgo, entonces a nosotros de ahí lo hacíamos, al 100% de la población, te da un resultado, bajo-medio-alto, medios y altos hay un procedimiento para enviarlos con psicología

Giovanna García: Psicología es quien les da el seguimiento

Dra. Karina: si ose el que da el tratamiento, ósea ya las herramientas más específicas, pero definitivamente seguimiento quien decide si hace o no actividades es el medico laboral,

Giovanna García: el es que dice si el personal esta apto para seguir, en caso de que no esté apto para seguir, ¿Qué acciones son las que se toman?

Dra. Karina: Se le retira de su puesto de trabajo, en lo que vuelve a esta apto, les pasan muchas cosas, ósea hace poco atendí a un trabajador que había fallecido su hija de 2 años era un operador de equipo móvil, y no se le dejo manejar, ósea sabes que vamos a pasar por un proceso ya que te mande con el psicólogo, que el psicólogo determine su situación o mandarlo a otro puesto y listo lo reintegramos, eso es lo que se hacía antes, como vez la norma no nos agarró por sorpresa, ya teníamos algo, solo lo que nos agarró por sorpresa fue que quiere un cuestionario específico

Giovanna García: si pues es que, de hecho, muchas empresas, ya tenían un camino recorrido, a lo mejor no estaba normalizado como tal, pero dentro de las misma leyes y reglamentos que se tienen, ya manejaban esos temas de prevención de riesgos

Dra. Karina: Estas hablando de que yo trabajo en una empresa ya tiene seguridad y que tiene una estructura organizacional ya definida, una empresa nueva, una empresa con alta rotación de personal, ahí el clima laboral es bien interesante porque acá tengo trabajadores que ya tiene 20 o 30 años acá entonces se conoces y también hay confianza con sus supervisores y con sus jefes y todos, en una empresa con rotación alta no puede haber esa confianza, entonces que lleguen y te digan que “oye paso esto, no me siento bien, el supervisor puede decir, pues no

quieres trabajar, mejor vete, entonces yo creo que ahorita estamos viendo el lado bonito, pero si hay empresas en las que van a tener muy complicado el implementar esta norma sobre todo en aquellas con una alta rotación

Giovanna García: Entonces lo que yo entiendo es que las que tiene un alto índice de rotación son las que más van a batallar en implementarla

Dra. Karina: Si porque tu diagnostico a quien se lo vas a hacer, o tu diagnostico posiblemente en 6 meses ya no sea viable

Giovanna García: Si ósea ahí tenemos que ver tiempos, es ver a quien sí y a quien no

Dra. Karina: Si la quieres implementar como tal, si nada más quieres el cumplimiento pues ahí lo vas a tener.

Giovanna García: Si porque esa norma es obligatoria definitivamente, se tiene que aplicar porque se tiene que aplicar

Dra. Karina: Claro, pero no te define esto de las rotaciones, no te dice cada cuanto tienes que hacer tus evaluaciones, ósea si tienes alta rotación tienes que hacerlo cada meses, o cada seis meses, eso no te lo dice la norma, entonces volvemos a lo que te digo si yo tengo una alta rotación, mi estudio de este mes o del próximo mes ya pueden no ser vigente, entonces ahí es donde está un falla de esta norma, algo que no considera, ellos nos consideran en un mundo perfecto primermundista donde todo mundo dura años trabajando en la misma empresa.

Giovanna García: Claro, la realidad es realmente muy muy diferente y los ambientes laborales, lo que tu mencionas la diferencia de las empresas, hay algunas que ya están muy establecidas que hasta el mismo personal conoce a los dueños pero hay también empresas o negocios que tiene mucha rotación, la verdad yo no lo había visto desde ese punto, que esta la rotación y ahora dices bueno y ahora que como le voy a hacer como la voy a adaptar, hablando específicamente de la norma, tendrán las políticas y todo, pero ya la implementación ahí es donde ahora si se va ver todo

Dra. Karina: Si, ósea ahí entra otra vez el trabajo de recursos humanos para que la gente que rota, trabajar las rotaciones, capacitar a tus supervisores, para que independientemente

del tipo de persona que me llegue, la pueda tratar y lidiar con ella y ganarme su confianza y todo el match que se necesita para eso, ósea está muy complicado la verdad, además que el clima organizacional no entraría como una prioridad para estas empresas

Giovanna García: ¿Cuál sería la prioridad de esas empresas?

Dra. Karina: De esas empresas, normalmente es producción, si sobre todo si acaban de arrancar lo que quieren es capital, y las multas y todo la verdad si están altas y todo, pero a lo mejor como te digo buscan el cumplimiento y no la implementación, es como cuando hablamos de un sistema de gestión, tú lo haces el sistema de gestión, si no alcanzas a tus operativos está bien bonito en papel, entonces muchas empresas cumplen en papel, a la hora de la implementación es donde falla.

La verdad esta interesante, te digo es un preámbulo muy bonito, el problema es que en México, tú sabes cuánto tardan en actualizar las normas, ese es nuestro miedo tanto con esta como con la de economía que es otra que nos entró, el próximo año, y decimos bueno va esta es una primera etapa y esta decente, pero cuanto me vas a tardar en la segunda ahí es lo interesante que va a entrar, ósea donde nos vamos a quedar, nos vamos a quedar aquí, tienes una visión a futuro, a cuantos años, como, sobre todo porque nuestro gobierno para crear las normas no invita a expertos, no sabemos a veces ni quien las está creando

Giovanna García: Estaba viendo yo la vez pasada, me lo pasaron un fragmento de la mañana del presidente, hablando de la norma, digo me la pasan y me dicen mira a nuestro presidente hablando de la norma y yo bueno pásamelo ahorita esto metida en todo ese tema, y ya cuando veo el fragmento digo Dios mío santo, ósea tu eres la principal persona que tiene que tener todo el conocimiento o al menos saber contestar las preguntas, una cosa que e notado, es que la difusión de la norma está muy distorsionada

Dra. Karina: Claro lo vez en Facebook y van a penar el estrés, van a multar por estrés

Giovanna García: Si, pero el trasfondo de la norma es otro muy diferente y todos solo se están enfocando en ahí si me estresan van a multar a mi jefe, entonces para ellos todo tiene que er con eso y la verdad la norma si lo menciona, pero no es solo eso

Dra. Karina: Ahora hay unas tablas en la ley del IMSS que son las tablas de enfermedades, bueno no hay nada de estrés ahorita, tiene 3 años anunciando la actualización de esa tabla, se supone que en marzo del 2020 viene esa actualización y aun así viene como enfermedad laboral el estrés laboral, ahora vuelve otra vez nuestra pregunta ¿Cómo lo van a medir? Ósea como me vas a asegurar que es estrés laboral, cuando yo te tengo que cumplir con una norma, pero el cumplirte con esa norma no me está asegurando que sea estrés laboral, ósea me pudo haber salido medio alto a mí, pero en tu encuesta de norma no me va a decir a mi si es laboral y no me estas pidiendo más como gobierno, entonces porque me vas a penar por algo que no me estas midiendo

Giovanna García: De esos puntos, ósea la idea que traigo es platicar con persona que estén ya metidas en el ramo de empresas, que tengan el conocimiento, que estén implementando la norma, porque pues una cosas es todo lo que se puede investigar, ver , leer, buscando, porque me tope también con una infinidad de curso de la norma, y me pongo yo a pensar y cual realmente está capacitado para darte una capacitación a ti empresa sobre la norma y como implementarla

Dra. Karina: Si aquí más que nada es basándonos en psicólogos laborales, la verdad ellos son los que están mejor capacitados ahorita para la implementación de la norma, pero psicólogos laborales, porque hay mucho psicólogo clínico, no laboral, psicólogo laboral son muy poquitos, entonces si es ahí cuando buscas cursos y esos, buscas que vayan enfocados a eso

Giovanna García: Perfecto. Mira la idea de este trabajo es poder analizar la norma, poder detectar todos esos riesgos que pueda contener, más porque es una norma relativamente nueva y la verdad todo lo nuevo siempre va a tener riesgos, entonces yo pienso que si es algo bueno pero como tu mencionas como lo vas a diferenciar esas dos partes, por ahí está un riesgo, ahora otro riesgo que veo es a lo mejor la generación de nuevos delitos, porque dices bueno la difusión que se le está dando no es la adecuada.

La idea aquí al final es analizarla y buscar tanto el lado buen como el lado mal

Dra. Karina: la verdad es que tu hablas con personas de la medicina laboral que tiene muchísimos años en el tema y sobre todo experiencia y están enojadísimos con la norma porque

dicen va si esperábamos algo así, pero lo que nos acaban de dar fue como para callar las bocas a nivel internacional, y decir México tiene una norma de riesgos psicosociales, pero no está bien hecha esa norma, entonces desde mi punto de vista digo yo no tengo la experiencia de ellos digo bueno es un antesala muy bonita, pero yo tengo 5 años en esto, y ellos tiene 30 u 40 años esperando que esto se haga, por eso entiendo el punto en el que lo ven ellos, la verdad la mayoría de ellos no están nada contentos con la norma, incluso médicos IMSS están muy molesto, porque están de acuerdo en eso, ósea está muy padre para medir algo general, pero esa norma es de a STPS no debería de ser algo general, sino algo más específico o en todo caso debería de ser de la secretaria de salud.

Yo el platicado con psicólogos laborales y dicen leí la norma y no me llevo a ningún lado, en lo laboral no.

Yo puedo hacer el programa que ya está el programa de riesgo psicosociales, pero si no tienes psicólogos laborales, si no tengo a donde derivar a las personas si no conozco a mis personas no va a funcionar, va a ser de ahí esta tengo la encuesta sí, pero y ahora

Giovanna García: Bueno pues te agradezco sobre manera el que me hayas dado este tiempo para poder platicar contigo, me llevo cosas muy interesantes que me servirán sobre manera para poder completar este trabajo que estoy realizando

Gracias

ANEXO E**Transcripción entrevista 3****Entrevistada: Lic. Juan Carlos Vera Ruiz****Lugar: Corporativo Arca Continental, Av. San Jerónimo 803 Pte.****Fecha: jueves 14 de noviembre de 2019****Entrevistador: Lic. Giovanna Cristina García Díaz**

Giovanna García: Buenas tardes, primeramente, me gustaría agradecerle la oportunidad de concederme este tiempo para realizar esta pequeña entrevista en tema de la norma NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación análisis y prevención, ya que esto me ayudara demasiado para poder completar mi trabajo de tesina, las preguntas como puedes ver están todas relacionadas con la norma y me gustaría mucho que me platicaras, bueno iniciamos con las preguntas:

¿Conoces la norma NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- análisis identificación y prevención? Y sobre todo ¿Desde cuándo la conoce?

Lic. Juan Carlos: yo si la conozco, la primera vez que tuve contacto con esa norma incluso fue cuando estaba todavía como borrador o proyecto de norma, de hecho hay otra norma que es precisamente la 034 referente a análisis de riesgos ergonómicos, entonces mucha gente que está en el área de ergonomía, está muy sorprendida porque esta norma la 035 se acabó de institucionalizar más rápido que la 034 entonces se veía venir, la conocí ya obviamente de manera formal una vez que fue publicada en el diario oficial el año pasado en octubre de 2018 y bueno ya vez que entró en vigor una parte a partir de octubre de este año y otra parte a partir de octubre del próximo año, pero si en términos general, la conozco y se los elementos de cumplimiento, tanto del patrón como del trabajador.

Giovanna García: Perfecto, ¿Cuál es su opinión con respecto a esta norma?

Lic. Juan Carlos: Yo creo que es una norma muy buena y necesaria en el contexto mundial, no solamente en México, creo que muchos países nos llevan ya mucha ventaja en este tipo de normatividades y de enfoque a cuidar el equilibrio que tiene que haber entre productividad y bienestar de la gente, entonces creo que va a ser de gran utilidad, porque al tener

un carácter normativo, un carácter de obligatoriedad, no es nuestro caso ya que tenemos mucho tiempo trabajando con eso, pero hablando del contexto general de México es de mucha utilidad para muchos patrones, que tal vez estén de manera inicial o de manera incipiente, con este conocimiento, con este trabajo enfocado al bienestar del personal, entonces yo le veo todas las bondades, toda mi trayectoria en este negocio, tengo un poquito de más de 20 años trabajando acá, en el departamento de capital humano, entonces desde las áreas de capital humano es algo que la razón de ser de estas áreas es precisamente cuidar la justicia para el colaborador pero para el patrón también y generar ese equilibrio sano, creo que va a ser de gran utilidad la norma.

Giovanna García: Dentro de la empresa ¿Qué área será la responsable de la implementación de la norma y porque razón?

Lic. Juan Carlos: mira ahorita, directamente como proceso recae en el área de seguridad y salud ocupacional en capital humano, por dos motivos fundamentales:

Uno el primero es que se trata de transformaciones culturales de creencias de valores, e conocimiento, en general lo que se contempla como cultura, entonces al ser un elemento cultural de transformación cultural o de transformación de creencias y comportamientos observables, recae en las áreas de capital humano, no pude estar dentro de una rea especifica porque entonces se tomaría como juez y parte, por eso está dentro de capital humano.

En la segunda instancia, por ejemplo nosotros hacemos o le damos seguimiento en materia de seguridad a otros análisis de otros riesgos, por ejemplo, aquí en México hace muchos años que existe lo que es la higiene industrial, en la parte de higiene industrial está por ejemplo la iluminación, tú tienes que hacer un análisis de que las personas tengan la iluminación suficiente para desarrollarse de manera productiva y con bienestar su trabajo, identificar donde tendremos que tener un poco más de iluminación por ejemplo, otro ejemplo es el ruido, es uno de los más importantes, entonces se hacen análisis de riesgo por exposición a ruidos, entonces tu identificas las áreas que tienes arriba de x decibles, la gente que está ahí expuesta, los controles que tienes que determinar, para poder eliminar un riesgo a su salud, y así hay más riesgos, están dentro de seguridad y salud ocupacional y hoy este análisis de riesgo psicosociales, es otro más, tienes que mapear cuales son los riesgos, en un elemento hoy diferente más cualitativo que cuantitativo, más de percepciones, más enfocado a comportamientos que a exposición a gases o

lúmenes o decibeles algo más matemático, acá es mas de comportamientos, de comunicación, es algo no tangible o por lo menos más complicado de determinar la exposición y en qué grado de riesgo a todos estos elementos psicosociales, un poquito más complicado,

También es científico, es un área científica de la psicología y todo lo de la interpretación de prueba y hay muchas formas que se pueden aplicar, pero es algo inexplorado en el contexto laboral, tanto privado como público, es un gran logro.

Y volviendo a la pregunta de porque está en capital humano porque es cultura y porque esta se seguridad y salud ocupacional porque es uno más de los análisis de riesgos que tenemos que hacer para cuidar y proteger a las personas.

Giovanna García: perfecto, me parece muy padre la verdad ese análisis que realizaron ¿Cree usted que la empresa en si esta debidamente preparada o capacitada ya para iniciar con esta implementación?

Lic. Juan Carlos: Mira yo creo que sí, desde el punto de vista de que los valores de esta organización, la cultura de muchos años, la capacitación, los valores, los principios, todo el marco filosófico de las organización contempla muchos de los elementos que trae hoy la norma, al ser una organización que esta certificada por diferentes ISO'S garantizamos que existen las responsabilidades claramente definidas de un colaborador que es un elemento que provoca cierto nivel de estrés si tu no sabes para que estas en un puesto, si no sabes para que estas, si no sabes cuales son los productos o servicios de ese puesto, cuales son los indicadores que me van a decir si voy bien o voy mal, todo eso provoca estrés, entonces por ejemplo esa parte la témenos de muchos años cubierta, tenemos los planes y programas de capacitación, por ejemplo los de cumplimiento normativo para trabajos especiales, como por ejemplo energía peligrosa o manejo de montacargas etc. como para otros trabajos que no te especifican precisamente el riesgo del trabajo pero que nosotros sabemos que la capacitación de una persona para saber ejecutar correctamente su trabajo nos van a dar esas dos cosas, productividad y bienestar, trabajo en equipo, comunicación, respeto, es uno de los valores fundamentales de esta organización, la justicia, entonces todos estos elementos filosóficos, el marco conceptual incluye toda esta parte de buen trato de comunicación al colaborador, no estamos en ceros, hoy hay que contextualizarla y yo creo que el trabajo que ya estamos en ellos es que nuestra gente sepa que eso que antes era

una parte importante de las certificaciones a nivel internacional, para generar una cultura organizacional – laboral como lo menciona la norma era un asunto de conciencia de las organizaciones, hoy se vuelve un tema ya normado y auditable por la secretaria del trabajo, entonces esa es la gran diferencia, hoy lo que tenemos que hacer es decirle a nuestros mandos y colaboradores de esta organización es que sepan que tenemos todas estas cosas, programas de desarrollo, descripciones de puesto, vías de comunicación para que las personas puedan demandar o denunciar cualquier tipo de conducta o acto que vaya en contra de todo esto, de nuestros principios de nuestra filosofía, tenemos eventos de integración familiar, tenemos ciertos planes y programas de desarrollo personal y ya todo esto esta enmarcado hoy en una norma que se tiene que cumplir, afortunadamente nosotros que no trabajamos mucho tiempo atrás para un cumplimiento sino más bien como una forma de esta organización de cuidar a su capital humano tenemos ya algunos años trabajando y un gran camino recorrido en el tema de capital humano y conseguir un balance y preocuparse por el personal de la organización.

Es un gran camino ya recorrido, pero es desafortunado ver que algunas pequeñas empresas no tengan en el mapa todo esto y las pymes y a veces también las mismas entidades de gobierno no lo tienen tan marcado como la iniciativa privada que mucho tiempo ha estado más en temas de certificaciones

Giovanna García: Si, la iniciativa privada si maneja mucho el tema de las certificaciones y las grandes empresas como estas pues su personal se siente acogido por la misma empresa, vayan sienten una seguridad y eso que ustedes se preocupen por ellos pues les da esa seguridad de me pasa algo y tengo la confianza de ir con ellos y externarles a lo mejor un problema que tengo y esta afectando mi productividad, o que me ponga en riesgo yo o que ponga en riesgo a otras personas perfecto.

¿Qué beneficios y/o riesgos detecta en la implementación de esta norma?

Lic. Juan Carlos: Mira en el tema de beneficios todos, todo lo que viene en la norma desde el punto de vista de capital humano viene a sumar lo que nosotros desde hace mucho tiempo todos lo que trabajamos en recursos humanos eso es algo que todos hemos luchado, para que todos esos elementos que hoy toca la norma será una forma de conducirse de todos los colaboradores y supervisores, riesgos, lo que yo veo a futuro o a mediano plazo es que

tendríamos que tener, tanto en la iniciativa privada, como en el seguro social y otras entidades que van a evaluar las herramientas para poder determinar, de manera puntual cuando una persona tiene algún problema de salud derivado o que tenga origen laboral, en ese sentido, trastornos de ansiedad, trastornos de del ciclo sueño vigilia que es otro de los elementos o trastornos graves de adaptación, ansiedades, depresiones etc. de por si es un reto identificarlos y tener el diagnóstico ahora ponle el componente que el origen es laboral entonces eso va a representar un reto para todos, cual es esa diferenciación y hasta que grado dices si Juan pues este cuate trae un problema de trastorno del sueño pero no es de origen laboral es mas familiar personal, viene de un duelo ahí una separación de su pareja o viene de un duelo de un hijo “x” o “y”, y también trae una carga laboral importante pero también que tanto uno y otro han afectado.

Y hasta cierto punto es un reto para todos, tanto entidades, para la secretaria del trabajo, para el instituto mexicano del seguro social para todos los que estamos en esa cadena en el ambiente laboral, tanto la iniciativa privada como la pública, ese va a ser el gran reto que tenemos, como sociedad en general y como instituciones, la calificación de una enfermedad profesional, para categorizarse así de esa manera en algún momento, sin embargo creo que ya hay un solo hecho de estarnos preguntando ese tipo de problemáticas y cuestionamientos reflejan ya ese cambio hacia donde vamos a ir encaminando todas esas organizaciones, hoy quedo demostrado en algunas reuniones que estamos en ellos, dando a conocer lo que es la norma que se viene y todo esto, me da mucho gusto ver a muchos jefes con esa sensibilidad de decir, oye es que antes lo que era norma es que una persona dijera es que estoy estresada en mi trabajo y ahora las nuevas generaciones, incluso de los que ya tenemos mas añitos o somos de otra generación, pues es una condición obligada de equilibrio, entre vida personal y bienestar en general y la productividad en un trabajo, entonces abarca también un tema de continuidad en los negocios, si no tenemos los patrones privados o públicos, los elementos para retener a las personas en un ambiente seguro y de salud la gente se te va

Giovanna García: si de hecho estaba viendo yo un estudio me toco leerlo en la página de Forbes México que mencionaba que México esta posicionado en el primer lugar de estrés laboral solamente debajo de china y EUA y que eso era un generador de las rotaciones o de que el personal se fuera porque no aguantaba la presión

Lic. Juan Carlos: Fíjate y yo he visto otras estadísticas también igual en el mismo sentido, pero hay otro contraste de que México es de los países mas felices en el mundo, entonces dices como puede pasar eso, ósea comparado con países primermundistas que son ya punta de lanza en vanguardia en estos temas, en los que ya ni se puede mandar correos electrónicos fuera del horario de trabajo y ya ni digamos recibir una llamada, y son de los países con mas broncas, problemas de tipo psicosocial, enfermedades o trastornos que tiene que ver con suicidios y demás en comparación México, que la gente en general dice yo soy Feliz.

Giovanna García: Al final de cuentas México si es un país trabajador, chambeador, nos gusta el trabajo, aquí el detalle es cuando el ambiente se torna tenso se torna negativo, es cuando ya se generar los problemas, pero por ejemplo en las empresas que cuidan a su personal, que cuidan esa parte que usted mencionaba pueden generar esa seguridad y el personal pues sigue trabajando y es feliz esta contento y le gusta su trabajo

Lic. Juan Carlos: ese es el gran reto y secreto de las organizaciones, el tener contextos laborales que justo cuiden y sean congruentes entre ese equilibrio de bienestar y productividad y eso va a ser el reto grande que viene para todas las organizaciones, entonces va a venir a sumar a esto, hay todo un camino por recorrer, y es un reto principal

Giovanna García: ¿Qué impacto cree usted que generara la implementación de esta norma dentro de los procesos que ya tiene, aquí dentro de la empresa?

Lic. Juan Carlos: yo creo que en termino generales, creo que son mínimos los impactos, esto debido a los a que ya hay muchos de los elementos que te piden la norma los hemos venido trabajando, creo que uno de los impactos ahorita, mas importantes que va a ser algo nuevo , es el ya introducir el día a día el seguimiento a personas que han estado expuestas a eventos traumáticos que antes a lo mejor de manera natural, tú le dabas un seguimiento a una persona que tena un accidente grave donde resulto herido, pues le dabas un seguimiento, la gran diferencia ahora, el reto y el impacto ahora que va a tener esto es que ahora no solamente es al que los sufre sino al que lo presencia o lo visualiza

Giovanna García: si porque a final de cuentas no queda un impacto muy grande

Lic. Juan Carlos: si entonces esta parte de darle seguimiento a nuestros colaboradores que vieron algún evento traumático físico o de violencia en la calle, por ejemplo, pues hay que darle seguimiento, entonces la concentración el nivel de alerta que debes de tener por ejemplo al manejar un vehículo de alto tonelaje te tiene que exigir ahora a los patrones pues darle un seguimiento correcto a esos colaboradores, de ahí en mas creo que empresas que están en ceros pues si tendrán que hacer incluso hasta inversiones, documentación en horas hombre de trabajo en tener toda esta parte de descripciones de puesto, de operación, que pues en nuestro caso ya se tiene

Giovanna García: ¿Cree usted que los instrumentos, y hablando por instrumentos me refiero al cuestionario que maneja o proponen para la aplicación de la norma, son los adecuados y por qué?

Lic. Juan Carlos: Si, si creo que son los adecuados, es muy similar a lo que otros, por ejemplo, Green place to work que ya tiene mucho tiempo, que es una certificación diferente, manejan sus cuestionarios haya son preguntas y cuestionarios muy acercados, son 25 dimensiones las que se evalúan en la norma a los diferentes criterios que evalúa, yo creo que si es una buena herramienta, lo he visto en otros tipos de cuestionarios y creo que es muy similar, ahora la valides estadística y todo el análisis que hay detrás de esta herramienta en cuanto a la determinación de la muestra que se tiene que tomar pues también eso es lo que le da certeza, como siempre son documentos vivos que van a ir nutriéndose poco a poco, pero creo que las grandes preguntas o las grandes dimensiones que se absorben en esas 72 preguntas que trae cuestionario creo que están bien

Giovanna García: Perfecto, por último, ¿Que acciones había estado realizado la empresa anteriormente que igual puedan impactar ya en la norma?

Lic. Juan Carlos: Mira, te decía desde lo básico como es la documentación de descripciones, de perfiles, de manuales de procedimiento, estándares de operación, políticas, normas acerca del cuidado de la orientación del respeto de la libertad de creencias, de no discriminación, todo esto que ya tenemos encaminado al avance en la parte documental y de filosofía del negocio creo que ya es un camino andado, por otra parte diagnósticos o exámenes médicos de primer ingreso, exámenes para determinar a personal expuesto a ruido o todo esto

pues también es un camino ya recorrido en la parte de higiene, también nosotros tenemos mas de 15 evento de integración durante el año, por ejemplo el día del niño, el día de la familia, el día de la sustentabilidad, etc. donde tenemos mucho la colaboración de nuestros colaboradores en eventos que tiene que ver con la sustentabilidad del medio ambiente, tenemos reconocimiento por años trabajados del personal que cumple 5, 10 , 15, 20 años, hay eventos especiales de reconociendo, tenemos semanas de la salud donde incluso no solo es para los colaboradores sino que invitamos a ciertas platicas a la familia, ósea hay mucho integración al personal, creo que es una parte donde mas tenemos un camino recorrido, ahora el instalar de manera permanente en los supervisores que tiene personal a su cargo, el hecho de los conceptos como el Mobbing, el burnout la parte del respeto al personal o lo que a lo mejor en algún momento se veía como algo natural en las empresas como los apodos, la falta de respeto etc.. entonces nuestra gente debe de saber que esto ahora no solamente es un deseo bonito que esta impresa en la política pegada en la pared de la empresa, sino que es algo que se vuelve auditable y que puede generar multas y demás elementos y que se debe tener un cuidado.

Giovanna García: Me voy a regresar tantito a la pregunta 7, ¿Ustedes son los que van a implementarla en si el cuestionario o van a solicitar el apoyo a alguna consultoría?

Lic. Juan Carlos: Mira esa parte no esta muy clara en la norma, de hecho las entidades certificadoras como que apenas están en proceso de saber cuales son, nosotros vamos a implementar toda la parte que te pide la normatividad y que ya nosotros tenemos un camino andado pues ya lo estamos haciendo y lo vamos a seguir haciendo, si queremos apoyarnos con un tercero para darle un carácter mas he certidumbre a un tercero en el juego, aunque capital humano somos ese ente que juega ese papel, pues no dejamos de estar dentro de la organización, entonces invitar a un tercero ya sea privado o publico va a generar más imparcialidad y también con una plataforma ya hecha, gente en línea a lo mejor nosotros invertir en plataforma, o certificarnos nosotros como personal certificado para hacer la encuestas y todo esto, pero creo que por el momento nosotros apostaríamos mas por acompañarnos por un asesor externo

Giovanna García: Perfecto, bueno digo como le comentaba en el correo las preguntas eran muy generales muy concisas, el punto era ver toda esa visión que ustedes tiene, esta muy padre, si tiene ya un camino grande recorrido, son una empresa de ya muchos años y el hecho de

que se preocupen por su personal es algo genial, entonces la norma como que nos le viene tampoco a mover mucho y los va a ser la cuestión de la normalización de que ya tiene que ser obligatorio, pero pues esta bien ya que sus procesos ya van a estar ahora si con una política

Lic. Juan Carlos: Si justo ahorita que llegaste estaba revisando la política para liberarla, vamos a publicar y una especifica de promoción de entorno organizacional favorable, entonces digo es parte de lo que ya estamos haciendo de las mejoras y creo que ahí vamos

Giovanna García: me parece perfecto, yo con todo esto la verdad me va a ayudar bastante, porque como ya le comentaba, yo tengo una perspectiva de lo que he leído investigado, de lo que he visto, pero el poder tener una platica con personas que lo están implementando desde adentro y que ustedes tiene esa visión completa de como lo van a hacer que riesgos se pueden generar al momento de implementarlo, me va a ayudar mucho para generar ese análisis de la norma, así que muchísimas gracias por este espacio.