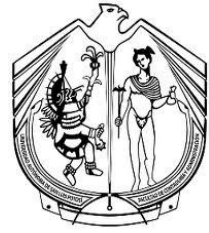




Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Evaluación, identificación y análisis al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí por Allan Ortiz Torres se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
Centro de Investigación y Estudios de Posgrado**

Tesis

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Evaluación, identificación y análisis al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí

Que presenta

Allan Ortiz Torres

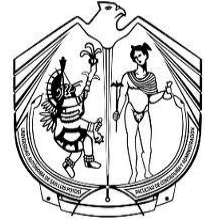
Para obtener el grado de

Maestro en Dirección Empresarial

Director de Tesis

Dra. Patricia Hernández García

San Luis Potosí, S. L. P.
Diciembre, 2021



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Estudios de Posgrado**

Tesis

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Evaluación, identificación y análisis al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí

Que presenta:

Allan Ortiz Torres

Para obtener el grado de:

Maestro en Dirección Empresarial

Director

Dra. Patricia Hernández García

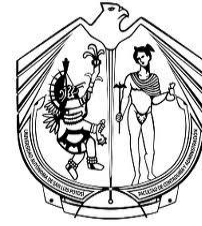
Co-Director

Dra. Mónica Hernández Madrigal

Asesor

M.A. Élfego Ramírez Flores

San Luis Potosí, S. L. P.
Diciembre, 2021



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División de Estudios de Posgrado**

Aclaración

El presente trabajo que lleva por título “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Evaluación, identificación y análisis al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí” se realizó entre Agosto 2020 y Agosto 2021, bajo la dirección de la Dra. Patricia Hernández García.

Originalidad

Por este medio aseguro que he realizado este documento de tesis para fines académicos sin utilizar otros medios más que los indicados y sujetándome a la normativa de la institución.

Las referencias e información tomadas directa o indirectamente de otras fuentes se han definido en el texto como tales y se ha dado el debido crédito a las mismas.

El autor exime a la UASLP de las opiniones vertidas en este documento y asume la responsabilidad total del mismo.

Este documento no ha sido sometido como tesis a ninguna otra institución nacional o internacional en forma parcial o total.

Sí se autoriza a la UASLP para que divulgue este documento de tesis para fines académicos.

Atentamente

Allan Ortiz Torres

Dedicatoria

Al regalo más grande que Dios me supo entregar, mi familia. Las personas más importantes de mi vida y los que me han dado fuerzas y motivos para luchar y salir adelante.

Por ellos y para ellos todo mi esfuerzo y dedicación.

Agradecimientos

A mis amigos y familia por darme fuerzas y motivos para luchar y salir adelante.

A la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología por brindarme la oportunidad de generar este trabajo con la asesoría de Maestros y Doctores del más alto nivel.

Al maestro Élfego Ramírez Flores por su asesoría y recomendaciones para la realización de esta tesis.

A la Dra. Mónica Hernández Madrigal por su apoyo y orientación para la realización de esta tesis.

A la Dra. Patricia Hernandez García por su guía, su conocimiento y el apoyo otorgado en todo momento.

A los trabajadores que participaron en este estudio.

Doy gracias a Dios por el don de la vida y por guiar mis pasos.

Allan Ortiz.

Contenido

Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes: Hacia una comprensión integral del papel de los trabajadores deportivos	1
1.2 Problemática	3
1.3 Preguntas de investigación	4
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
1.5 Justificación	5
1.6 Delimitación.....	7
1.7 Hipótesis	7
Capítulo II: Marco Teórico.....	9
2.1 Definición y caracterización de la complejidad en torno a los factores de riesgo y estrés	9
2.2 Factores Psicosociales	10
2.3 Factores psicosociales de riesgo	14
2.4 Burnout.....	15
2.5 Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018	17
2.5.1 Condiciones del ambiente de trabajo.....	20
2.5.2 Cargas de trabajo	21
2.5.3 Control sobre el trabajo.....	22
2.5.4 Jornadas que exceden lo establecido en la ley	23
2.5.5 Interferencia en la relación trabajo-familia.....	24
2.5.6 Liderazgo y relaciones negativas	24
2.5.7 Violencia laboral	27
Capítulo III: Metodología.....	28
3.1 Diseño metodológico.....	28
3.2 Enfoque metodológico.....	29
3.3 Alcance de la investigación	30
3.4 Tipo de diseño.....	31
3.5 Unidad de análisis	32
3.6 Población	33

3.7 Procedimiento de muestreo.....	33
3.8 Población	35
3.9 Técnica de recolección de información.....	35
3.10 Instrumentos de investigación.....	36
3.11 Guía de Referencia #2	37
3.12 Validez y confiabilidad.....	42
Capítulo IV: Análisis de resultados	49
4.1 Descripción de la muestra.....	49
4.2 Condiciones del centro de trabajo	56
4.3 Actividades del centro de trabajo y responsabilidades.....	62
4.4 Tiempo destinado al trabajo y a las responsabilidades familiares	65
4.5 Decisiones que se pueden tomar en el trabajo	68
4.6 Capacitación e información que recibe el trabajador sobre su trabajo.....	71
4.7 Relaciones con los compañeros de trabajo y el patrón.....	74
4.8 Atención a clientes o usuarios.....	83
4.9 Actitudes de los trabajadores que supervisa	85
4.10 Análisis de índices de rendimiento, salud y satisfacción.....	88
4.11 Factor de riesgo en la empresa.....	95
Capítulo V: Conclusiones.....	98
Referencias	111
Anexos.....	114
Anexo A. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.	114
Anexo B Guía de Referencia II.....	164

Listado de figuras

Figura 1. Esquema de Factores Psicosociales en el trabajo.	11
Figura 2. Fases del enfoque cuantitativo.....	29
Figura 3. Distribución de la edad.....	49
Figura 4. Distribución de género en la muestra.....	50
Figura 5. Distribución años de antigüedad en la empresa.....	51
Figura 6. Distribución años de experiencia laboral.	52
Figura 7. Distribución años de experiencia en el ramo deportivo.	53
Figura 8. Nivel de estudios.....	53
Figura 9. Áreas de conocimiento.	54
Figura 10. Estado civil.	55
Figura 11. Departamento.....	55
Figura 12. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.	56
Figura 13. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.....	57
Figura 14. Considero que las actividades que realizo son peligrosas.	57
Figura 15. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno.....	58
Figura 16. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.....	59
Figura 17. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado.	59
Figura 18. Mi trabajo exige que este muy concentrado.	60
Figura 19. Mi trabajo requiere que memorice mucha información.	61
Figura 20. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo.	61
Figura 21. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor.	62
Figura 22. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo.	63
Figura 23. En mi trabajo me dan ordenes contradictorias.....	63
Figura 24. Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias.	64
Figura 25. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana.	65
Figura 26. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.	66
Figura 27. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales.	66
Figura 28. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo.	67
Figura 29. Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades.	68
Figura 30. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	69
Figura 31. Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito.	69
Figura 32. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo.	70
Figura 33. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo.....	71
Figura 34. Me informan con claridad cuáles son mis funciones.	71
Figura 35. Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo.....	72
Figura 36. Me informan con quien puedo resolver problemas o asuntos de trabajo.	73
Figura 37. Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.	73
Figura 38. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo.....	74
Figura 39. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.....	75
Figura 40. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo.....	75
Figura 41. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.	76

Figura 42. Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros que colaboran....	77
Figura 43. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.....	77
Figura 44. En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones.....	78
Figura 45. Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo	79
Figura 46. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.....	79
Figura 47. Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones.	80
Figura 48. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador.	81
Figura 49. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores.....	81
Figura 50. Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo.	82
Figura 51. He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo.....	83
Figura 52. Atiendo clientes o usuarios muy enojados.	83
Figura 53. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas.	84
Figura 54. Para hacer mi trabajo debo de demostrar sentimientos distintos a los míos.	85
Figura 55. Comunican tarde los asuntos de trabajo.	85
Figura 56. Dificultan el logro de los resultados del trabajo.	86
Figura 57. Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.....	87
Figura 58. Índice de rendimiento por género.	88
Figura 59. Índice de salud por género.....	89
Figura 60. Índice de satisfacción por género.....	89
Figura 61. Índice de salud por departamento.	90
Figura 62. Índice de rendimiento por departamento.....	90
Figura 63. Índice de satisfacción por departamento.	91
Figura 64. Índice de satisfacción por nivel de estudios.	91
Figura 65. Índice de salud por nivel de estudios	92
Figura 66. Índice de rendimiento por nivel de estudios.....	92
Figura 67. Índice de satisfacción por estado civil.....	93
Figura 68. Índice de rendimiento por estado civil.	93
Figura 69. Índice de salud por estado civil.....	94

Listado de tablas

Tabla 1. Factores organizacionales	13
Tabla 2. Factores de estrés psicosocial	14
Tabla 3. Aspectos relacionados con el ambiente de trabajo	25
Tabla 4. Condiciones del centro de trabajo	38
Tabla 5. Actividades del centro de trabajo y responsabilidades	38
Tabla 6. Tiempo destinado al trabajo y a las responsabilidades familiares.	39
Tabla 7. Decisiones que se pueden tomar en el trabajo	39
Tabla 8. Capacitación e información que recibe el trabajador sobre su trabajo	40
Tabla 9. Relaciones con los compañeros de trabajo y el patrón	40
Tabla 10. Atención a clientes y usuarios	41
Tabla 11. Atención a clientes o usuarios	41
Tabla 12. Se cuenta con personal a cargo	42
Tabla 13. Actitudes de los trabajadores que supervisa	42
Tabla 14. Valor de las opciones de respuesta	44
Tabla 15. Agrupación de ítems por categoría, dominio y dimensión.	45
Tabla 16. Tabla de resultados finales del cuestionario.	46
Tabla 17. Tabla de calificación de la categoría del cuestionario	46
Tabla 18. Tabla de calificación del resultado del dominio	47
Tabla 19. Criterios para la toma de acciones	48
Tabla 20. Determinación del nivel de riesgo psicosocial	97

Capítulo I: Introducción

1.1 Antecedentes: Hacia una comprensión integral del papel de los trabajadores deportivos

El papel de los trabajadores deportivos representa uno de los pilares más importantes en la formación de los individuos en la sociedad. La amplitud de su labor es muy extensa y puede abarcar un amplio número de facultades, las cuales deben de ser cumplidas óptimamente para prestar un servicio de calidad con un alto compromiso y motivación. Un trabajador deportivo puede ser, entre algunas cosas, un mentor, un maestro, psicólogo, fisiólogo, asesor y modelo de rol. Su aporte en habilidades y conocimientos va desde la administración, la negociación, contabilidad, mercadotecnia, relaciones públicas diplomacia, facilitación, organización, resolución de problemas, psicólogo, nutriólogo, por mencionar algunos.

El estudio del síndrome de burnout en el contexto deportivo ha sido escaso. Y una de las líneas que preocupa actualmente es conocer sistemáticamente qué variables contextuales, emocionales y motivacionales están influyendo en la aparición y desarrollo del burnout en los trabajadores del deporte. Considerando lo mencionado anteriormente, la complejidad de labores y de funciones que tiene la figura del trabajador deportivo se ve expuesta a factores de riesgo psicosociales y de estrés que pueden afectar su salud mental (De los Fayos & Vives, 2002).

En la actualidad, los cambios bruscos provocados por la globalización y la alta competencia han hecho que las corporaciones que buscan ser exitosas y consolidarse en el mercado deportivo tomen conciencia del principal capital de la empresa: el capital humano. Así, se han desarrollado diversas investigaciones vinculadas a factores humanos relacionados al “ambiente laboral” entre los que se incluyen valores, compromiso, clima, satisfacción, autoestima entre otros que pueden estar influyendo en el rendimiento de trabajadores (Granados, 2008, p. 214).

Durante los últimos años se ha hecho el planteamiento de la importancia que tiene el análisis y la prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo para garantizar un ambiente laboral saludable. Es tarea fundamental tanto de la organización, como del Estado, procurar la prevención de todos aquellos entornos que mermen el bienestar individual y colectivo (Ramirez, 2019).

Por ello, el gobierno mexicano en 2018 publicó la NOM-035-STPS-2018. La cual tiene por objetivo (Secretaria del Trabajo y Prevision Social, 2018): “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” (p. 4).

Sin embargo, el alcance de esta norma no considera dos elementos importantes de un ambiente laboral saludable. La norma no contempla un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores ni un método para conocer variables psicológicas internas al individuo (Secretaria de Trabajo y Prevision Social , 2018), son pocas las empresas que han atendido la norma y que han desarrollo protocolos para generar un clima laboral saludable y en el peor de los casos no la aplican por la falta de conocimiento de esta.

Respecto al sector deportivo, evidentemente a pesar de que la ciencia ha aportado evidencia en los últimos 20 años sobre el burnout y factores de riesgo psicosocial (Valadez, Flores, & Gonzalez, 2014) no se cuenta con un instrumento que se adapte a los requerimientos de entrenadores deportivos y, por otra parte, en México no se encontraron registros de aplicación de NOM-035-STPS-2018 en el contexto deportivo, por lo que se considera que puede existir una brecha de conocimiento.

De ahí la importancia de que el sector deportivo debe de establecer y garantizar una política de prevención de riesgos psicosociales y una evaluación constante de sus trabajadores ya que su labor es muy trascendental en la sociedad, y para que pueda realizarse correctamente debe de desarrollarse en condiciones salubres e ideales de trabajo específicas para la población de entrenadores deportivos mexicanos.

1.2 Problemática

La Organización Internacional del Trabajo ha señalado que en los últimos años el impacto de los riesgos psicosociales y del estrés requiere más atención y representa un problema global que afecta a todos los países y todas las profesiones y todos los trabajadores (Avila, 2019). En base a ello, México publicó la NOM-035-STPS-2018 que surge de diferentes reglamentos y acuerdos internacionales en materia de justicia laboral, competitividad y comercio (NYCE Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación., 2018). La norma es una reglamentación obligatoria para todos los centros de trabajo y tiene el propósito de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial (Secretaría de Gobernación, 2018).

Contextualizando esta reglamentación en el sector deportivo, se puede hacer énfasis en que los organismos que rigen el deporte del país como la Comisión Nacional de Deporte, federaciones deportivas mexicanas, el instituto potosino del deporte, deporte municipal, asociaciones potosinas de deporte y entes privados, no cuentan con la metodología específica o protocolos que permitan atender los factores de riesgo psicosocial en trabajadores deportivos.

De ahí parte la importancia de analizar los factores de riesgo y estrés en trabajadores deportivos en México, lugar donde no se ha estudiado ni adaptado un instrumento específico enfocado a las características de la población (Valadez, Flores, & Gonzalez, 2014). Por ello,

este trabajo de investigación tiene como propósito implementar la NOM 035-STPS-2018 e identificar factores de riesgo y estrés en una empresa del giro deportivo en la ciudad de San Luis Potosí; como aporte esta línea de conocimiento contribuye a un mejor entendimiento de las características y factores de riesgo laboral en trabajadores deportivos para futuras investigaciones.

El problema identificado en la empresa del giro deportivo mencionada anteriormente, es la falta de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en sus trabajadores ante la nula implementación de la NOM-035-STPS-2018 o algún otro instrumento especializado. Lo cual es una infracción a Ley Federal de Trabajo y a su vez, la falta de evaluación de factores psicosociales en una organización puede tener efectos negativos en la salud de los trabajadores y a su vez, afectar su rendimiento.

1.3 Preguntas de investigación

1. ¿Qué es la NOM-035-STPS-2018?
2. ¿Cuál es el marco jurídico que rige la norma?
3. ¿Qué son los factores psicosociales que describe la NOM-035-STPS-2018?
3. ¿Qué son los factores de riesgo de la NOM-035-STPS-2018?
4. ¿Cuál es el perfil laboral de los empleados de una empresa deportiva en San Luis Potosí?
5. ¿Cuáles son los factores psicosociales que presentan los trabajadores de acuerdo con su perfil laboral en una empresa del sector deportivo en SLP para su prevención aplicando la NOM-035-STPS-2018?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Identificar los factores psicosociales que presentan los trabajadores y su relación con el perfil laboral al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí para su prevención aplicando la NOM-035-STPS-2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir la NOM-035-STPS-2018 y su aplicación.
- Precisar el marco jurídico de la norma en México.
- Describir los factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018.
- Describir el perfil laboral de los empleados en una empresa de giro deportivo en San Luis Potosí.
- Identificar los factores psicosociales que presentan los trabajadores de acuerdo con su relación con el perfil laboral al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí para su prevención aplicando la NOM-035-STSPS-2018.

1.5 Justificación

El tema de investigación respecto a los factores de riesgo y estrés no son recientes. Según (Granados I. , 2011) :

“Los conceptos empezaron a aplicarse en la década de los 70’s junto con el termino Calidad de Vida Laboral que tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE. UU. y la Fundación FORD”. (p.215)

Desde entonces las organizaciones se han vuelto más competitivas (Granados I. , 2011), en todas ellas, los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la calidad de vida laboral juega un papel importante para tener éxito en la gestión de hoy.

En la actualidad los mercados del sector deportivo del mundo presentan un increíble número de participantes que han generado una competencia muy feroz para conseguir el éxito. Debido a lo anterior los entrenadores y administradores deportivos han sido expuestos a factores de riesgo y de estrés preocupantes. El análisis de lo anterior puede representar el éxito o el fracaso de una organización. Por ello cuidar la integridad, salud física y mental de los colaboradores representa una ventaja competitiva para un mercado tan competitivo y también refleja una estrategia de negocio que permita ser un elemento clave en la comercialización de la empresa.

Por ello, organismos gubernamentales han tomado partido en ello. La realización del presente proyecto atiende los Objetivos del Desarrollo Sostenible planteados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y de las Normas Oficiales Mexicanas, entre los que destacan (Programa de las Naciones Unidas Para El Desarrollo, 2020):

Objetivo #3. Salud y bienestar.

Objetivo #8. Trabajo decente y crecimiento económico.

Objetivo #16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Este proyecto tiene la relevancia de identificar factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área deportiva en San Luis Potosí como aporte a esta línea de conocimiento para un mejor entendimiento de las características y factores de riesgo laboral en trabajadores deportivos para futuras investigaciones en una brecha de conocimiento actual. A su vez, atiende

la obligación que establece la norma de que todas las organizaciones deben de atender y cumplir con la NOM-035-STPS-2018.

1.6 Delimitación

Este proyecto se desarrolla en el municipio de San Luis Potosí, del Estado de San Luis Potosí, al interior de una empresa de giro deportivo con un tamaño mediano y una nómina de 50 personas. La delimitación temporal refiere al periodo de investigación para este proyecto el cual tuvo una duración de seis meses a partir de marzo de 2021.

Tomando en cuenta la delimitación del universo, la población se conformó por el total de los trabajadores del área deportiva de la empresa, sin hacer diferenciación del sexo, puesto, edad y antigüedad. Con respecto a la delimitación del contenido los aspectos concretos que fueron investigados son los relacionados con los factores de riesgo psicosocial planteados en la NOM-035-STPS-2018.

1.7 Hipótesis

H₀: El incumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 y la falta de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la organización afecta el desempeño de los trabajadores deportivos.

H_i: El incumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 y la falta de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la organización afecta el desempeño de los trabajadores deportivos.

Hipótesis complementarias:

H₁: El índice de salud presenta diferencia significativa por género.

H₂: El índice de rendimiento presenta diferencia significativa por género.

- H₃: El índice de satisfacción presenta diferencia significativa por género.
- H₄: El índice de salud presenta diferencia significativa por departamento.
- H₅: El índice de rendimiento presenta diferencia significativa por departamento.
- H₆: El índice de satisfacción presenta diferencia significativa por departamento.
- H₇: El índice de salud presenta diferencia significativa por nivel de estudios.
- H₈: El índice de rendimiento presenta diferencia significativa por nivel de estudios.
- H₉: El índice de satisfacción presenta diferencia significativa por nivel de estudios.
- H₁₀: El índice de salud presenta diferencia significativa por estado civil.
- H₁₁: El índice de rendimiento presenta diferencia significativa por estado civil.
- H₁₂: El índice de satisfacción presenta diferencia significativa por estado civil.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Definición y caracterización de la complejidad en torno a los factores de riesgo y estrés

El presente capítulo tiene como propósito dar una aproximación a la definición de los factores de riesgo y estrés laborales existentes tomando tres perspectivas diferentes. Primero, una visión teórica que permita sustentar el fenómeno de estudio, factores de estrés laboral, a partir de sus principales autores. También, a través de un marco conceptual, abordar términos de higiene laboral que plantean un vínculo de los factores con el entorno en el que se desenvuelven las personas, dando lugar a términos indispensables como burnout, calidad de vida y entorno laborales seguros. Por último, una aproximación en el ámbito legal y jurídico, debido a las leyes y normas que se han generado en torno a dicha problemática.

El término de manera oficial-actual a través de medios legales oficiales mexicanos se conceptualiza según (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018):

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. (p.5)

Sin embargo, este término lleva una trascendencia histórica más profunda. De acuerdo con Bernardo Moreno (2010), a consecuencia de cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, el tema se ha hecho más frecuente e intenso, por lo cual, es necesario su identificación, evaluación y control. Los factores psicosociales y su relación con la salud laboral provienen de la década de 1970 y existen tres formas para referirse a ellos:

1. Factores psicosociales.
2. Factores psicosociales de riesgo o estrés.
3. Riesgos psicosociales.

Estos términos son próximos, sin embargo, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes y notables, por lo cual es necesario conocerlas a fin de poder reconocer sus diferencias.

2.2 Factores Psicosociales

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar los factores psicosociales fue generado en el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Dicho documento plantea la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud.

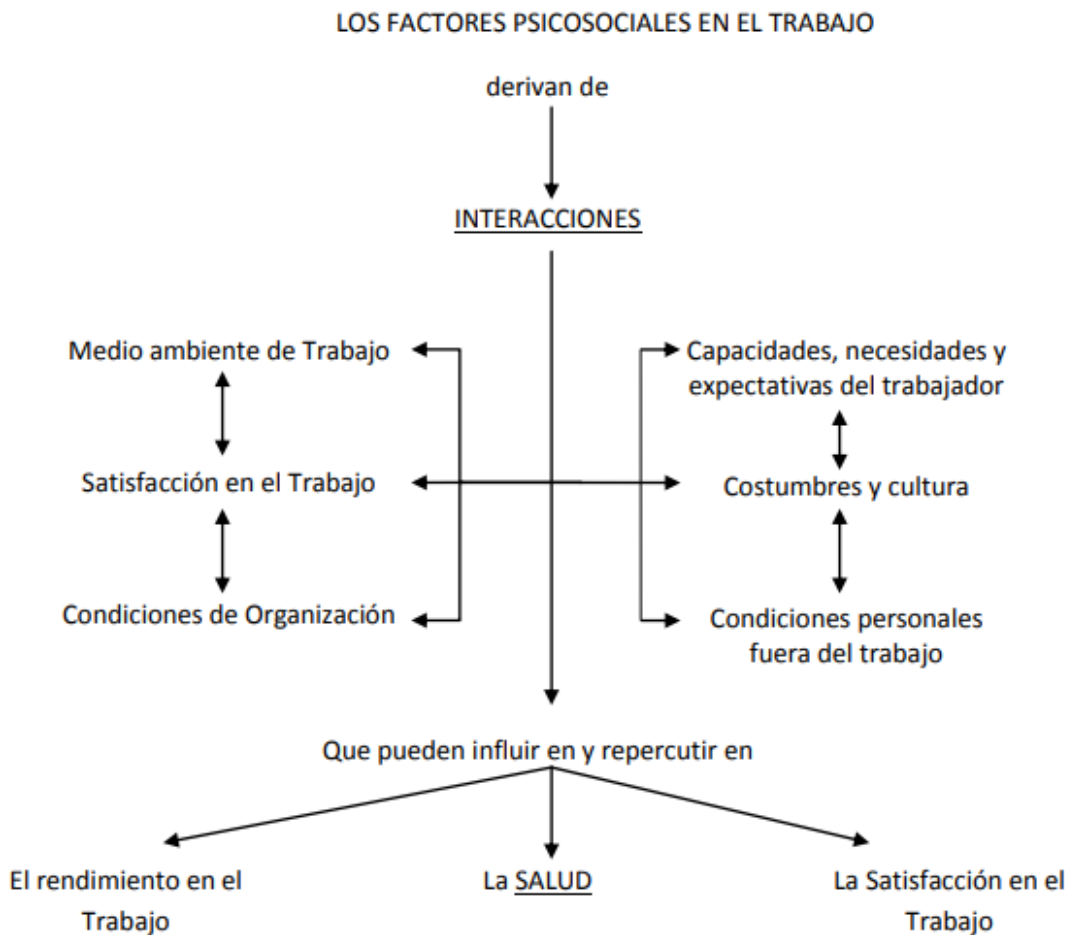
Cabe destacar que en el documento se plantea la definición y complejidad del tema (Oficina Internacional de Trabajo , 1984):

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él, por ello, considera que una definición de factores psicosociales debe de ser amplia y compleja, lo suficiente como para recoger una problemática global. (p. XX)

Por lo que propone como definición (Ver figura 1):

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Oficina Internacional de Trabajo , 1984). (p. 2)

Figura 1. Esquema de Factores Psicosociales en el trabajo.



Fuente: OIT,1984.

Dentro de los antecedentes de factores psicosociales se encuentra un documento histórico relacionado cuya obra se titula: Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). En dicho documento se plantea que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud.

Por enfermedades profesionales las provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral (Kalimo, Mostafa, & Cary, 1988). Un elemento clave que se puede rescatar de este documento es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el posible doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

En la década de los setenta se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener factores psicosociales, es en la de los ochenta cuando se producen las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema (Moreno & Baez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas., 2010).

Los factores psicosociales se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores (Moreno, 2014). A partir de estos momentos la organización del trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud (Moreno & Baez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas., 2010). A raíz de ello las condiciones organizacionales son el punto de origen

de los factores (Kalimo, Mostafa, & Cary, 1988). Las condiciones organizacionales pueden dar lugar al estrés laboral como al desarrollo y bienestar del trabajador.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (como se citó en Moreno, 2014) han propuesto una serie de marcadores organizacionales y laborales que dan lugar a un listado amplio de factores psicosociales, planteados en la siguiente tabla 1.

Tabla 1. *Factores organizacionales*

Factores organizacionales	
Política y Filosofía de la Organización.	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
Factores laborales	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: Adaptado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (como se citó en Moreno, 2014).

El número de factores psicosociales es muy amplio, su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. De acuerdo con Moreno y Baez (2010), “Cuando las condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral” (p.8).

En este sentido, se puede concluir, que los factores psicosociales laborales y organizacionales son condiciones de trabajo que pueden afectar la salud positiva o negativamente. Dando lugar a buenas o malas condiciones de trabajo y que repercutirá directamente en la salud de los colaboradores. Un clima laboral saludable y una cultura acertada generan condiciones psicosociales positivas que contribuyen a la salud y al bienestar del personal.

2.3 Factores psicosociales de riesgo

Según con Moreno y Baeza (2010), “Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés” (p.8). De igual forma en que el número de factores psicosociales es muy amplio, también lo son el número de factores de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés como se plantea en la tabla 2.

Tabla 2. *Factores de estrés psicosocial*

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

Fuente: Adaptado de Cox y Griffiths (1996).

2.4 Burnout

En el contexto de un ambiente laboral saludable surge el término: burnout. Diversos autores han planteado que este síndrome afecta más a profesionistas que tienen un contacto directo. El burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la

persona que lo padece (Gutierrez, Celis, Moreno, Farias, & Suarez, 2006). Para poder profundizar en este concepto es necesario conocer la evolución histórica que tiene. El primero en plantear este concepto fue Frudenberger (Freudenberger, 1974) en 1974, quien observó en una clínica psiquiátrica el comportamiento de tóxico dependientes.

Una de las definiciones que explica la relación del burnout con el ámbito laboral es la traducción planteada por (Quiceno & Vinaccia, 2007) de Farber (1983), define el síndrome de la siguiente manera:

“El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima”.

(p.118)

Por otra parte, otra definición de que nos aproxima a la relación del burnout con el ámbito laboral (Maslach, Comprendiendo el Burnout, 2009):

Es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una

afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout. (p. 37)

Ambas definiciones nos aproximan al planteamiento del que el burnout representa un desgaste emocional que puede tener origen con las actividades laborales y que plantea el cansancio y el desgaste como elemento principal limitante en el ejercicio profesional.

2.5 Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de sus atribuciones de regulación, publicó el 23 de octubre de 2018, en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. La cual tiene como propósito” (Secretaría de Gobernación, 2018).: “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” (sp).

Hay que destacar que el alcance de la NOM es absoluto pues rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. La NOM representa un instrumento para evaluar, identificar y analizar de forma general, los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y también permite evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desempeñan su labor previniendo condiciones de riesgo y estrés laboral. Cabe destacar que la NOM se alinea a las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo que no crea obligaciones nuevas o diferentes, sino que diferencia las obligaciones de acuerdo con la cantidad de trabajadores en cada centro de trabajo.

Un punto muy importante es que la participación de especialistas solo es requerida en casos graves, los cuales representan acontecimientos traumáticos severos. De igual forma,

tampoco es obligatorio la contratación de un psicólogo o algún tipo de certificación. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 provee de un método para identificar y analizar los factores de riesgo y evaluar el entorno organizacional: Las guías de referencia I, II y III, a demás permite el uso de otros métodos de acuerdo con los requerimientos de cada organización.

La NOM-035-STPS-2018, entró en vigor en dos etapas:

- 1ª. La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información, entró en vigor el 23 de octubre de 2019.
- 2ª. La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros entró en vigor el 23 de octubre de 2020.

Las obligaciones del patrón de acuerdo con la NOM son (NOM): establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple (Secretaría de Gobernación, 2018):

- 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

De acuerdo con la NOM, en los centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores las obligaciones de los patrones son:

- Establecer, implantar y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple la prevención de los factores de riesgo

psicosocial y de la violencia laboral, así como la promoción de un entorno organizacional favorable.

- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Practicar exámenes médicos a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores. (Diario Oficial de la Federación, 2018)

Por otra parte, la NOM también establece las obligaciones del trabajador y que son:

- Observar las medidas de prevención y, en su caso, de control para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
- Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y en la evaluación del entorno organizacional.
- Participar en los eventos de información.

- Someterse a los exámenes médicos. (Diario Oficial de la Federación, 2018)

Los factores de riesgo psicosocial que están contemplados en la norma y que sirven como 7 ítems de evaluación son condiciones del ambiente de trabajo, cargas de trabajo, control sobre el trabajo, jornadas que exceden lo establecido en la ley, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo y relaciones negativas y violencia laboral. (Diario Oficial de la Federación, 2018)

Para dimensionar el alcance que tiene la norma es necesario comprender los factores psicosociales latentes a fin de generar una cultura de prevención y de cuidado de la salud mental. Así pues, resulta indispensable definir los conceptos mencionados anteriormente.

2.5.1 Condiciones del ambiente de trabajo

El primer planteamiento de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018 son las condiciones en el ambiente de trabajo. El ambiente de trabajo es el resultado de la relación de las fuerzas productivas y de las relaciones de producción. Lo cual se relaciona con los elementos del proceso de trabajo. Por lo que se refiere a los objetos de trabajo, instrumentos, medios de trabajo, la organización, la división del trabajo, las relaciones sociales, el producto y el trabajo propiamente dicho (Parga, 1992).

Las condiciones de trabajo pueden agruparse en tres conjuntos (Martínez, Oviedo, & Carmona, 2013):

- Condiciones ambientales que involucran aspectos como la satisfacción laboral, los riesgos laborales, la carga de trabajo. Se refieren a los objetos de trabajo citados anteriormente.

- Condiciones ergonómicas son aquellas relacionadas con el sitio de trabajo donde el empleado desarrolla sus actividades y el bienestar que este ofrece. En este conjunto se analiza si las condiciones de trabajo son peligrosas, deficientes o insalubres.
- Condiciones económicas, es el último grupo y se refiere a la percepción del trabajador con respecto al salario, prestaciones y beneficios percibidos.

En definitiva, las condiciones en el ambiente de trabajo de acuerdo con el propósito de la norma se entienden como a las condiciones físicas en el ambiente de trabajo. Analizando su riesgo, seguridad, eficiencia e higiene. Considerando si el trabajador presenta circunstancias que exijan un esfuerzo adicional de adaptación.

2.5.2 Cargas de trabajo

Las cargas de trabajo presentan un alto grado de complejidad debido a que existe un gran número de perspectivas que analizan el enfoque de acuerdo con el sector en el que se desarrollan. En función del presente proyecto se analizaron las tres perspectivas. En primer lugar, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, las cargas de trabajo se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que presentan una amplia diversidad de naturaleza como cuantitativas, cognitivas, mentales, por mencionar algunas.

En segundo lugar, las altas cargas de trabajo son caracterizada actividades repetitivas que requieren alta demanda de atención, e implican que el trabajador tenga alta concentración y poco control con las actividades realizadas, lo cual puede tener efectos negativos la salud mental (Almirall, 2001). Por último, se llega a la conclusión de que, en el ámbito de las cargas laborales, el estrés puede afectar no sólo el desempeño de los individuos y, por lo tanto, la productividad organizacional, sino que los mencionados efectos perjudiciales del estrés laboral pueden repercutir también en el ámbito de la salud de los trabajadores, extendiéndose más allá de la

jornada laboral (Gonzalez & Gutierrez , 2006). Así pues, se puede deducir que es necesario e indispensable detectar y evaluar las cargas de trabajo, inherentes a las actividades laborales que realizan los trabajadores para poder identificarlas y consecuentemente administrarlas sin riesgos a la salud.

2.5.3 Control sobre el trabajo

Por otro lado, el control sobre el trabajo se refiere a la complejidad de las tareas físicas, intelectuales y emocionales que afrontan los trabajadores se ven fuertemente relacionadas con el control sobre el trabajo. El control sobre el trabajo es definido como un concepto de autonomía o atribuciones que se le otorgan al trabajador para la asignación de las tareas, elegir el método que utiliza para trabajar y elegir las pausas e interrupciones durante la jornada laboral (Marquez & Zambrano, 2013).

Desde el punto de vista de la NOM-035-STPS-2018, 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.

En definitiva, de acuerdo con las perspectivas citadas anteriormente, la falta del control sobre el trabajo representa la escasa o nula posibilidad de los trabajadores para tomar decisiones sobre los diversos elementos que intervienen en la realización de sus actividades laborales. Teniendo como consecuencia la exposición a ambientes laborales de gran esfuerzo que pueden dar lugar a factores de riesgo.

2.5.4 Jornadas que exceden lo establecido en la ley

El siguiente punto de factores de riesgo psicosocial son las jornadas que exceden lo establecido en la ley. Este tema hace referencia a la exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de duración, horarios, rotación de turnos, pausas y descansos. Contextualizando la jornada laboral en México, existen dos modalidades: turnos completos y medios turnos. Estos deben de ser menores a ocho horas y deben contar con un periodo de descanso. En el caso de horas extras, serán pagadas de acuerdo con lo establecido por la Ley Federal de Trabajo y no deben de superar tres horas ni tres veces a la semana, es decir nueve horas a la semana.

Ahora bien, las consecuencias negativas para la salud del trabajo se vinculan cuando se realizan largas jornadas de trabajo, superando lo establecido por la Ley, ocasionando problemas fisiológicos derivado de la rotación de turnos, jornadas de trabajo prolongadas, lo cual trae consigo trastornos del sueño, estrés, ansiedad, depresión y síndrome de desgaste profesional o burnout (Lopez, Gonzalez, Morales, & Espinosa, 2007). Así pues, se puede hacer hincapié en que el exceso de jornada laboral tiene un gran número de consecuencias negativas en efectos de salud, emocional y físicos. Pero, es importante también hacer hincapié en los efectos sociales-personales que tiene.

El exceso de jornada puede estar asociado al presentismo laboral entendido como una presencia ineficaz en el trabajo ocasionado por una mayor presión laboral, que implica trabajar sin estar en condiciones para ello (Urrutikoetxea , 2010). Las largas jornadas y escasos descansos ocasionan, además, una evidente repercusión negativa en la vida personal y familiar del sujeto, aspectos que inciden en la salud del trabajador afectado.

Ante este panorama, es evidente que las jornadas laborales deben de durar lo establecido por la ley y que los diseños de puestos deben de atender una planeación basada en una saludable distribución de la duración de la jornada, descansos, turnos, rotación y pausas con el propósito de mantener el bienestar de los trabajadores y mantener su integridad.

2.5.5 Interferencia en la relación trabajo-familia

Otro de los factores de riesgo psicosocial presente en la norma es la interferencia en la relación trabajo-familia. Esta se puede definir como el conflicto entre las actividades personales-familiares con las responsabilidades laborales. Las causas de interferencia pueden ser muy variadas. Uno de los principales factores es la duración de las jornadas de trabajo, esto implica que largas jornadas y escasos descansos, traen consecuencias negativas en la vida personal y familiar del sujeto, lo cual inciden en la salud del trabajador (Urrutikoetxea , 2010).

Cabe destacar que este ámbito se encuentra poco explorado. Por lo cual la interferencia del trabajo en la relación de pareja, en la relación con los hijos, en el uso del tiempo libre y en el desempeño en el hogar se asocian a un menor rendimiento laboral percibido (Vera, 2012). En definitiva, es importante destacar que el ámbito laboral y el ámbito familiar-personal requieren energía y tiempo. Por ello, las exigencias de uno y otro pueden afectar negativamente a la persona en lo emocional, físico y en su salud. Ambos roles pueden llevar a una contradicción personal.

2.5.6 Liderazgo y relaciones negativas

Otra temática muy importante para considerar dentro de los factores psicosociales son el liderazgo y relaciones negativas. Primeramente, es importante definir el liderazgo negativo. El liderazgo negativo hace referencia a la relación entre el patrón y sus trabajadores cuyas características influyen de manera negativa en la forma de trabajar y en las relaciones existentes

dentro de un área trabajo. También se asocia a la presencia de una actitud agresiva/impositiva, falta de claridad en las actividades y escaso o nulo reconocimiento, por lo que un liderazgo negativo se genera cuando los líderes se enfocan más en los castigos, son dominantes y se sienten superiores al personal, amenazando entonces con castigos frente a terceros (Gomez, 2006).

Por otra parte, el concepto de relaciones negativas en el trabajo hace referencia al tipo de relación entre el patrón y/o sus colaboradores, cuyas características influyen negativamente en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo. De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018 se incluyen aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo con el fin de solucionar problemas laborales, y características desfavorables en los aspectos funcionales generando un deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

Cabe mencionar que las relaciones interpersonales en el trabajo permiten reducir el estrés laboral y el ausentismo, incrementan la comunicación, ayudan a los miembros de la organización a realizar sus tareas y contribuyen a la aceptación del cambio organizacional (Madero & Flores, 2009). Por lo cual se puede hacer hincapié en que los efectos contrarios de una negativa en las relaciones interpersonales de trabajo aumentan el estrés laboral y el ausentismo. Para conocer las variables de un ambiente laboral se plantea la tabla 3.

Tabla 3. Aspectos relacionados con el ambiente de trabajo

Aspectos relacionados con el ambiente de trabajo	
Ambiente de trabajo positivo	Ambiente de trabajo negativo
Usted trabaja en una empresa en la que... <ul style="list-style-type: none"> • Es valorado como persona y por sus capacidades 	Usted trabaja en una empresa en la que... <ul style="list-style-type: none"> • No se siente valorado como persona ni por sus capacidades

<ul style="list-style-type: none"> • Existe un ambiente de compañerismo y cooperación entre todos los del área o departamento • Es reconocido por su trabajo, tanto por su jefe como por la organización • Recibe un trato justo e igualitario, sin distinciones de ninguna índole • Tiene libertad para hacer su trabajo y modificar las formas en que se lleva a cabo • Tiene libertad para tomar decisiones sobre su trabajo • Existen oportunidades de desarrollo, tanto en el aspecto profesional, personal y familiar • Tiene un trabajo seguro y por mucho tiempo (estabilidad) • Su paquete de compensaciones es competitivo en el mercado laboral • El trabajo que realiza es muy significativo • Esta muy satisfecho con lo que hace 	<ul style="list-style-type: none"> • En ocasiones el ambiente de trabajo entre sus compañeros no es el adecuado • Su jefe no le reconoce su trabajo • El trato que recibe es injusto • Se da cuenta que existen distinciones y preferencias hacia otros compañeros de trabajo • No tiene la libertad necesaria para hacer su trabajo • No puede modificar las formas en que lo lleva a cabo • Tampoco tiene la libertad para tomar decisiones sobre su trabajo • No existen oportunidades de desarrollo, más bien las percibe muy lejanas de que ocurran Se tiene constantemente un ambiente de inseguridad en su trabajo • No sabe cuándo será su último día de trabajo, pues no se tiene estabilidad • Su paquete de compensaciones no es competitivo en el mercado laboral
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • No está satisfecho con lo que hace
--	--

Fuente: Madero, S., & Flores, R. (2009). Predictores no financieros del compromiso de continuidad: un estudio cuasi-experimental. *Investigacion Administrativa*, 9-20.

2.5.7 Violencia laboral

El ultimo planteamiento de factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018 es la violencia laboral, la cual presenta tres dimensiones.

La primera dimensión de la violencia laboral es el acoso. De acuerdo con el Diario Oficial de la federación (2018): Se refiere a los actos que atentan contra la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. “Son 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”. (p.5)

Cabe destacar que la NOM-035-STPS-2018 no tiene contemplado el acoso sexual.

La segunda dimensión que considera la NOM en la violencia laboral es el hostigamiento. El cual se define como el ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas.

Por último, la tercera dimensión se refiere al maltrato dentro de la organización y se define como “los actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculización del trabajador realizados de manera continua y persistente” (Diario Oficial de la Federacion, 2018).

Capítulo III: Metodología

3.1 Diseño metodológico

El siguiente capítulo describe la metodología empleada en la investigación, incluyendo el objeto de estudio, el tipo y alcance de está, así como la selección de muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos. La investigación es considerada un proceso sistemático, crítico y empírico aplicable al estudio de un fenómeno o problema (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). En este sentido la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La metodología de investigación incluye las decisiones que un investigador toma para alcanzar los objetivos, enfocados en aspectos tales como el diseño de la investigación, la estrategia a utilizar, la muestra a estudiar, los métodos empleados para recoger los datos, las técnicas de análisis de la información y los criterios para incrementar la calidad del trabajo (Ugalde & Balbastre, 2013).

En este sentido la metodología de investigación cuantitativa tiene base en el uso de técnicas estadísticas para conocer alguna problemática de interés sobre la población que se está estudiando. Se utiliza en diferentes ámbitos, desde estudios de opinión hasta diagnósticos para establecer políticas de desarrollo. Descansa en el principio que las partes representan al todo estudiando a cierto número de sujetos de la población y pretende conocer la distribución de ciertas variables de interés en la misma (Hueso & Cascant, 2012).

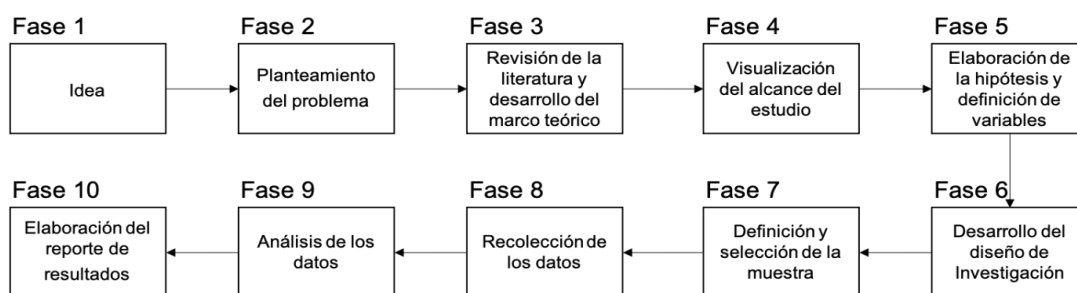
3.2 Enfoque metodológico

La metodología utilizada en esta investigación fue un enfoque cuantitativo con el método hipotético-deductivo. Esta metodología representa un conjunto de técnicas para estudiar las variables de interés de un determinado grupo de población. A menudo utilizan técnicas de recopilación cuantitativa como encuestas y técnicas de análisis cuantitativo estadísticas descriptivas e inferenciales y se utilizan ampliamente para recopilar información (Hueso & Cascant, 2012).

El enfoque cuantitativo sigue un patrón de secuencia y probatorio. Su orden es riguroso y parte de una idea delimitada que deriva en objetivos y preguntas de investigación. Posterior a la revisión de literatura se construye una perspectiva teórica y deriva en hipótesis que son sometidas a prueba mediante el empleo de diseños de investigación apropiados (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Los estudios cuantitativos se pretenden confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La figura 2 muestra la secuencia de fases del proceso cuantitativo y sus elementos.

Figura 2. *Fases del enfoque cuantitativo*



Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Una de las características importantes que presenta el enfoque cuantitativo es que la recolección de datos se fundamenta en la medición. La investigación cuantitativa utiliza procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Por ello, se siguen y se deben demostrar tales procedimientos. Por lo que los fenómenos estudiados deben observarse o referirse al mundo real. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014),

Otra característica muy importante es que la investigación cuantitativa tiene la virtud de plantear una serie de pasos que permite estudiar un fenómeno de forma estandarizada, reduciendo de manera significativa los sesgos, conscientes o no, del investigador. (Hueso & Cascant, 2012). Además, la comunicación de los resultados en forma de estadísticas y gráficas resulta fácil de comprender.

Cabe destacar que la investigación cuantitativa ocurre en una realidad externa al individuo. De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), existen dos realidades. La primera es interna y consiste en las creencias, presuposiciones y experiencias subjetivas de las personas, que van desde las muy vagas o generales intuiciones hasta las convicciones bien organizadas y desarrolladas lógicamente a través de teorías formales.

La segunda realidad es objetiva, externa e independiente de las creencias que tengamos sobre ella, es decir, cada una constituye una realidad a pesar de lo que pensemos de ella. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.3 Alcance de la investigación

Con el propósito de asociar los factores de riesgo psicosocial en una empresa del sector deportivo y tomando como referencia a los trabajadores locales de San Luis Potosí, se llevó a cabo un estudio cuantitativo correlacional-causal que busca responder los cuestionamientos de

investigación planteados con anterioridad. Se evaluaron los factores de riesgo y estrés utilizando la Guía de Referencia #2 que plantea la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

De igual importancia, la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Por último, el valor que presenta la presente investigación correlacional presenta un valor explicativo. Cuanto mayor sea el número de variables que se asocien en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, más completa será la explicación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.4 Tipo de diseño

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. El diseño de investigación incluye la selección de la metodología de investigación, las técnicas de recolección y análisis de la información.

También abarca la operacionalización de las preguntas de investigación, convirtiéndolas en variables y, por último, el muestreo. (Hueso & Cascant, 2012).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Siguiendo los planteamientos anteriores y buscando responder a las preguntas de investigación del presente trabajo, el diseño de investigación es cuantitativo transversal puesto que las variables planteadas fueron analizadas en un solo momento del tiempo. Para efectos del presente trabajo, el tiempo de recolección de datos fue en el segundo cuatrimestre del año 2021.

3.5 Unidad de análisis

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), la unidad de análisis se refiere a los participantes, objetos, sucesos o unidades de muestreo y dependen del planteamiento y los análisis de investigación. La unidad es el elemento individual que constituye el marco muestral, y sobre el que se obtendrá información. (Hueso & Cascant, 2012)

Para la presente investigación, la unidad de análisis está compuesta por trabajadores del sector deportivo locales de San Luis Potosí, capital al interior de una empresa de este rubro. Esto incluye personas que laboren en los departamentos de la organización como lo son: directivos, operativos, administrativos, de seguridad, cuyas actividades se desarrollen exclusivamente en el sector deportivo.

3.6 Población

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), la población se puede definir como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones que serán analizadas y que sus características deben de ser identificadas para delimitar los parámetros muestrales. Siguiendo esta línea, la población representa el conjunto de todos los sujetos, sobre los que queremos conocer cierta información relacionada, con el fenómeno que se estudia a través de inferencia estadística. La inferencia estadística es el proceso de aplicar métodos estadísticos para sacar conclusiones sobre una población a partir de datos de una muestra (Hueso & Cascant, 2012).

Para efectos de la presente investigación, la población objetivo del estudio se obtuvo a partir de trabajadores del sector deportivo, locales de San Luis Potosí, Capital. Los cuales laboran al interior de una empresa del sector deportivo en los departamentos de dirección, operación, administración y de seguridad.

3.7 Procedimiento de muestreo

El muestreo consiste en seleccionar una serie de sujetos para obtener información de ellos. En investigación cuantitativa, el muestreo se suele realizar con la intención de que el análisis de la muestra sirva para tener una idea de la población de la que proviene la muestra. (Hueso & Cascant, 2012).

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, la cual tiene que ser representativa, definida y delimitada con precisión. Con ello se pretende que los resultados obtenidos se generalicen a la población.

La muestra descansa en el principio que las partes representan al todo. Así, reflejara las características que definen a la población de la que fue extraída. Por lo que se podrían generalizar las características de la muestra a toda la población utilizando la estadística inferencial. (Hueso & Cascant, 2012)

Para aplicar la inferencia la muestra debe de reflejar dos características. En primer lugar, debe de ser suficientemente grande. En segundo lugar, debe de ser seleccionada de manera aleatoria, esto se refiere a que todos los sujetos que la integran tengan la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra. (Hueso & Cascant, 2012).

Los tipos de muestra se categorizan en dos grandes ramas. Las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Para efectos de esta investigación se llevará a cabo un muestreo probabilístico, puesto que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características, el tamaño y la selección de la misma. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La población seleccionada obedece a otros criterios de investigación, en este caso la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

3.8 Población

Citando a Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), la población o universo, representan el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para efectos de esta investigación, el universo está conformado por 50 personas, las cuales representan la totalidad de la población, cumpliendo con los requerimientos de la NOM-035-STPS-2018, la cual indica que 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.

La unidad de análisis incluye a todos los trabajadores que son pertenecientes a los departamentos de dirección, operación, administrativos, de seguridad, cuyas actividades se desarrollan exclusivamente enfocadas al sector deportivo al interior de una empresa de dicho sector en San Luis Potosí, capital.

3.9 Técnica de recolección de información

La técnica cuantitativa para utilizar en el presente estudio para la obtención de datos es la encuesta. La recolección de información se llevó a cabo por medios digitales. El cuestionario requerido para cubrir el universo es la guía de Referencia #2 de la NOM-035-STPS-2018.

Para efectos de esta investigación se establecieron dos contactos. El primer contacto fue con la dirección de la empresa. En este primer contacto se hizo la presentación de los objetivos de investigación, los requerimientos, las condiciones y se acordaron los términos bajo los cuales se autorizaba obtener la información y a su vez, se firmaron las cláusulas de confidencialidad para con la organización. Por último, se obtuvo el apoyo del departamento de recursos humanos y de administración. Los cuales definieron las fechas de aplicación de cuestionarios y avisaron a los trabajadores de la aplicación.

Antes de iniciar el segundo contacto se verificó que las instalaciones y mobiliarios fueran idóneos para la aplicación del cuestionario. También se verificó que los dispositivos móviles estuvieran en óptimas condiciones higiénicas y de operación.

El segundo contacto fue con los trabajadores de la empresa. En este contacto, se detallaron los objetivos, expectativas, propósito y estructura del estudio. Se estableció el acuerdo de confidencialidad y de anonimato en cuanto al manejo de los datos requeridos de la empresa y de los participantes. Se dieron instrucciones claras sobre cómo responder y se inició la aplicación.

Al momento de la aplicación se propició un ambiente respeto y confianza, dando lugar a una comunicación entre trabajadores y evaluadores. Por último, se verificó que el cuestionario haya sido respondido correctamente.

La encuesta se aplicó de manera digital, a través de la plataforma Google Forms. Haciéndola llegar por enlace y por correo a los participantes, permitiéndoles responder de manera sencilla y rápida.

3.10 Instrumentos de investigación

La técnica cuantitativa más habitual en la recolección de datos es la encuesta. Esta técnica, mediante la utilización de un cuestionario estructurado o conjunto de preguntas, permite obtener información sobre una población a partir de una muestra. Mediante codificación, se facilita una comparativa y análisis de datos más rápido que en las entrevistas. Se puede inferir en que la encuesta es una entrevista de tipo estandarizada y cerrada, cubriendo el límite opuesto a la entrevista en profundidad (Hueso & Cascant, 2012)

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir.

Lo anterior puede verse afectado por elementos como:

- La improvisación.
- Utilizar instrumentos no validados en nuestro contexto.
- Un instrumento no válido para la población a analizar.
- Condiciones inadecuadas.
- Instrumentos y procedimientos no estandarizados para la muestra.

3.11 Guía de Referencia #2

La Guía de Referencia #2 es utilizada para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial. El contenido de esta guía es un complemento para la mejor comprensión de la NOM- 035-STPS-2018 y puede ser utilizada por aquellos centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores. El cuestionario y escala del instrumento original generado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Diario Oficial de la Federación, 2018) incluye diferentes secciones. La primera sección del cuestionario consta de nueve preguntas que consideran las condiciones del centro de trabajo, la cantidad de trabajo y el ritmo. Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo (ver tabla 4).

Tabla 4. Condiciones del centro 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					

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

La segunda sección consta de cuatro preguntas que se relacionan con las actividades que se realizan en el centro de trabajo y las responsabilidades que se tiene (ver tabla 5).

Tabla 5. Actividades del centro de trabajo y responsabilidades.

		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					

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

La cuarta sección está relacionada con el tiempo destinado al trabajo y a las responsabilidades familiares (ver tabla 6).

Tabla 6. *Tiempo destinado al trabajo y a las 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					

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

La quinta sección se relaciona con las decisiones que se pueden tomar en su trabajo (ver tabla 7).

Tabla 7. *Decisiones que se pueden tomar en el 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					

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

La sexta sección de preguntas está relacionada con la capacitación e información que recibe el trabajador sobre su trabajo (ver tabla 8).

Tabla 8. Capacitación e información que recibe el trabajador 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					

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

La sección posterior hace hincapié en las relaciones con los compañeros de trabajo y con el patrón (ver tabla 9).

Tabla 9. Relaciones con los compañeros de trabajo y el patrón

		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.					
----	--	--	--	--	--	--

Fuente: Diario Oficial de la Federacion. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federacion*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

La siguiente sección del cuestionario de la guía de referencia #II presenta un formato condicional. Las preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios (ver tabla 10).

Tabla 10. *Atención a clientes y usuarios.*

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

Fuente: Diario Oficial de la Federacion. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federacion*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Si la respuesta fue "SÍ", se responden las preguntas siguientes. Si la respuesta fue "NO" se avanza a las preguntas de la sección siguiente (ver tabla 11).

Tabla 11. *Atención a clientes o usuarios.*

		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					

Fuente: Diario Oficial de la Federacion. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federacion*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Posteriormente se define si se es o no jefe de otros trabajadores, Si la respuesta fue "SÍ", se responden las preguntas siguientes. Si la respuesta fue "NO" se ha concluido el cuestionario (ver tabla 12).

Tabla 12. *Se cuenta con personal a cargo*

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Para finalizar, en la última sección las preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa (ver tabla 13).

Tabla 13. *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					

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.
Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

De esta manera concluye el cuestionario de la guía de referencia #2 de la NOM-035-STPS-2018.

3.12 Validez y confiabilidad

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, para la aplicación y validación del cuestionario se debe de cubrir lo siguiente:

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

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

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.

III. 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 14,

Tabla 14. Valor de las opciones de respuesta.

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

Fuente: Diario Oficial de la Federacion. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federacion*.

Obtenido de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018b).

Para obtener la calificación se deberá considerar la Tabla 15 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y

- 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Tabla 15. Agrupación de ítems por categoría, dominio y dimensión.

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

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.

Obtenido

de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018b).

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

- 1) Para la calificación final (ver tabla 16):

Tabla 16. *Tabla de resultados finales del cuestionario.*

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

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación.*

Obtenido

de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018b).

2) Para la calificación de la categoría (ver tabla 17):

Tabla 17. *Tabla de calificación de la categoría del cuestionario*

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

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación.*

Obtenido

de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018b).

3) Para la calificación del dominio (ver tabla 18):

Tabla 18. *Tabla de calificación del resultado 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	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.

Obtenido

de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018b).

IV) 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 19.

Tabla 19. Criterios para la toma de acciones

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

Fuente: Diario Oficial de la Federación. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federación*.

Obtenido

de

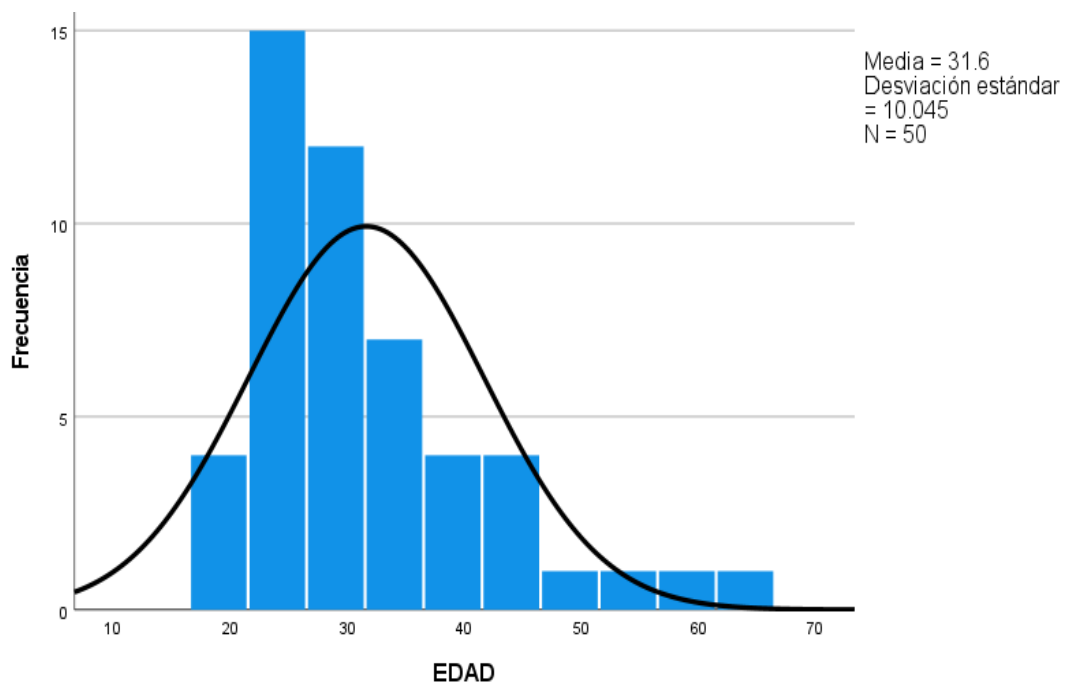
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018b).

Capítulo IV: Análisis de resultados

4.1 Descripción de la muestra

La muestra cuenta con un total de 50 respuestas, la descripción de la muestra se presenta a continuación. La figura 3 muestra que el rango de edad parte de los 19 años y abarca hasta los 66 años. La edad más frecuente en la estadística es la de 29 años con un 14%, seguida de 24 años con un 10% y en tercer lugar se encuentran 23 años con un 8%.

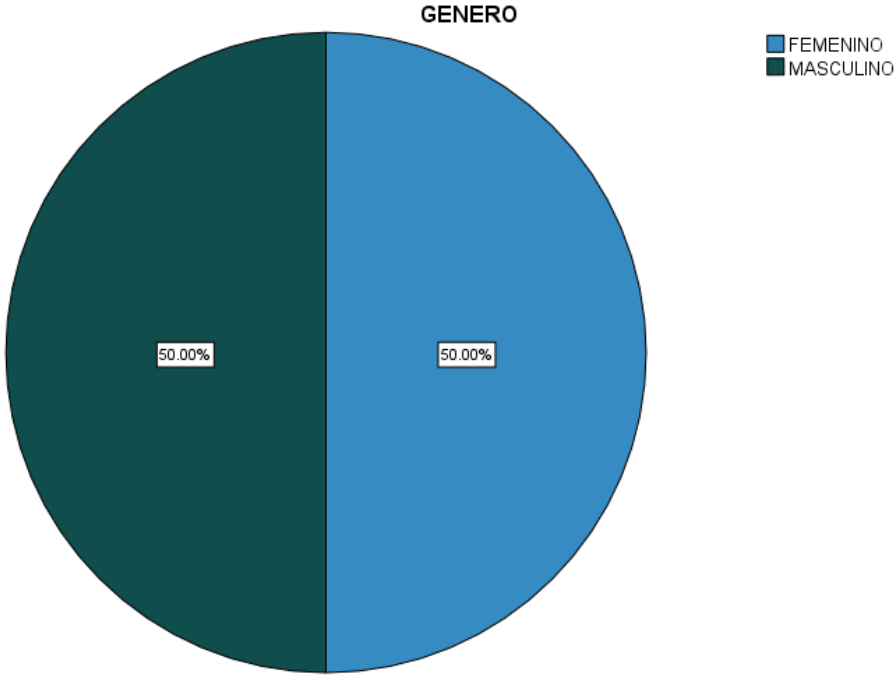
Figura 3. *Distribución de la edad*



Fuente: Elaboración propia

La figura 4 evidencia que la distribución de género en la muestra tiene el mismo porcentaje de encuestados. Las mujeres representan el 50% y los hombres representan el 50% de la muestra.

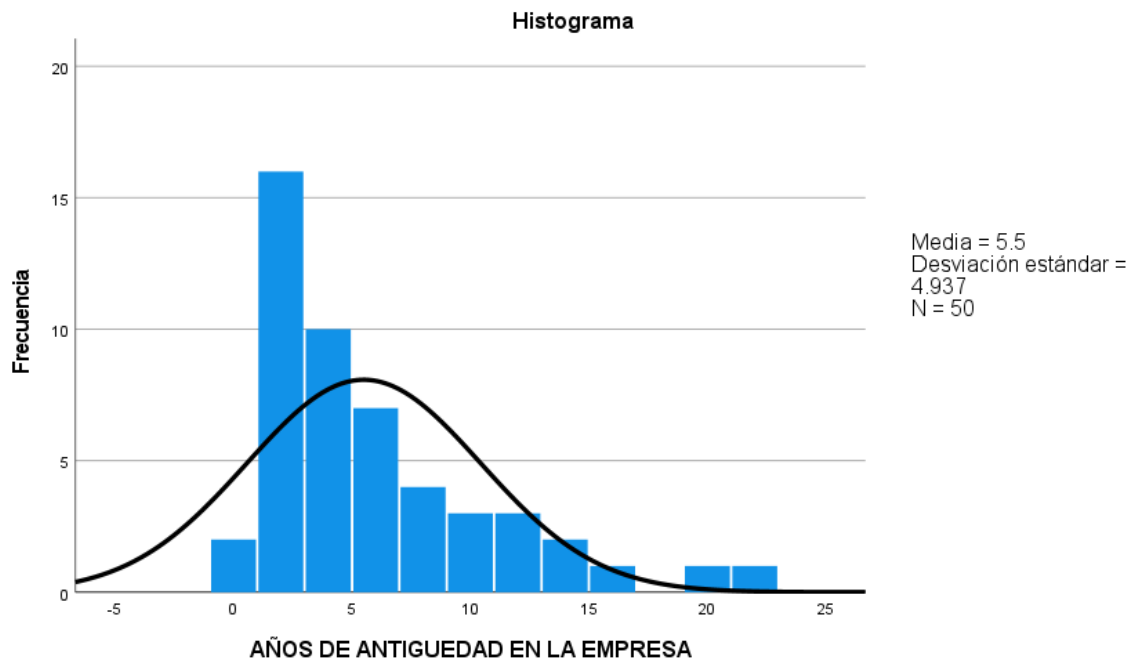
Figura 4. *Distribución de género en la muestra.*



Fuente: Elaboración propia

La figura 5 muestra que el rango de años de antigüedad en la empresa parte de cero años y abarca hasta 22 años de experiencia. Los años de antigüedad más frecuentes en la muestra fue de 2 años con un 20%, seguido de 1 año con 12%, en tercer lugar, se encuentran 3 y 4 años con un 10%.

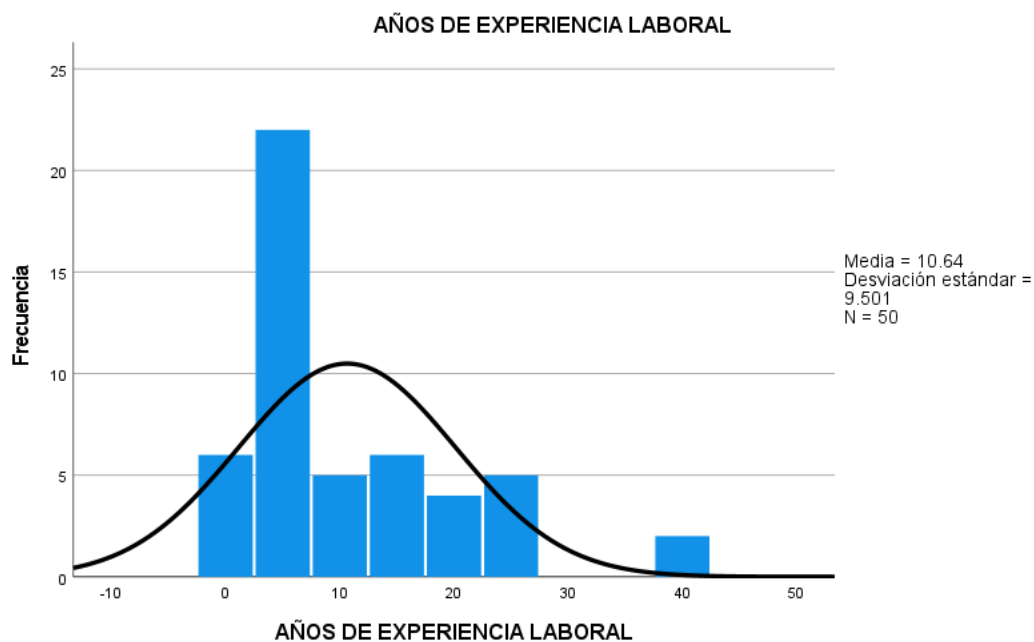
Figura 5. Distribución años de antigüedad en la empresa



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los años de experiencia laboral la figura 6 muestra que el rango de experiencia laboral en el ramo inicia con cero años de experiencia y abarca hasta 39 años de experiencia. Los años de experiencia más frecuentes en la muestra fue de 4 años con un 22%, en segundo lugar, se encuentran 5 años de experiencia con un 10%, y tercer lugar se posicionan 15 y 25 años con un 8%.

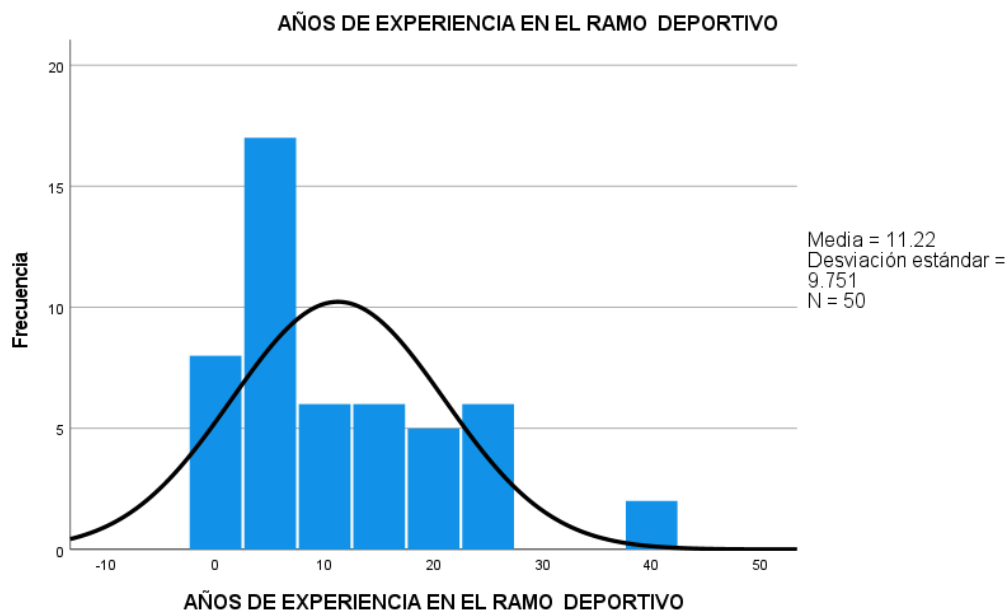
Figura 6. *Distribución años de experiencia laboral.*



Fuente: Elaboración propia

Al analizar los años de experiencia en el ramo deportivo la figura 7 muestra que el rango inicia con 0 años de experiencia y abarca hasta 39 años. Los años de experiencia en el ramo deportivo más frecuentes en la muestra fue de 4 y 25 años con un 10%. Posteriormente con un 6% se repite la frecuencia de 1 a 7 años y 20 años.

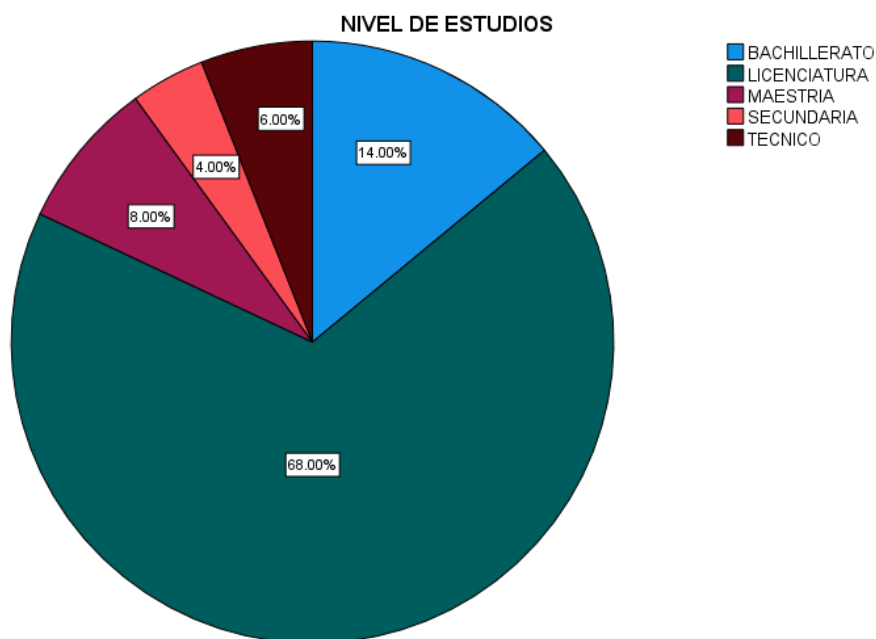
Figura 7. Distribución años de experiencia en el ramo deportivo.



Fuente: Elaboración propia

Con relación al nivel de estudios, la figura 8 muestra que el 68% con licenciatura, el 14% cuenta con bachillerato, el 8% con maestría, el 6% con estudios técnicos y el 4% con secundaria.

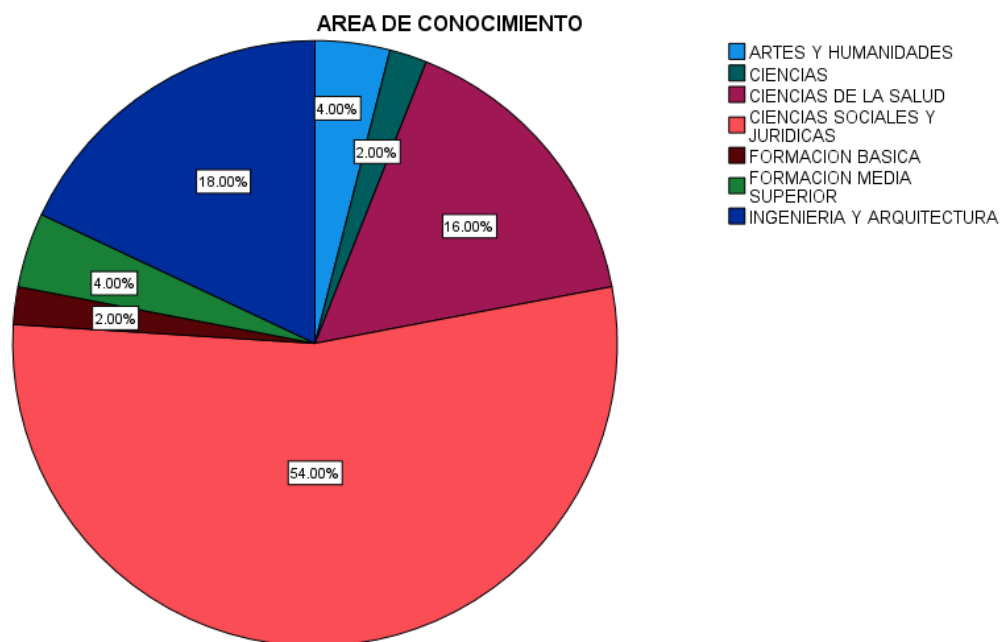
Figura 8. Nivel de estudios



Fuente: Elaboración propia

La figura 9 evidencia que, en la distribución de áreas de conocimiento, el 54% en ciencias sociales y jurídicas, el 18% con ingeniería y arquitectura, el 16% en ciencias de la salud, el 4% se ubica en artes y humanidades, el 4% con formación media superior, 2% en ciencia y 2% con formación básica.

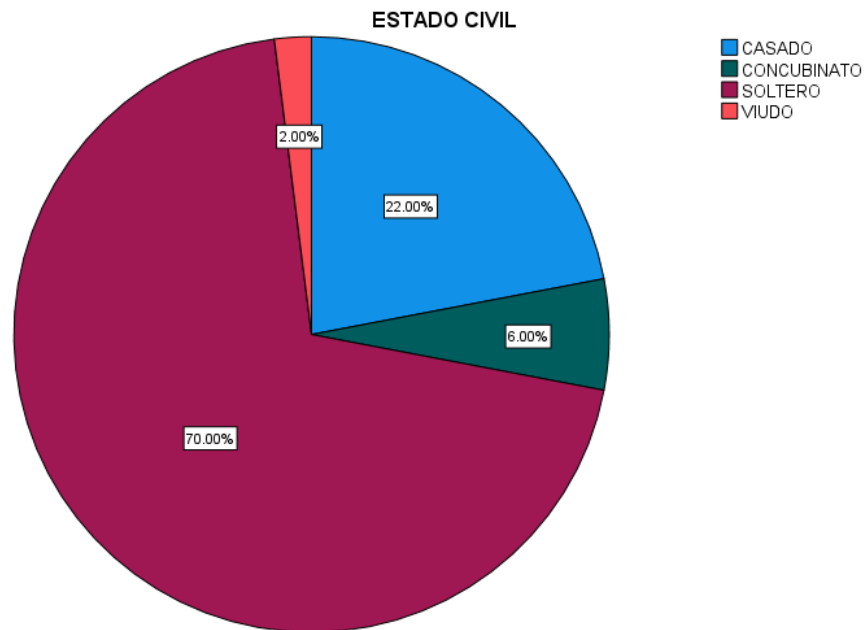
Figura 9. Áreas de conocimiento.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil, la figura 10 señala que en la muestra el 70% de la población se encuentra soltero, 22% se encuentra casado, el 6% en concubinato el 2% viudo.

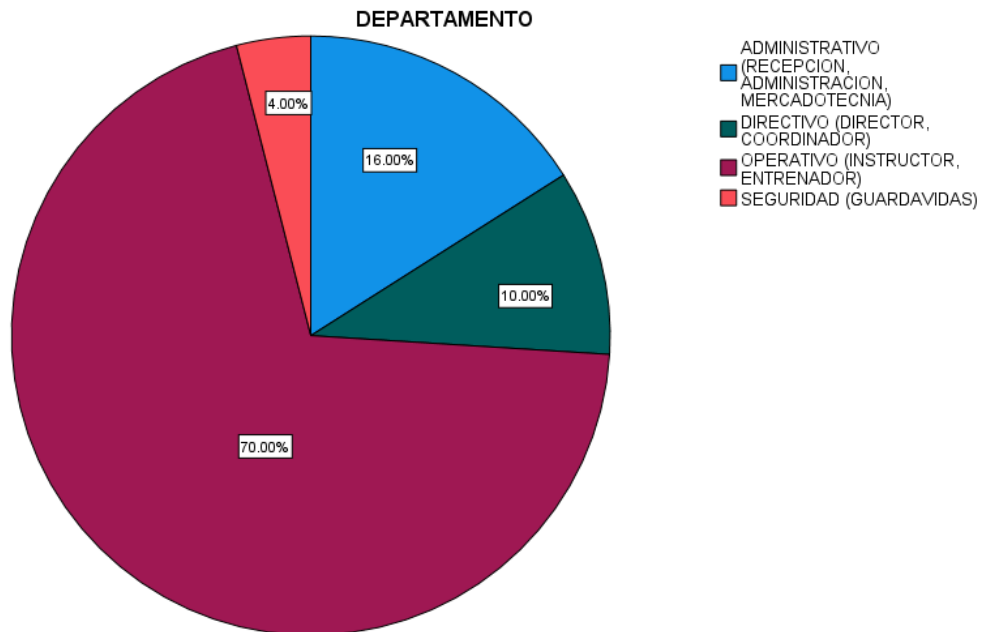
Figura 10. Estado civil.



Fuente: Elaboración propia

La figura 11, señala que dentro de la muestra el 70% pertenece al departamento operativo (como instructor entrenador), el 16% en administrativo, el 10% directivo (como director y coordinador) y el 4% en seguridad (como guardavidas).

Figura 11. Departamento.

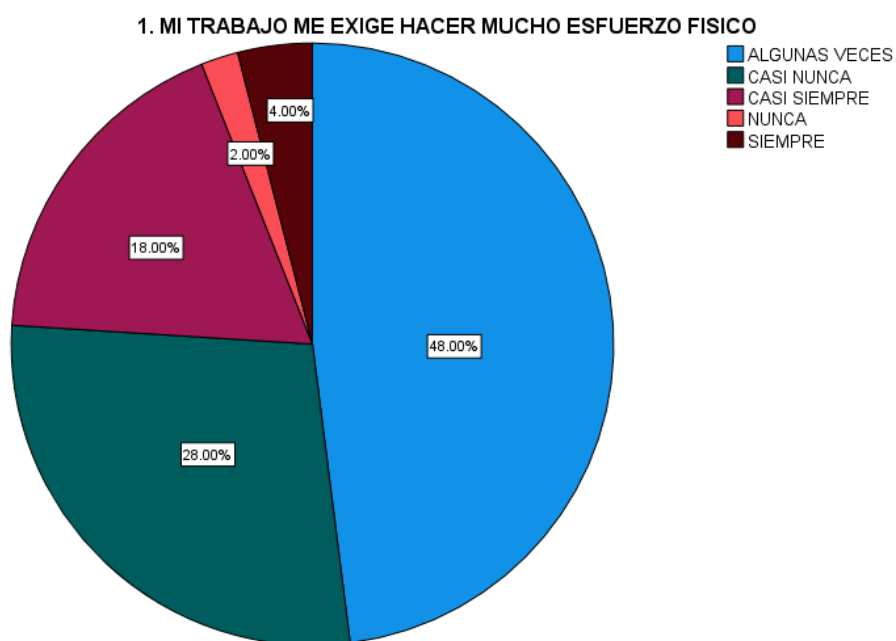


Fuente: Elaboración propia

4.2 Condiciones del centro de trabajo

La figura 12 muestra que en el planteamiento número 1 que habla sobre si su trabajo tiene mucho esfuerzo físico, los entrevistados tuvieron como resultado que el 48% algunas veces, el 28% casi nunca, el 18% casi siempre, el 4% siempre y el 2% nunca.

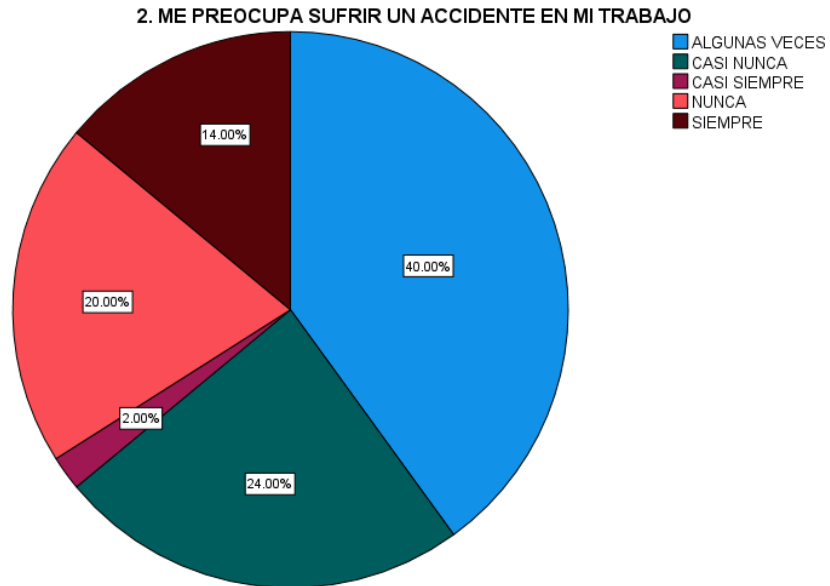
Figura 12. *Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.*



Fuente: Elaboración propia

Al hablar sobre el planteamiento número 2 que se refiere a la preocupación por tener un accidente en el trabajo, la figura 13 muestra como resultado que el 40% algunas veces, el 24% casi nunca, el 20% nunca, el 14 siempre, y el 2% casi siempre, de la totalidad de encuestados.

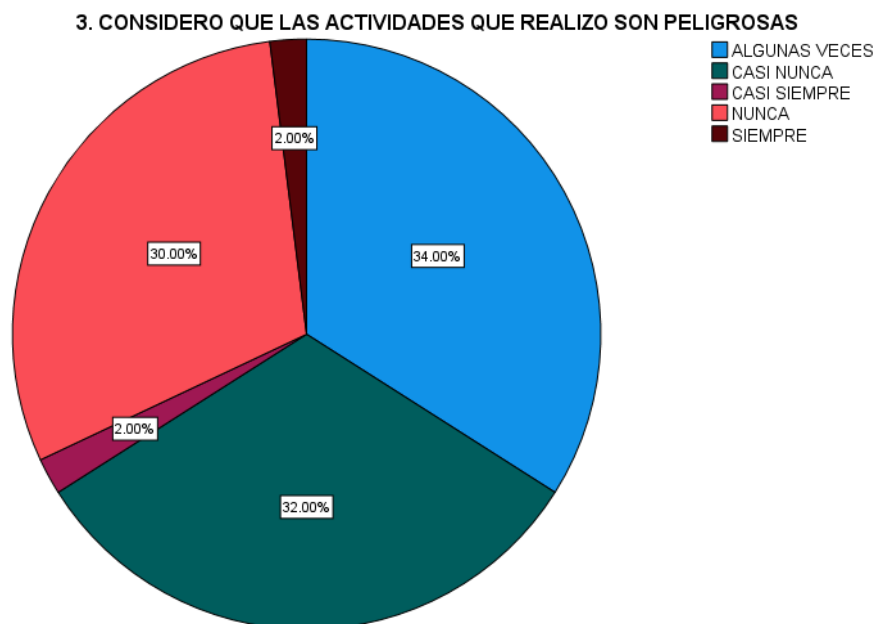
Figura 13. *Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

La figura 14 que plantea sobre si se considera que las actividades realizadas son peligrosas arroja como resultado que de la muestra encuestada el 34% considera que algunas veces, el 32% que casi nunca, el 30% que nunca, el 2% casi siempre y el 2% restante siempre.

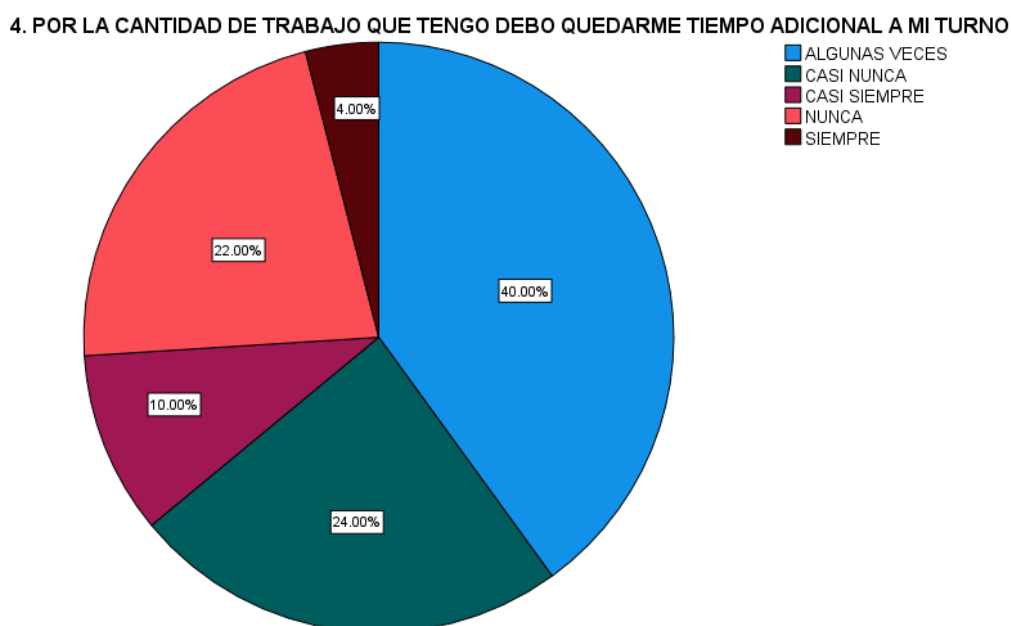
Figura 14. *Considero que las actividades que realizo son peligrosas.*



Fuente: Elaboración propia

La figura 15 muestra que en el planteamiento número 4 que habla sobre la cantidad de trabajo se requieren quedarse tiempo adicional al turno, los entrevistados tuvieron como resultado el 40% algunas veces, el 24% casi nunca, el 22% nunca, el 10% casi siempre y el 4% siempre.

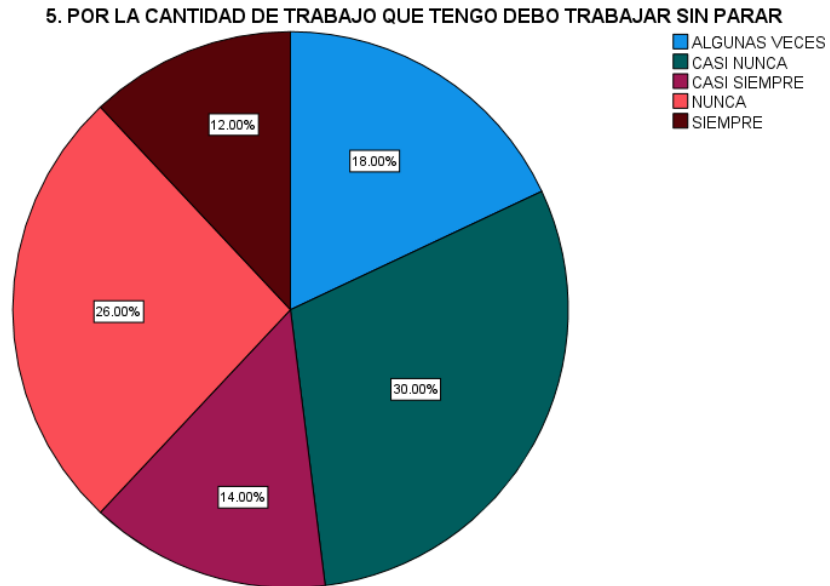
Figura 15. *Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno.*



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento numero 5 que habla sobre si los encuestados por la cantidad de trabajo tienen que trabajar sin parar, se obtuvieron los siguientes resultados, el 30% respondió que casi nunca, el 26% que nunca, el 18% algunas veces, el 14% casi siempre y el 12% siempre.

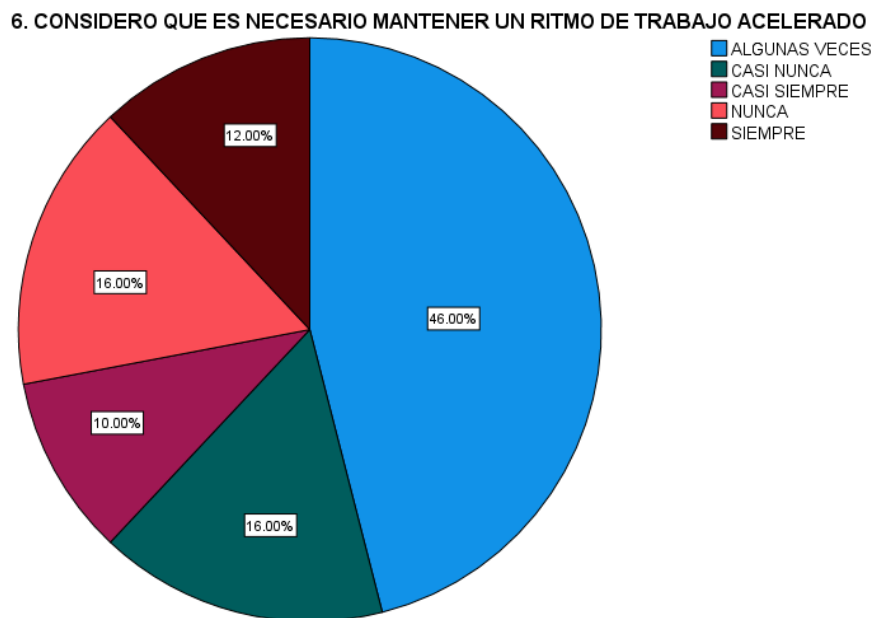
Figura 16. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.



Fuente: Elaboración propia

La figura 17, que plantea si los encuestados consideran que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado arroja que el 46% considera que algunas, el 16% casi nunca, 16% nunca, el 12% siempre y el 10% casi siempre.

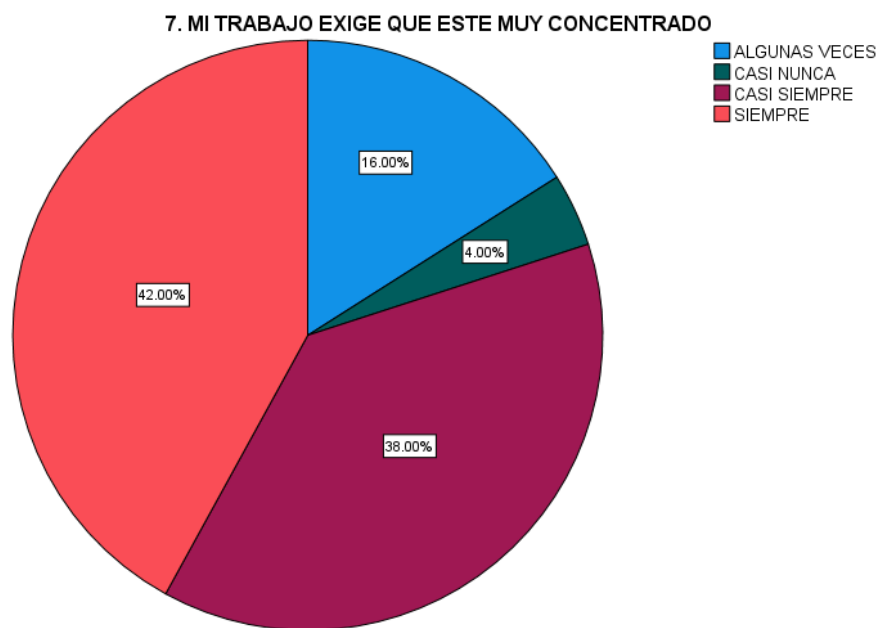
Figura 17. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado.



Fuente: Elaboración propia

Al hablar sobre el planteamiento 7, que se refiere a que el trabajo exige que se este muy concentrado, la figura 18 muestra que se obtuvieron los siguientes resultados: El 42% considera que siempre, el 38% casi siempre, el 16% algunas veces y el 4% casi nunca de los encuestados.

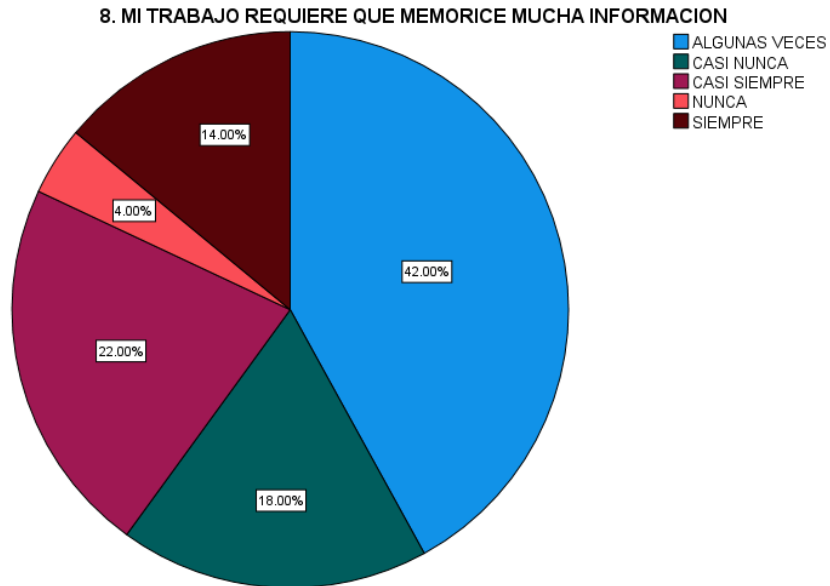
Figura 18. *Mi trabajo exige que este muy concentrado.*



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento 8, que analiza sobre si el trabajo requiere que se memorice mucha información, la muestra arrojó los siguientes resultados: El 42% de la población considero que algunas veces, el 22% casi siempre, el 18% casi nunca, el 14% siempre y el 4% nunca.

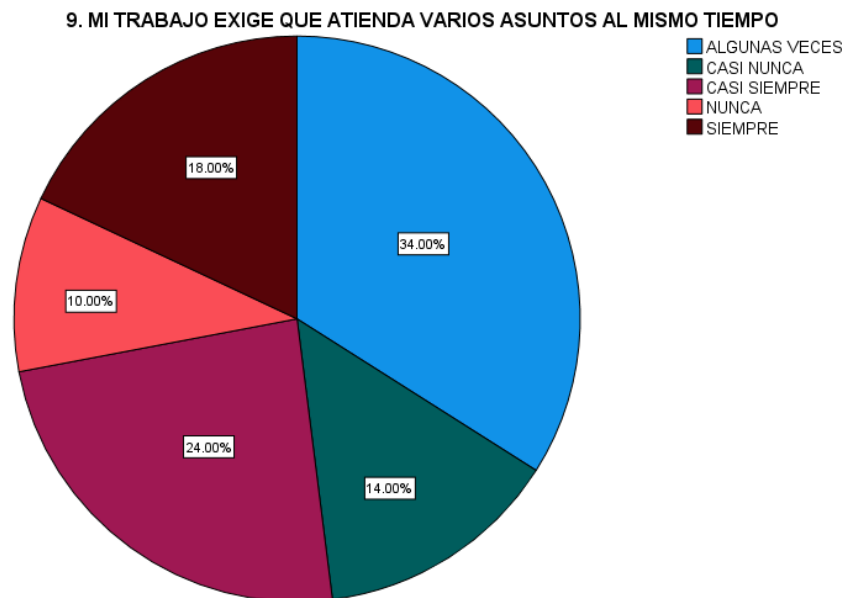
Figura 19. *Mi trabajo requiere que memorice mucha información.*



Fuente: Elaboración propia

La figura 20 muestra que en el planteamiento 9, que habla sobre si el trabajo exige que los encuestados atiendan varios asuntos al mismo tiempo, arrojo lo siguientes: El 34% considero que algunas veces, el 24% casi siempre, el 18% siempre, el 14% casi nunca y el 10% nunca.

Figura 20. *Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo.*

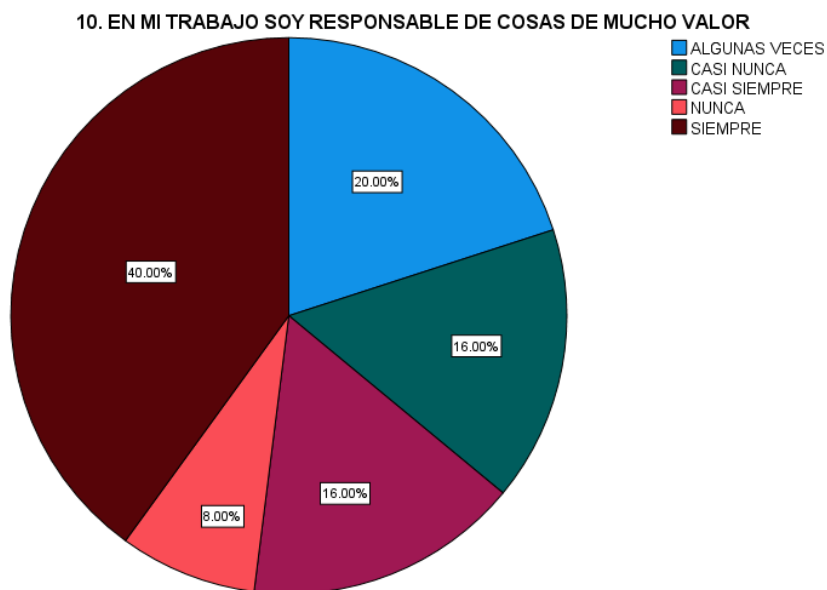


Fuente: Elaboración propia

4.3 Actividades del centro de trabajo y responsabilidades

Al hablar sobre el planteamiento número 10 que cuestiona si en el trabajo se es responsable de cosas de mucho valor, la figura 21 muestra como resultado que el 40% siempre, el 20% algunas veces, el 16% casi nunca, el 16% casi siempre y el 8% nunca.

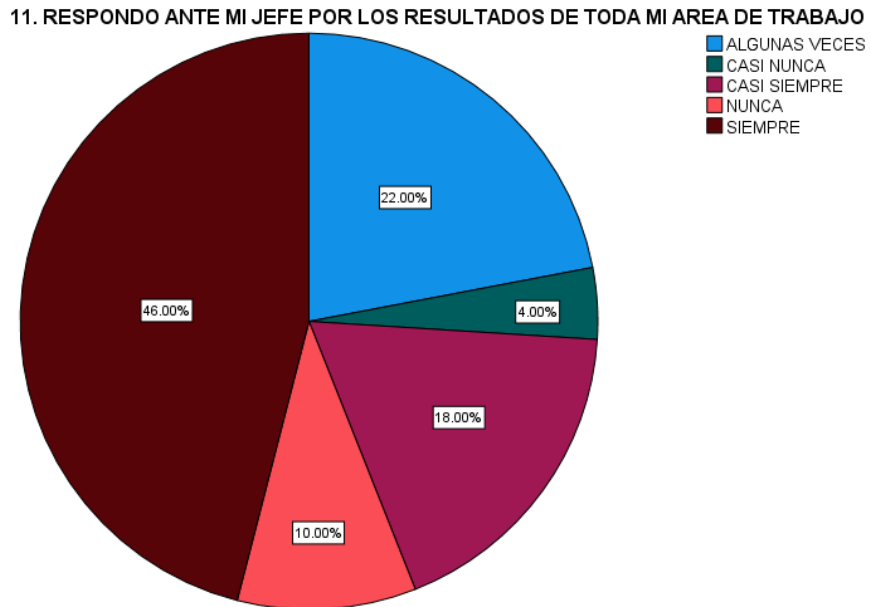
Figura 21. *En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor.*



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al planteamiento número 11, que se refiere a si la población encuestada responde ante su jefe por los resultados de toda su área de trabajo se obtuvo que el 46% siempre, el 22% algunas veces, 18% casi siempre, el 10% nunca y el 4% casi nunca.

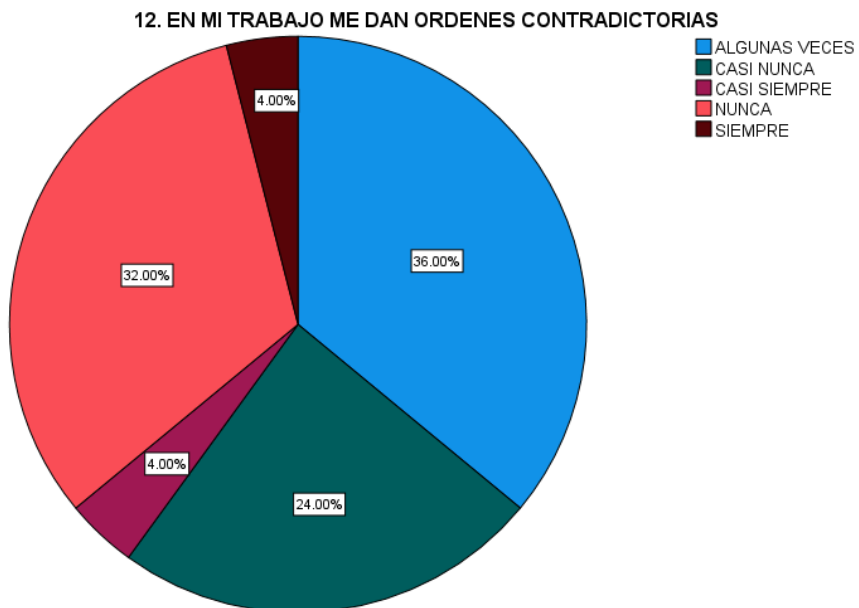
Figura 22. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento número 12, que habla sobre si en el trabajo dan ordenes contradictorias, la figura 23 evidencia los siguientes resultados, el 36% considero que algunas veces, el 32% que nunca, el 24% casi nunca, un 4% casi siempre y 4% siempre.

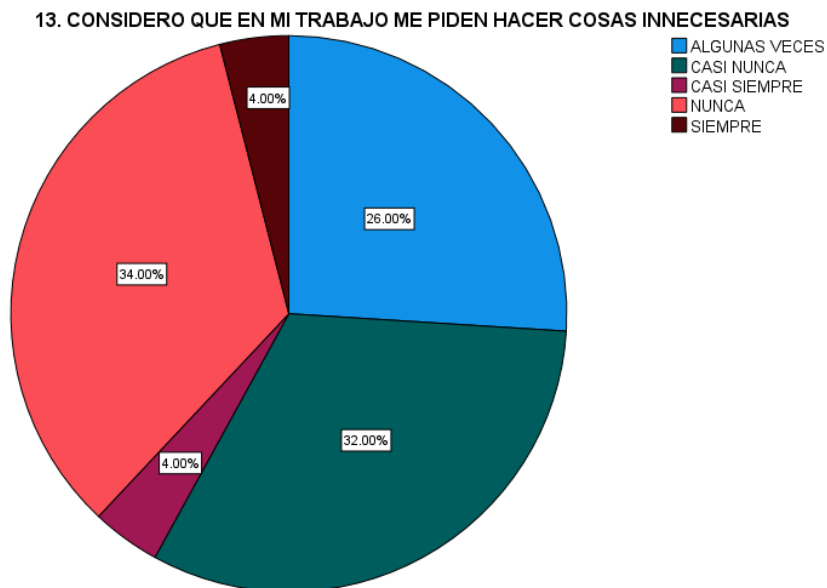
Figura 23. En mi trabajo me dan ordenes contradictorias.



Fuente: Elaboración propia

La figura 24 evidencia que en planteamiento 13, que habla sobre si se considera que en el trabajo piden hacer cosas innecesarias se obtuvo que el 34% de la población piensa que nunca, el 32% casi nunca, el 26% algunas veces, el 4% siempre y el 4% casi siempre.

Figura 24. *Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias.*

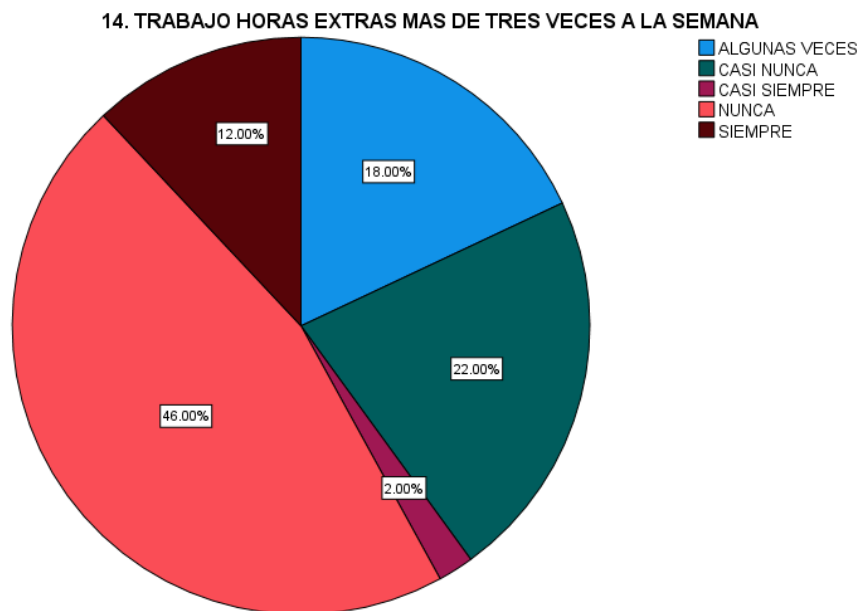


Fuente: Elaboración propia

Al hablar del planteamiento 14, que habla sobre si se trabajan horas extras mas de tres veces a la semana la población encuestada arrojo que el 46% nunca, el 22% casi nunca, el 18% algunas veces, el 12% siempre y el 2% casi siempre.

4.4 Tiempo destinado al trabajo y a las responsabilidades familiares

Figura 25. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana.

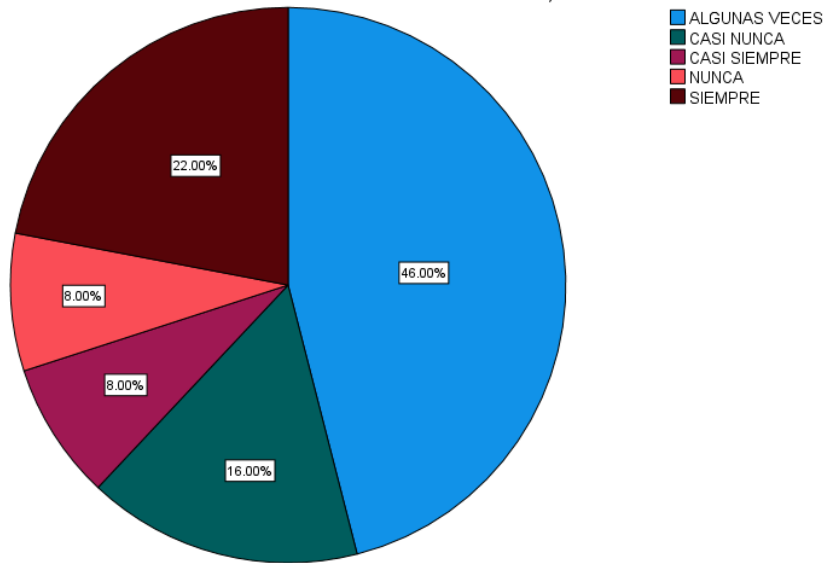


Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere a si el trabajo exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana, la figura 26 da como resultados que el 46% algunas veces, el 22% siempre, el 16% casi nunca, el 8% casi siempre y el 8% nunca.

Figura 26. *Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.*

15. MI TRABAJO ME EXIGE LABORAR EN DIAS DE DESCANSO, FESTIVOS O FINES DE SEMANA

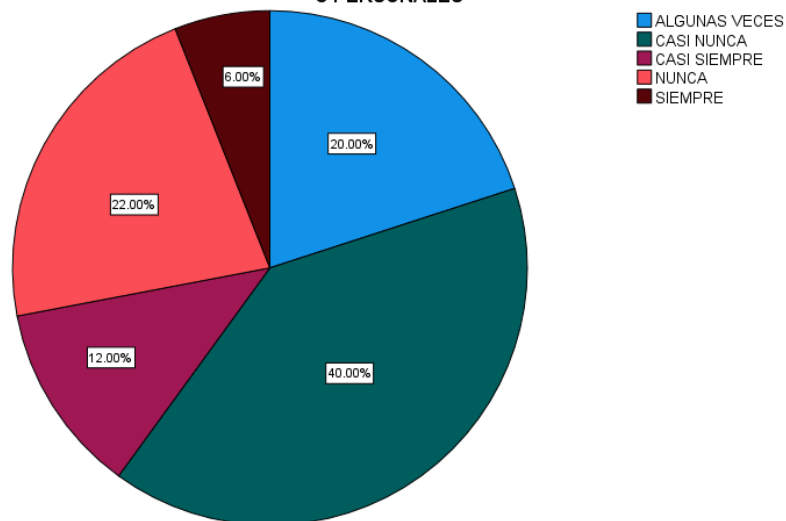


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la figura 27, que habla sobre si la muestra considera que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica las actividades familiares o personales, se obtuvo que el 40% considera que casi nunca, el 22% que nunca, el 20% algunas veces, el 12% casi siempre y el 6% siempre.

Figura 27. *Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales.*

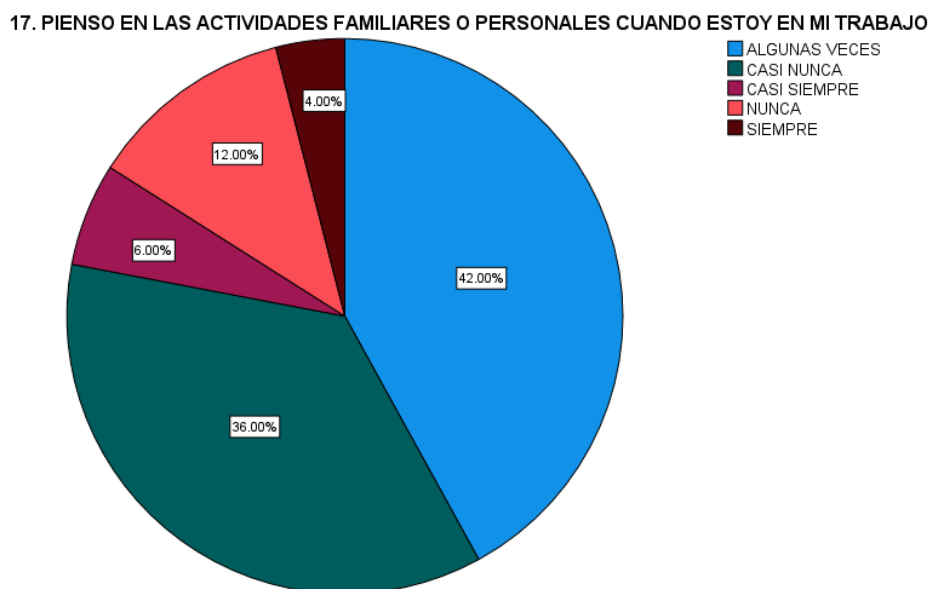
16. CONSIDERO QUE EL TIEMPO EN EL TRABAJO ES MUCHO Y PERJUDICA MIS ACTIVIDADES FAMILIARES O PERSONALES



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento 17, que plantea sobre si la muestra encuestada piensa en las actividades familiares o personales cuando está en el trabajo, la figura 28 evidencia que el 42% algunas veces, el 36% casi nunca, el 12% nunca, el 6% casi siempre y el 4% siempre.

Figura 28. *Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo.*

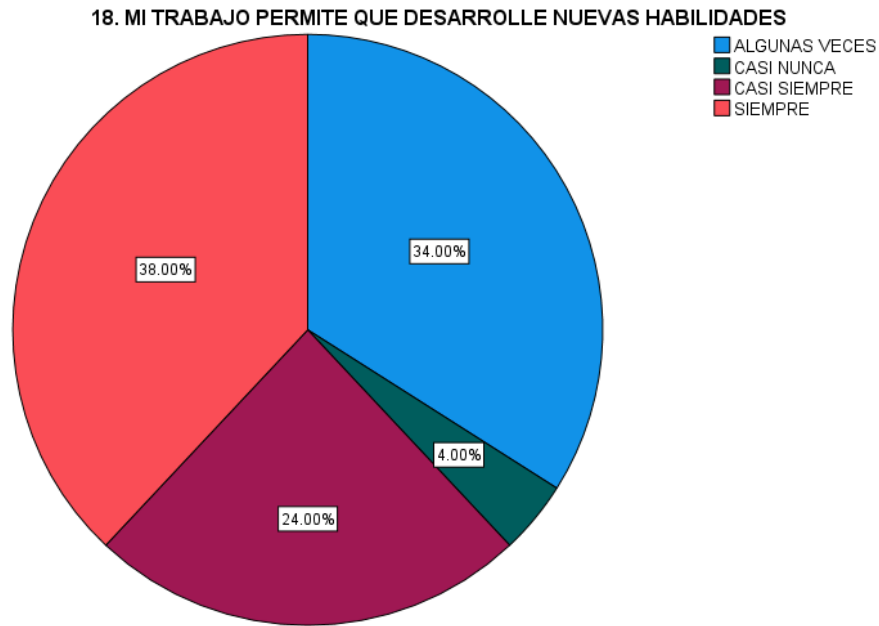


Fuente: Elaboración propia

En relacion con la figura 29, que plantea sobre si el trabajo permite que se desarrollen nuevas habilidades se obtuvieron los siguientes resultados: El 38% de la muestra considero que siempre, el 34% algunas veces, el 24% casi siempre y el 4% casi nunca.

4.5 Decisiones que se pueden tomar en el trabajo

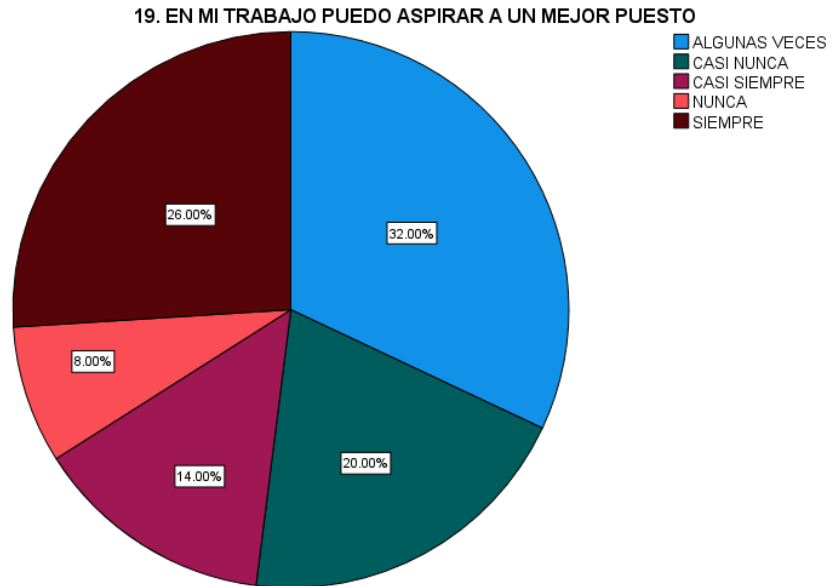
Figura 29. *Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades.*



Fuente: Elaboración propia

Acercas del planteamiento sobre si en el trabajo se puede aspirar a un mejor puesto, la figura 30, evidencia como resultado que el 32% considera que algunas veces, el 26% siempre, el 20% casi nunca, el 14% casi siempre y el 8% nunca.

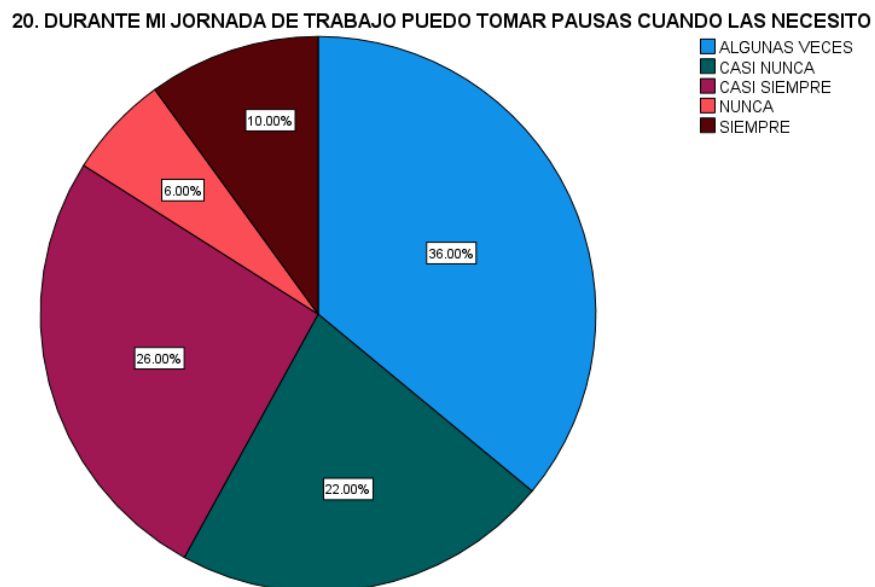
Figura 30. *En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto*



Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere a si durante la jornada de trabajo la población encuestada puede tomar pausas cuando las necesita, la figura 31, muestra como resultado que el 36% considera que algunas veces, el 26% casi siempre, el 22% casi nunca, el 10% siempre y el 6% nunca.

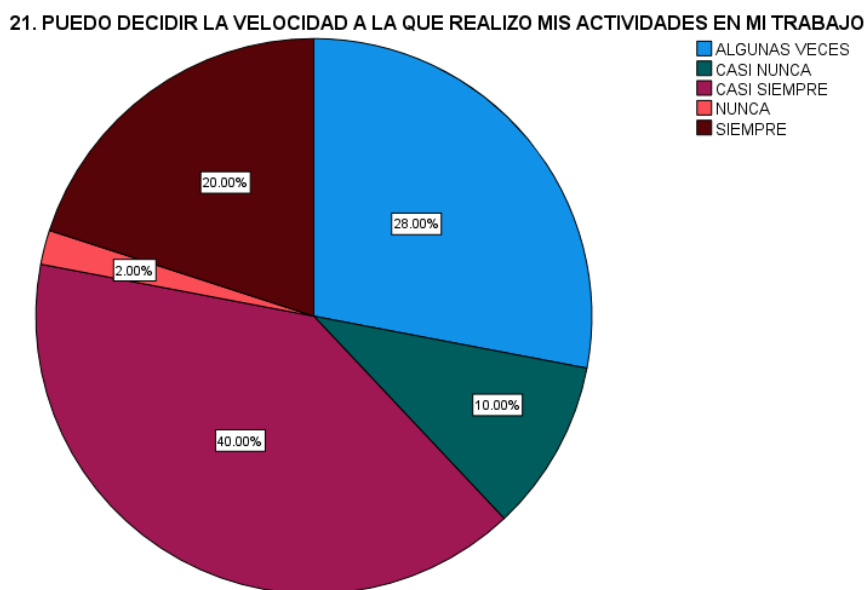
Figura 31. *Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito.*



Fuente: Elaboración propia

La figura 32, que habla sobre si la población encuestada puede decidir la velocidad a la que realiza sus actividades en el trabajo, obtuvo como resultado que el 40% de la población encuestada considera que casi siempre, el 28% algunas veces, 20% siempre, el 10% casi nunca y el 2% nunca.

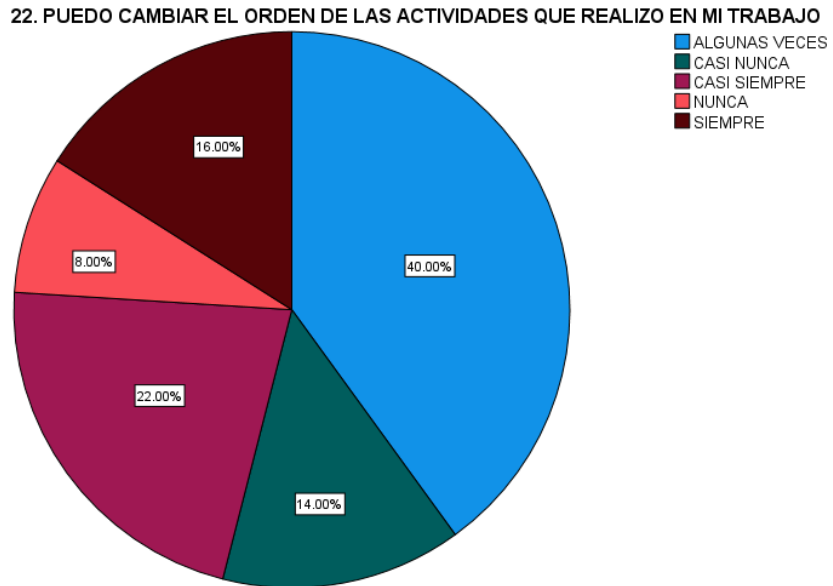
Figura 32. *Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

Al hablar del planteamiento 22, que cuestiona sobre si se puede cambiar el orden de las actividades que realiza en el trabajo, la población estudiada obtuvo como resultado que el 40% considera que algunas veces, el 22% casi siempre, el 16% siempre, el 14% casi nunca y el 8% nunca.

Figura 33. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo.

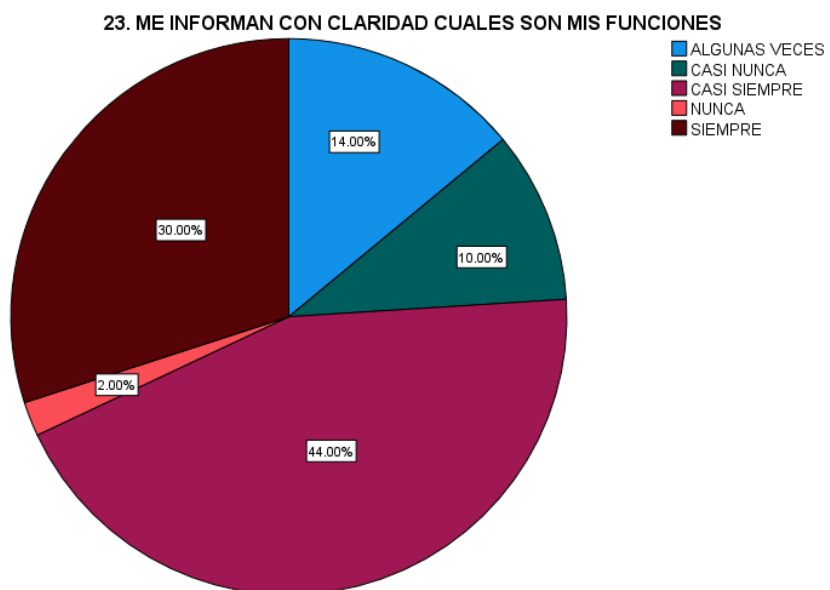


Fuente: Elaboración propia

4.6 Capacitación e información que recibe el trabajador sobre su trabajo

Con respecto a la figura 34, que muestra como resultado sobre si se informan con claridad cuáles son las funciones de los colaboradores, se obtuvo que el 44% considera que casi siempre, el 30% siempre, el 14% algunas veces, el 10% casi nunca y el 2% nunca.

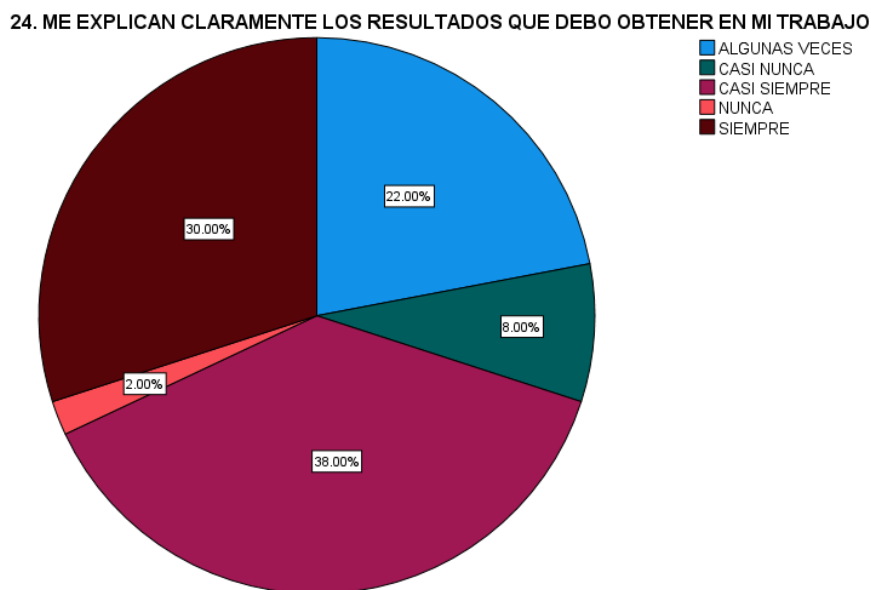
Figura 34. Me informan con claridad cuáles son mis funciones.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento 24, que habla sobre si explican claramente los resultados que se deben obtener en el trabajo, la estadística de la muestra arroja que el 38% considera que casi siempre, el 30% siempre, el 22% algunas veces, el 8% casi nunca y el 2% nunca.

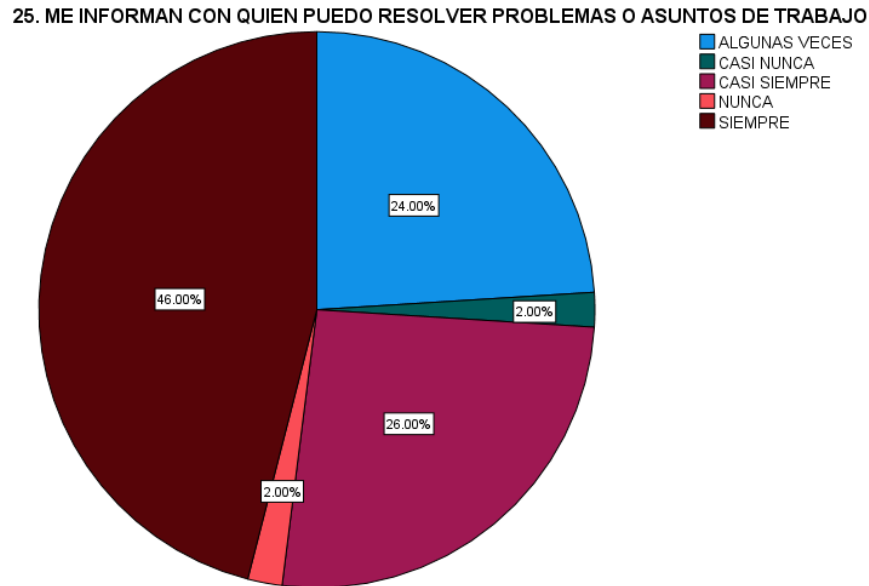
Figura 35. *Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

En relación a la figura 36, que plantea si se informan con quien puede resolver problemas o asuntos de trabajo se obtuvo como resultado en la población encuestada que el 46% considera que siempre, el 26% casi siempre, el 24% algunas veces, el 2% casi nunca y el 2% nunca.

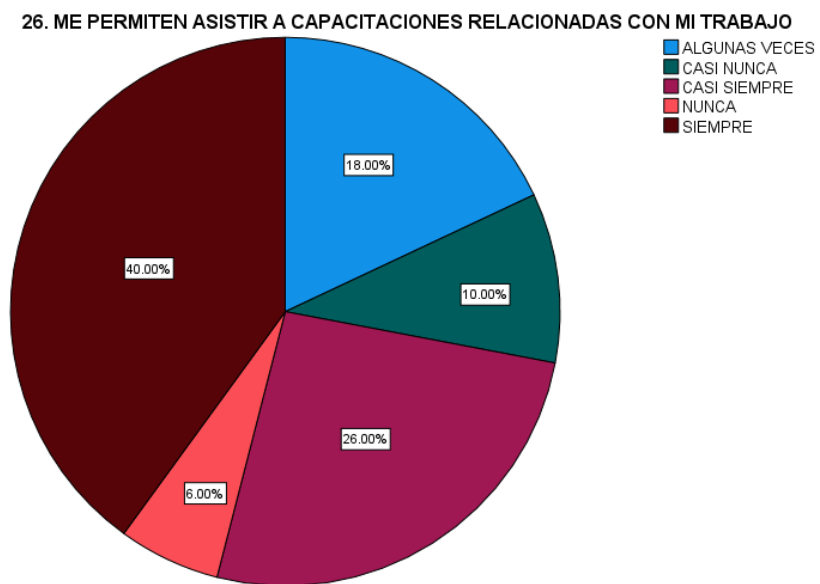
Figura 36. *Me informan con quien puedo resolver problemas o asuntos de trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

Interpretando el planteamiento 26, sobre si se permiten asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo, la figura 37 muestra que dentro de la población encuestada el 40% considero que siempre, el 26% casi siempre, el 18% algunas veces, el 10% casi nunca y el 6% nunca.

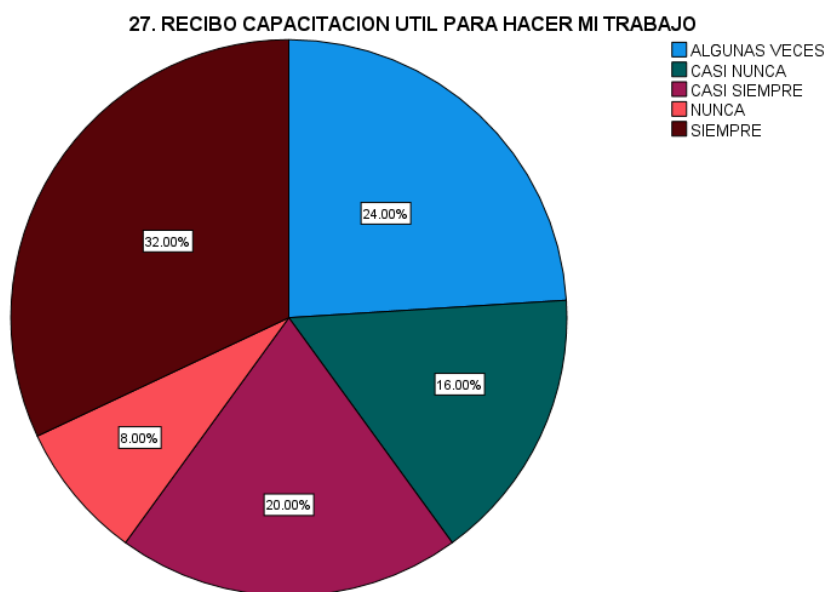
Figura 37. *Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

En el caso de la figura 38, que muestra los resultados del planteamiento 27 que habla sobre si la población encuestada recibe capacitación útil para hacer su trabajo, se obtuvo que el 32% considera que siempre, el 24% algunas veces, el 20% casi siempre, 16% casi nunca y el 8% nunca.

Figura 38. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo.

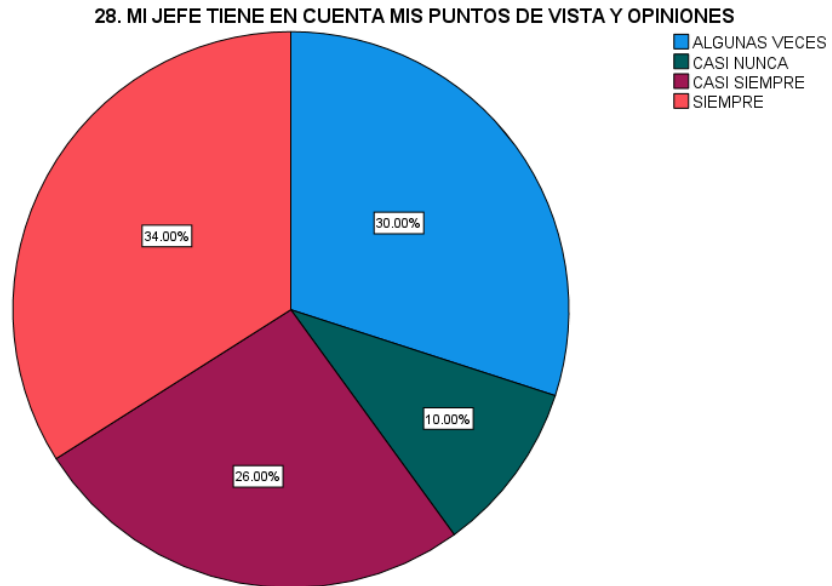


Fuente: Elaboración propia

4.7 Relaciones con los compañeros de trabajo y el patrón

Acerca del planteamiento 28 que habla sobre si el jefe tiene en cuenta los puntos de vista y opiniones de los colaboradores, la figura 39 muestra como resultado que el 34% considero que siempre, el 30% algunas veces, el 26% casi siempre y el 10% casi nunca.

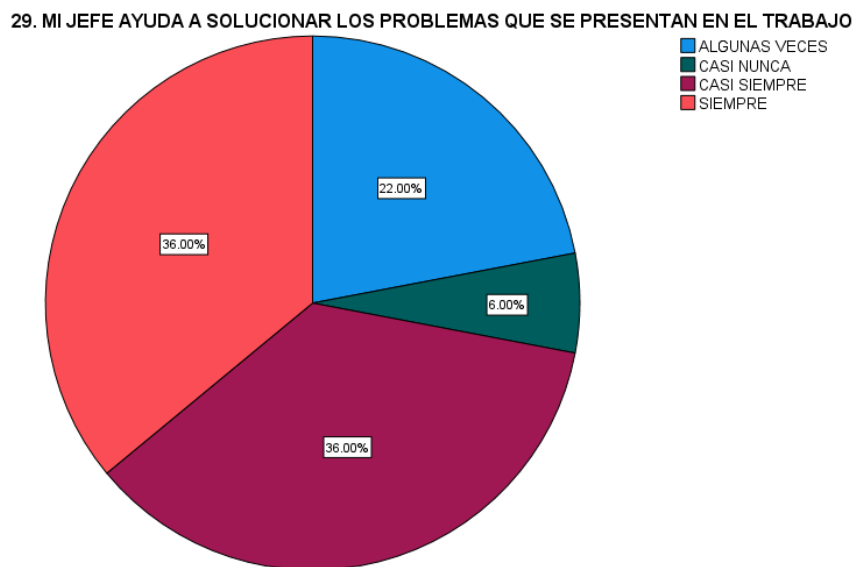
Figura 39. *Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.*



Fuente: Elaboración propia

Al analizar la figura 40, que plantea si el jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo se obtuvo como resultado que el 36% considera que siempre, de igual manera el 36% considera que casi siempre, el 22% algunas veces y el 6% restante considera que casi nunca.

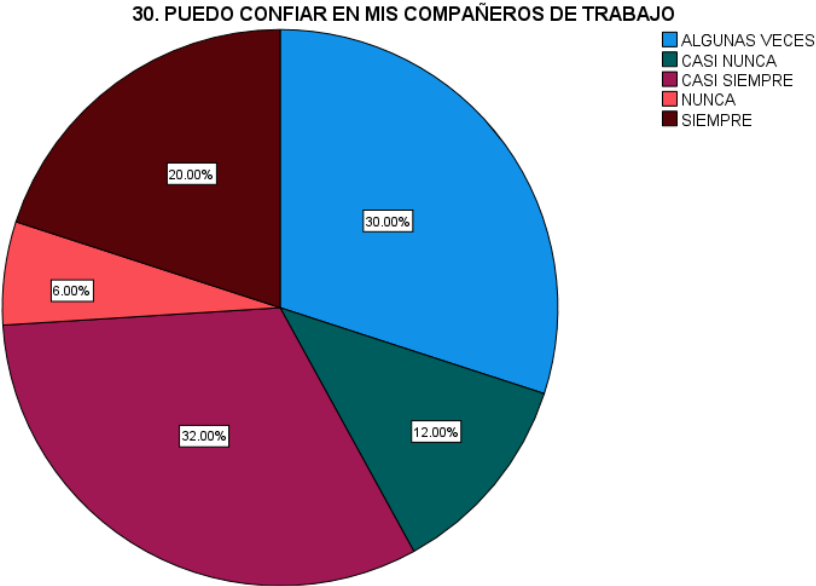
Figura 40. *Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

La figura 41, que habla sobre si la población encuestada puede confiar en sus compañeros de trabajo, obtuvo como resultado que el 32% considera que casi siempre, el 30% algunas veces, el 20% siempre, el 12% casi nunca y el 6% nunca.

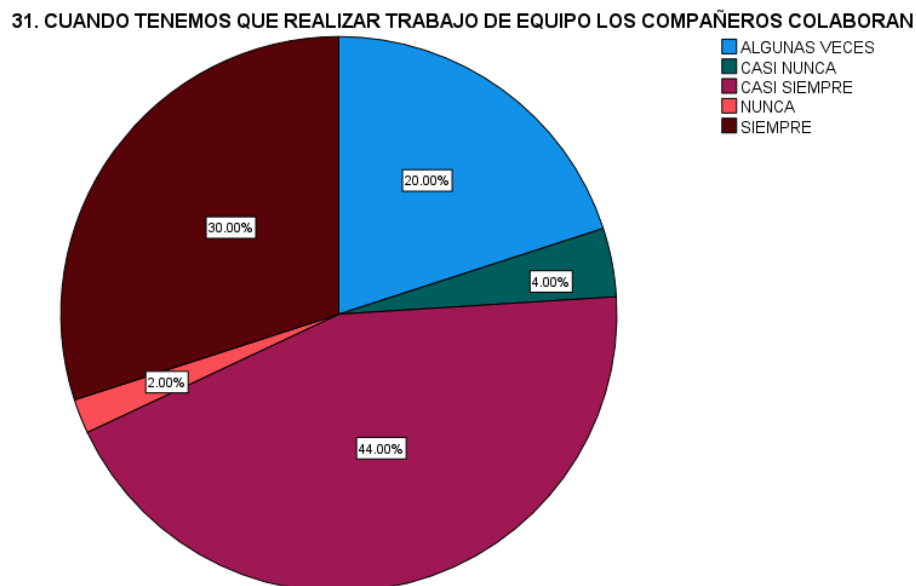
Figura 41. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Al hablar del planteamiento 31, que cuestiona sobre si cuando se tienen que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran, la población estudiada obtuvo como resultado que el 44% considera que casi siempre, el 30% siempre, el 20% algunas veces, el 4% casi nunca y el 2% nunca.

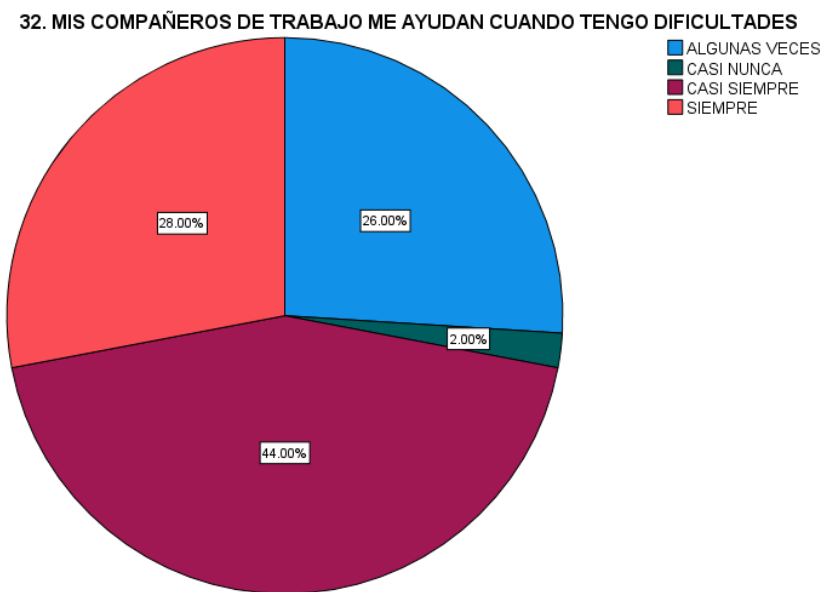
Figura 42. Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros que colaboran.



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la figura 43, que muestra como resultado sobre si los compañeros de trabajo ayudan cuando se tienen dificultades entre colaboradores, se obtuvo que el 44% considera que casi siempre, el 28% siempre, el 26% algunas veces y el 2% casi nunca.

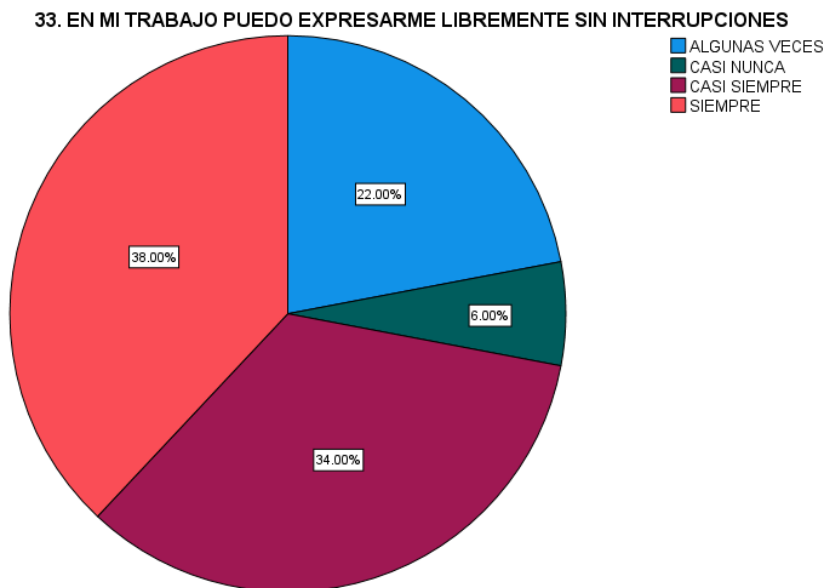
Figura 43. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento 33 (ver figura 44), que habla sobre si en el trabajo se puede expresar libremente sin interrupciones, los resultados de la muestra arrojaron que el 38% considera que siempre, el 34% casi siempre, el 22% algunas veces el 6% casi nunca.

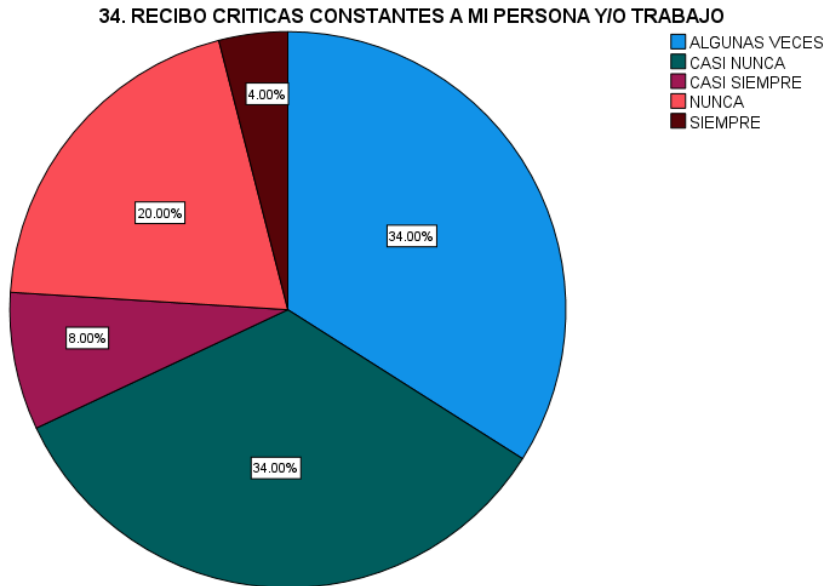
Figura 44. *En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones.*



Fuente: Elaboración propia

En relacion a la figura 45, que plantea si se reciben criticas constantes a las personas y o trabajo, se obtuvo como resultado en la poblacion en cuestada que el 34% considera que algunas veces, de igual manera un 34% considera que casi nunca, 20% considera que nunca, 8% casi siempre y el 4% siempre.

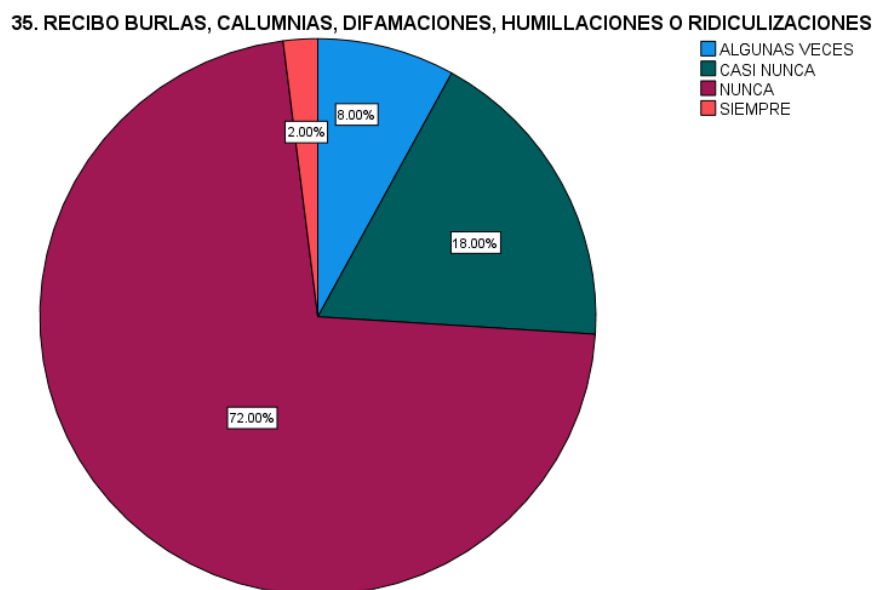
Figura 45. *Recibo criticas constantes a mi persona y/o trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere al planteamiento 35, sobre si se reciben burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones, la figura 46 muestra como resultados que dentro de la población encuestada el 72% considero que nunca, 18% casi nunca, 8% algunas veces y 2% siempre.

Figura 46. *Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones.*

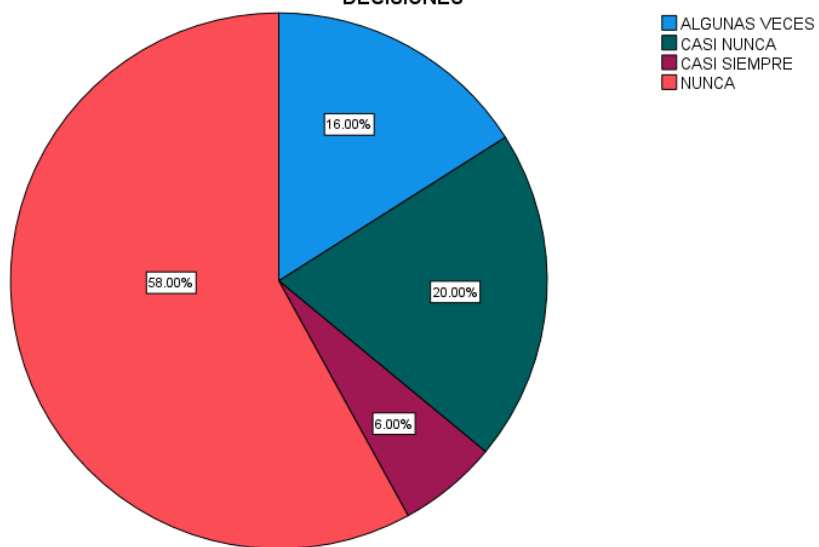


Fuente: Elaboración propia

En el caso de la figura 47, que muestra los resultados del planteamiento 36 que habla sobre si se ignora la presencia o se excluye de reuniones de trabajo y en la toma de decisiones, dentro de la población encuestada se obtuvo que el 58% considera que nunca, el 20% casi nunca, el 16% algunas veces y el 6% casi siempre.

Figura 47. *Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones.*

36. SE IGNORA MI PRESENCIA O SE ME EXCLUYE DE LAS REUNIONES DE TRABAJO Y EN LA TOMA DE DECISIONES

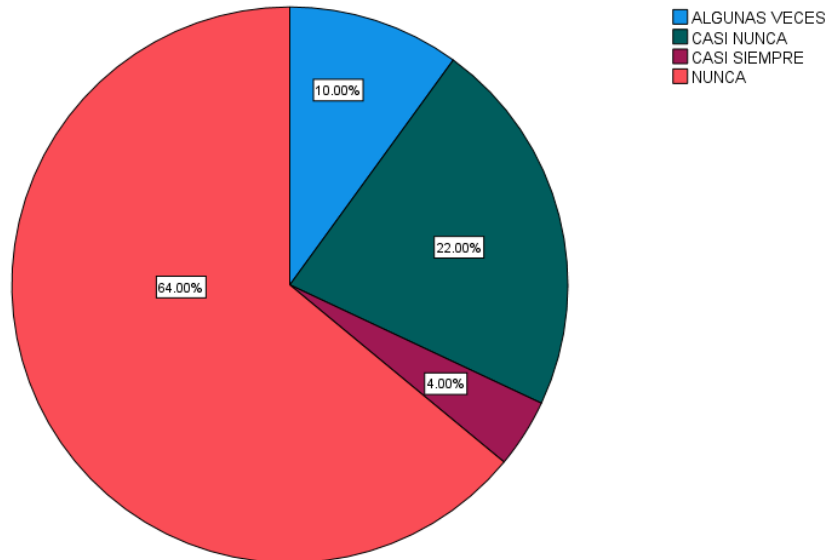


Fuente: Elaboración propia

Acerca del planteamiento 37 que habla sobre si se manipulan las situaciones de trabajo para hacer parecer un mal trabajador, la figura 48 muestra como resultado que el 64% considero que nunca, el 22% casi nunca, el 10% algunas veces y el 4% casi siempre.

Figura 48. *Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador.*

37. SE MANIPULAN LAS SITUACIONES DE TRABAJO PARA HACERME PARECER UN MAL TRABAJADOR

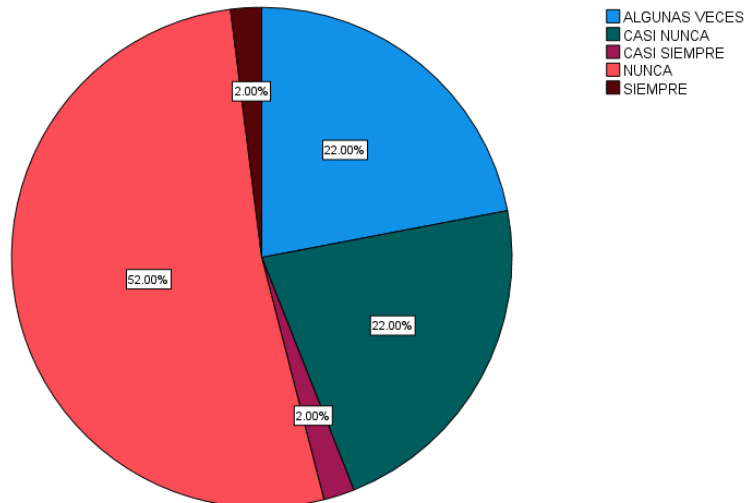


Fuente: Elaboración propia

Al analizar la figura 49, que plantea si se ignoran los éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores se obtuvo como resultado que el 52% de la población encuestada considera que nunca, el 22% algunas veces, de igual manera un 22% considera que casi nunca, el 2% casi siempre y otro 2% siempre.

Figura 49. *Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores.*

38. SE IGNORAN MIS ÉXITOS LABORALES Y SE ATRIBUYEN A OTROS TRABAJADORES

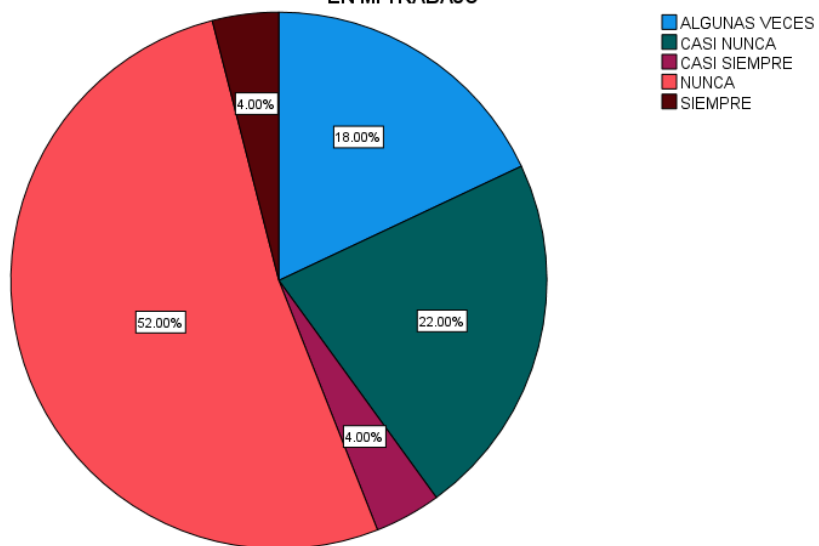


Fuente: Elaboración propia

La figura 50, que habla sobre si bloquean o impiden las oportunidades que se tienen para obtener ascenso o mejora en su trabajo, la población encuestada arrojo como resultado que el 52% considera que nunca, el 22% casi nunca, el 18% algunas veces, el 4% casi siempre y otro 4% siempre.

Figura 50. *Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo.*

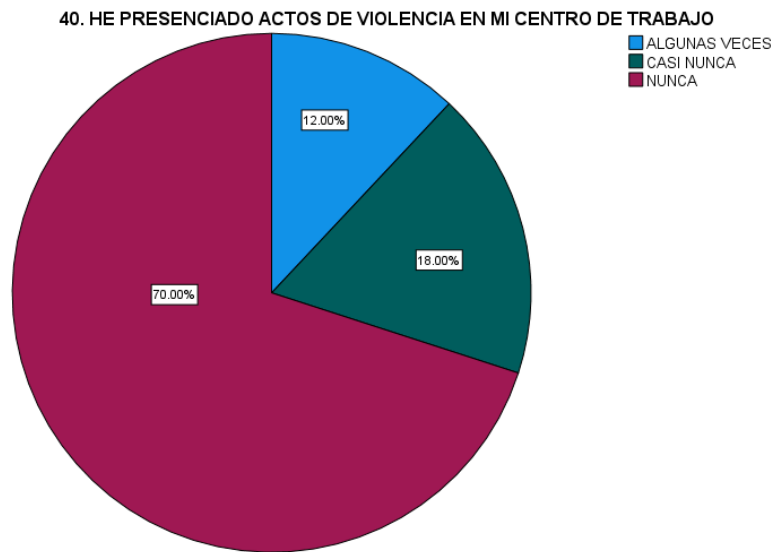
39. ME BLOQUEAN O IMPIDEN LAS OPORTUNIDADES QUE TENGO PARA OBTENER ASCENSO O MEJORA EN MI TRABAJO



Fuente: Elaboración propia

Al analizar el planteamiento 40, que considera si han presenciado actos de violencia en el centro de trabajo, la población estudiada obtuvo como resultado que el 70% considera que nunca, el 18% casi nunca y el 12% algunas veces.

Figura 51. *He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo.*

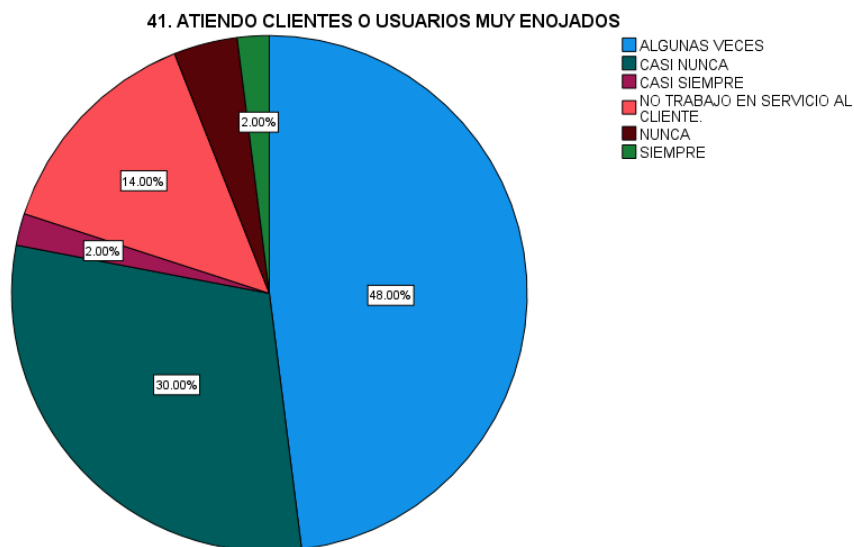


Fuente: Elaboración propia

4.8 Atención a clientes o usuarios

Con respecto a la figura 52, que muestra como resultado sobre si los colaboradores atienden a clientes o usuarios muy enojados, se obtuvo como resultado que el 48% considera que algunas veces, el 30% casi nunca, el 14% no trabaja en servicio al cliente, el 4% nunca, el 2% casi siempre y el 2% siempre.

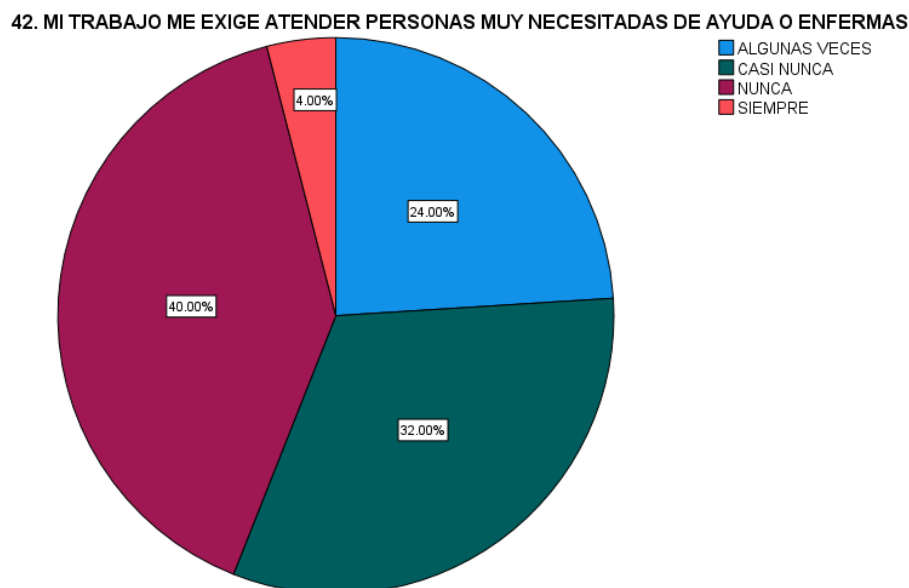
Figura 52. *Atiendo clientes o usuarios muy enojados.*



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al planteamiento 42, que habla sobre si en el trabajo se exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas, los resultados de la muestra arrojaron que el 40% nunca, el 32% casi nunca, el 24% algunas veces y el 4% siempre.

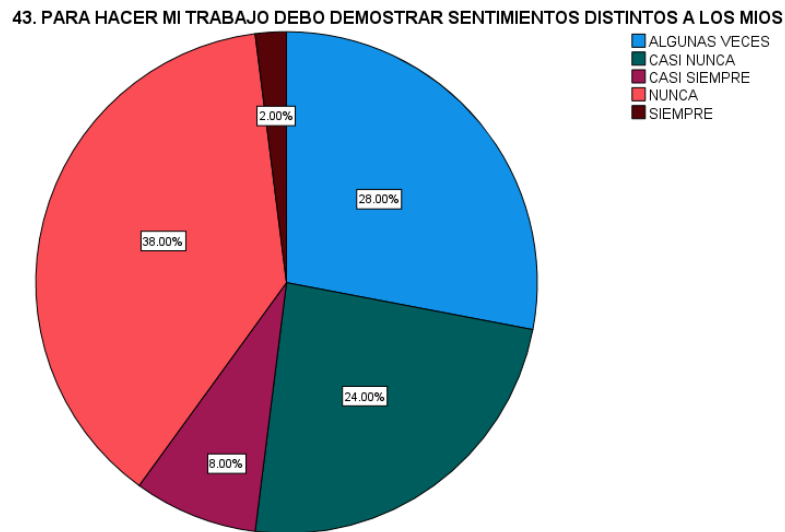
Figura 53. *Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas.*



Fuente: Elaboración propia

En relación a la figura 54, que plantea que para hacer su trabajo se deben demostrar sentimientos distintos a los suyos, se obtuvo como resultado en la población encuestada que el 38% considera que nunca, el 28% algunas veces, el 24% casi nunca, el 8% casi siempre y el 2% siempre.

Figura 54. Para hacer mi trabajo debo de demostrar sentimientos distintos a los míos.

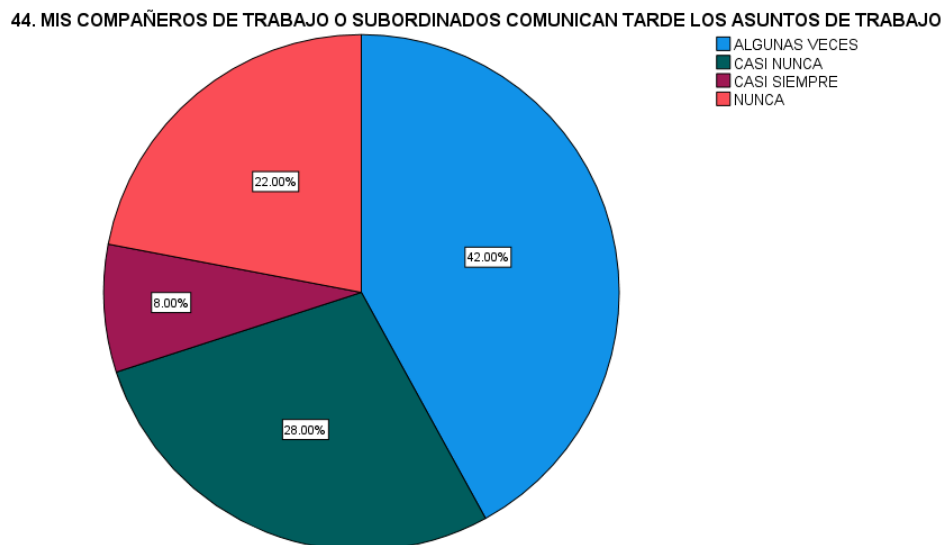


Fuente: Elaboración propia

4.9 Actitudes de los trabajadores que supervisa

Por lo que se refiere al planteamiento 44, sobre si se los compañeros de trabajo o subordinados comunican tarde los asuntos de trabajo, la figura 55 muestra como resultados que dentro de la población encuestada el 42% de la población considera que algunas veces, el 28% casi nunca, el 22% nunca y el 8% siempre.

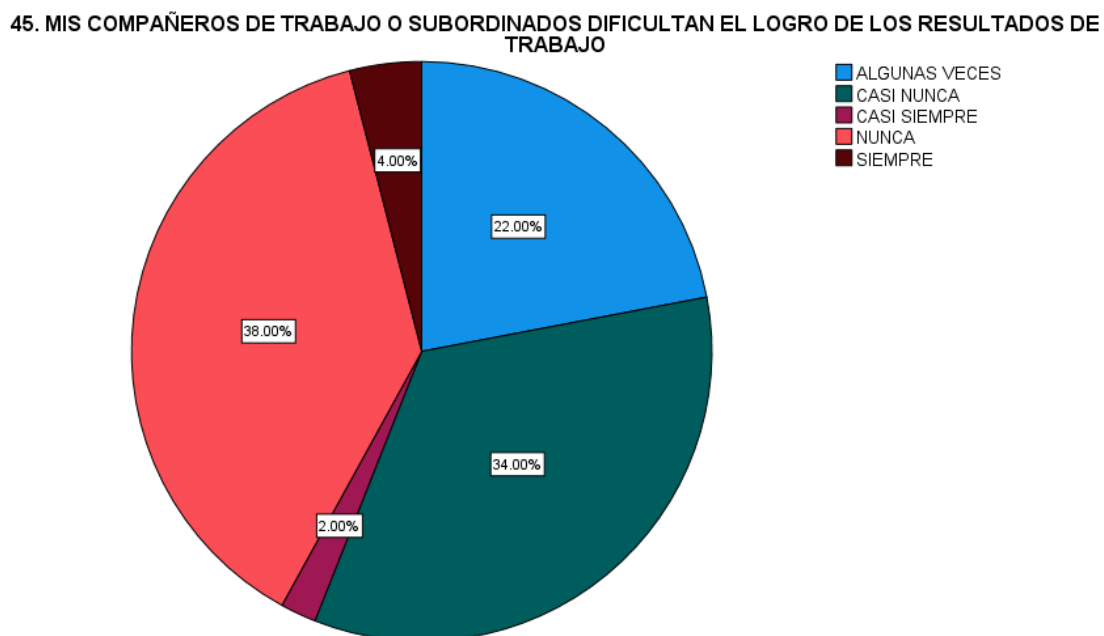
Figura 55. Comunican tarde los asuntos de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

En el caso de la figura 56, que muestra los resultados del planteamiento 45 que habla sobre si los compañeros de trabajo o subordinados dificultan el logro de resultados de trabajo, dentro de la población encuestada se obtuvo que el 38% considera que nunca, el 34% considera que casi nunca, el 22% algunas veces, el 4% siempre, y el 2% casi siempre.

Figura 56. *Dificultan el logro de los resultados del trabajo.*

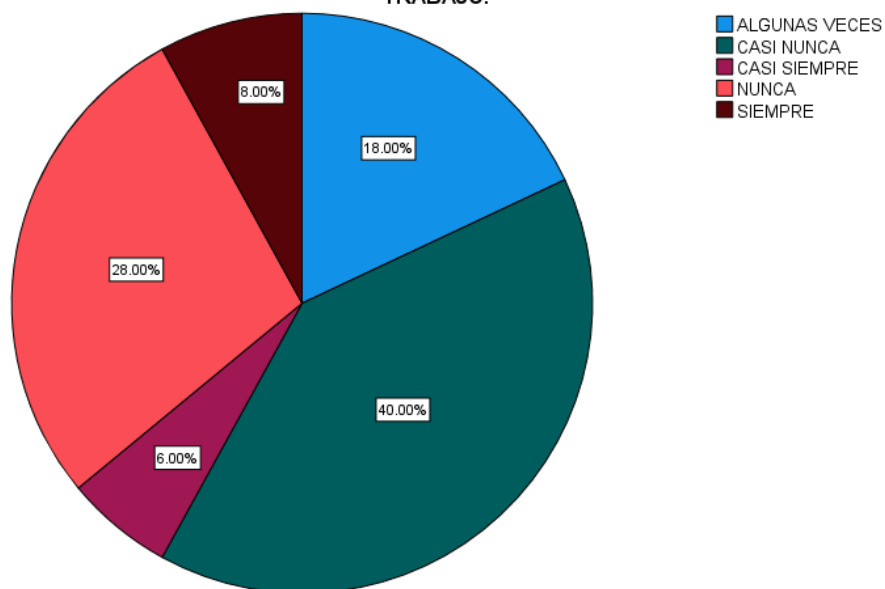


Fuente: Elaboración propia

Al analizar la figura 57 del cuestionario, que plantea si los compañeros de trabajo o subordinados ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo, se obtuvo como resultado que el 40% de los entrevistados considera que casi nunca, el 28% considera que nunca, el 18% considera que algunas veces, el 8% considera que siempre y el 6% considera que casi siempre.

Figura 57. Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.

46. MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO O SUBORDINADOS IGNORAN LAS SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU TRABAJO.

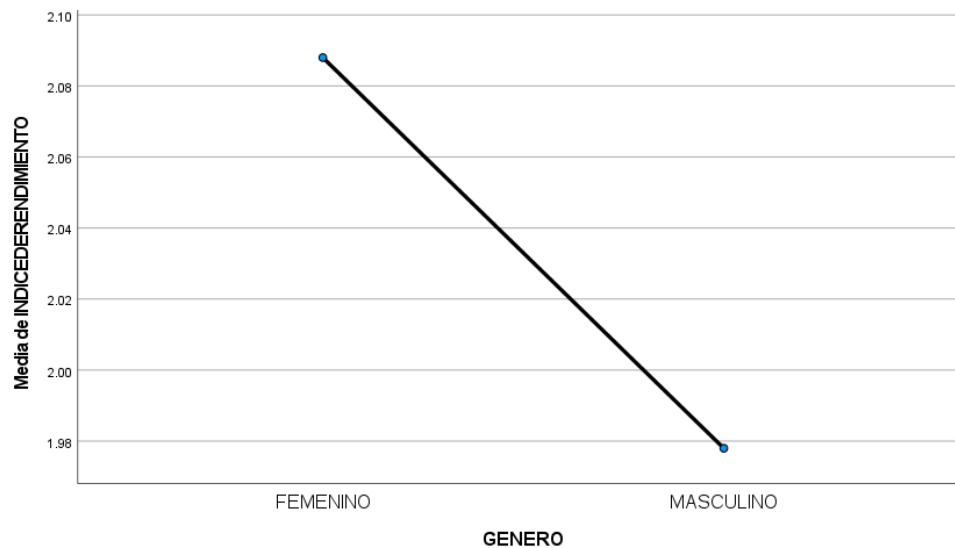


Fuente: Elaboración propia

4.10 Análisis de índices de rendimiento, salud y satisfacción

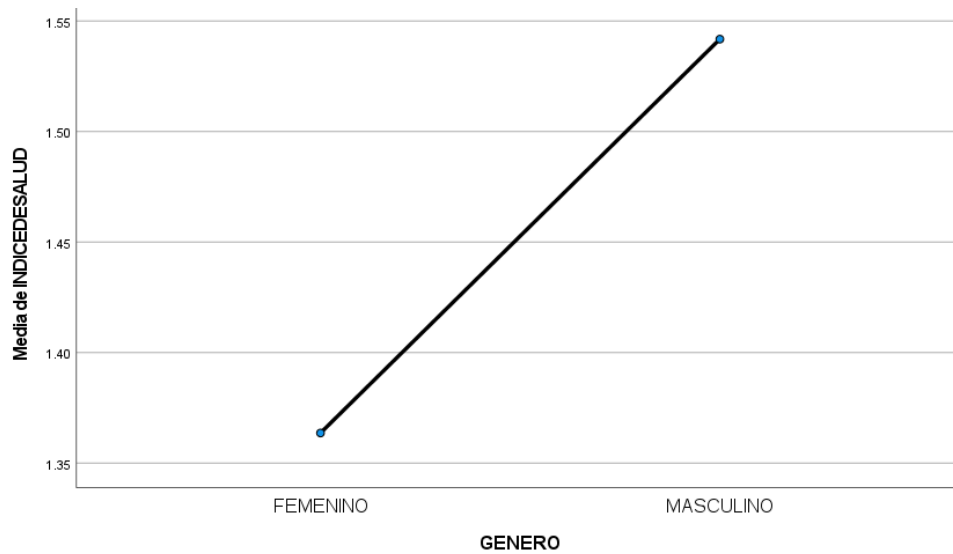
Al analizar el índice de rendimiento con el género existe diferencia significativa con un $p < 0.369$, siendo la población femenina más satisfecha que la masculina en su labor (ver figura 58).

Figura 58. Índice de rendimiento por género.



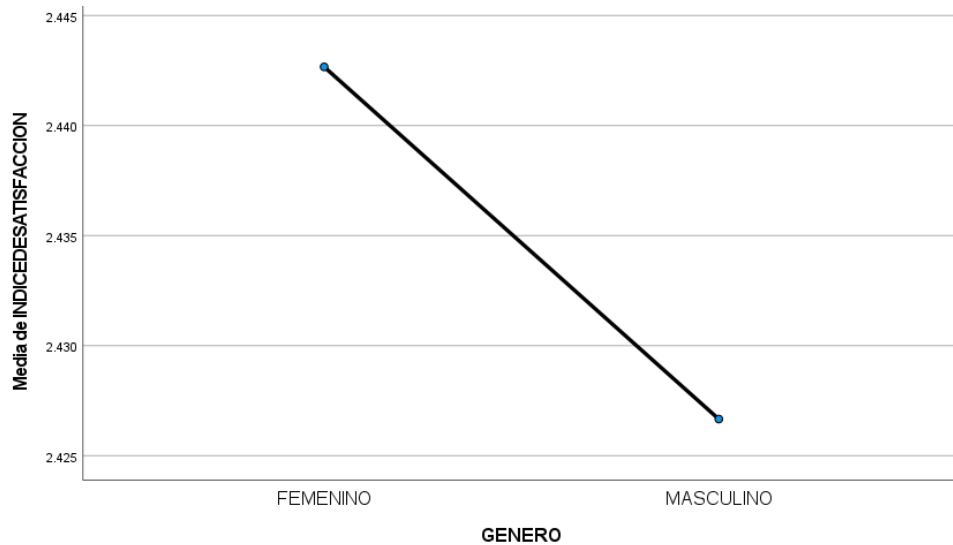
Analizando el índice de salud con el género existe diferencia significativa con un $p < 0.103$, siendo la población femenina menos saludable que la masculina en su labor (ver figura 59).

Figura 59. Índice de salud por género.



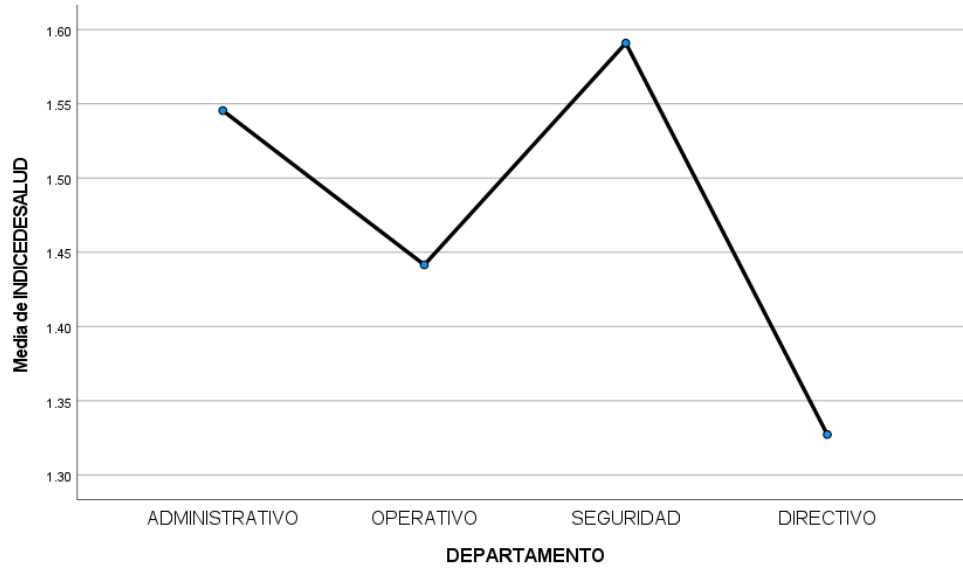
Al analizar el índice de satisfacción con el género existe diferencia significativa con un $p < 0.878$, siendo la población femenina más satisfecha que la masculina en su labor (ver figura 60).

Figura 60. Índice de satisfacción por género.



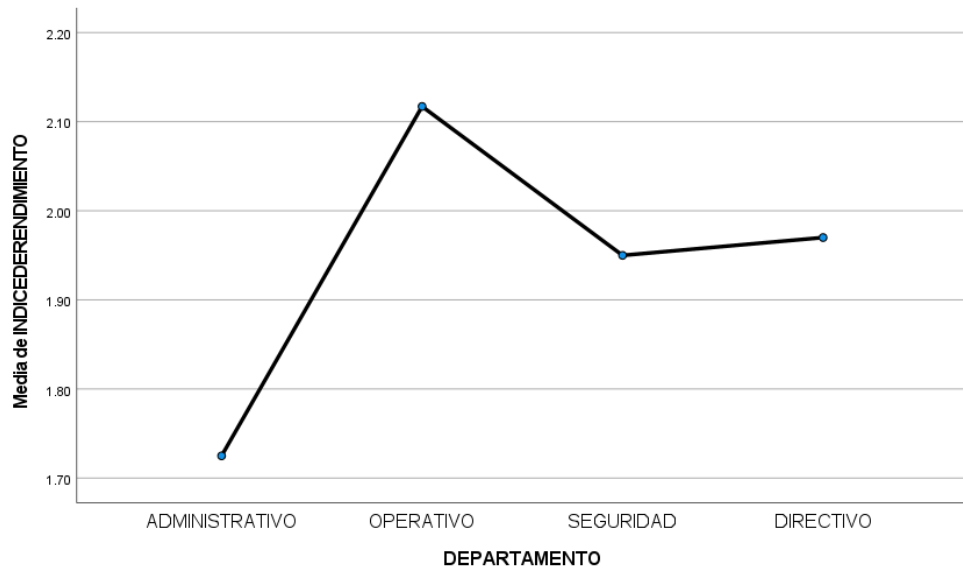
Al analizar los índices por departamento existe significancia en el índice de salud, con un $p < 0.746$, siendo el departamento directivo con menor índice de salud (ver figura 61).

Figura 61. Índice de salud por departamento.



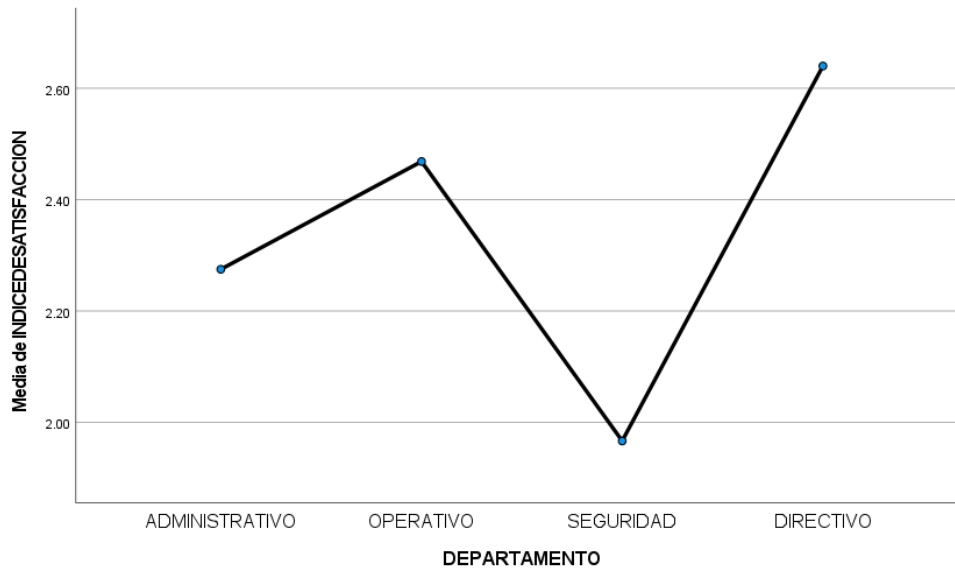
El índice de rendimiento analizando por departamento, muestra una media menor en el departamento administrativo, con un $p < 0.126$ (ver figura 62).

Figura 62. Índice de rendimiento por departamento.



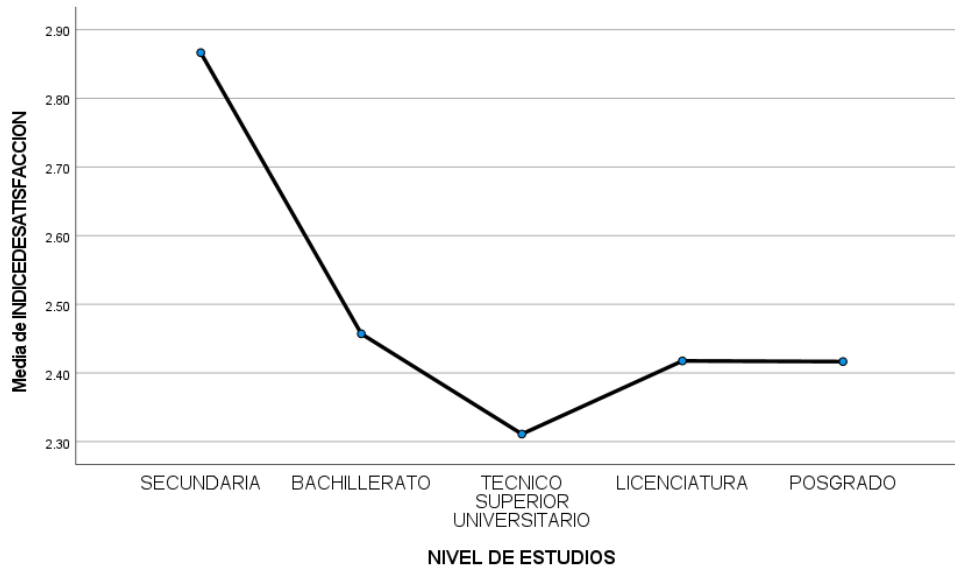
El índice de satisfacción analizando por departamento, muestra una media mayor en el departamento directivo, con un $p < 0.076$ (ver figura 63).

Figura 63. Índice de satisfacción por departamento.



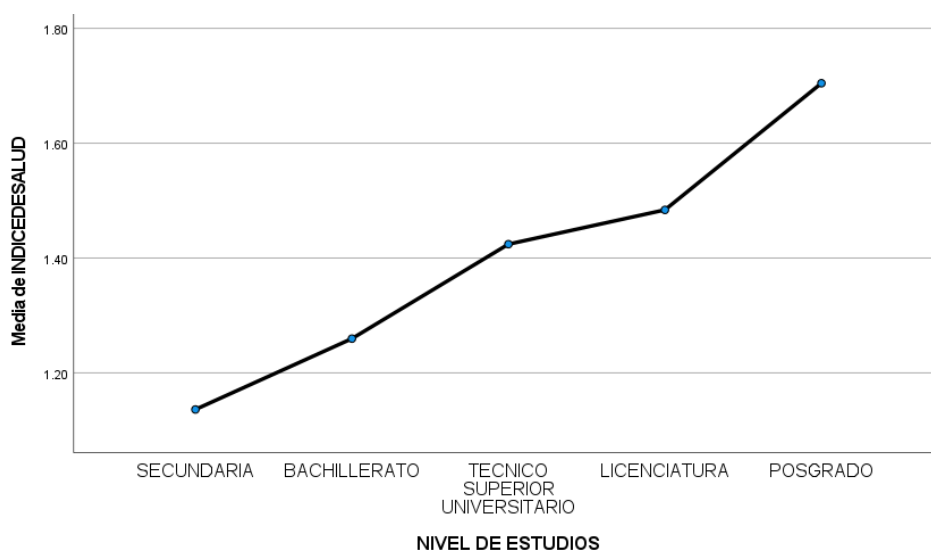
Al analizar el índice de satisfacción con el nivel de estudios, existe diferencia significativa con un $p < 0.529$, siendo el nivel de secundaria el que mayor satisfacción tiene en su labor (ver figura 64).

Figura 64. Índice de satisfacción por nivel de estudios.



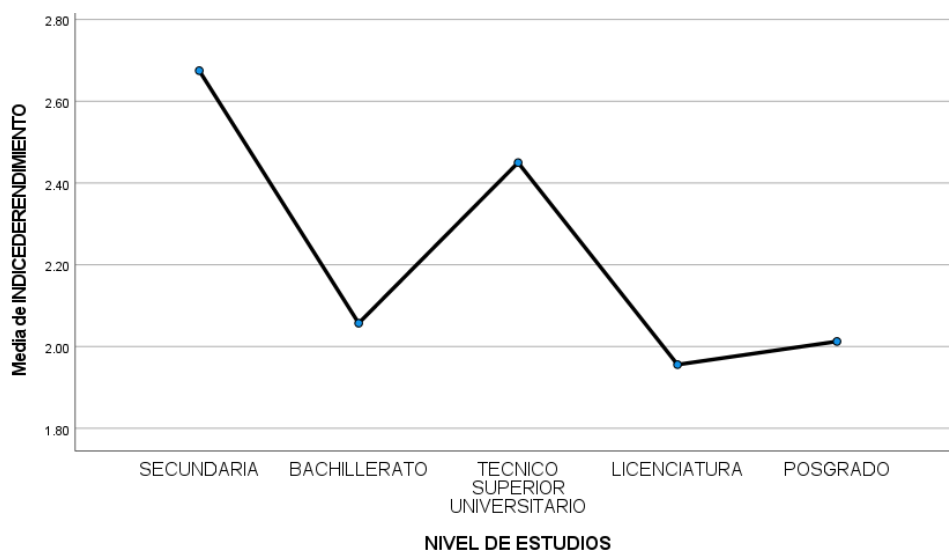
Al analizar el índice de salud con el nivel de estudios, resultando que existe diferencia significativa con un $p < 0.287$, siendo la población de posgrado los que mayor media presenta en su labor (ver figura 65).

Figura 65. Índice de salud por nivel de estudios



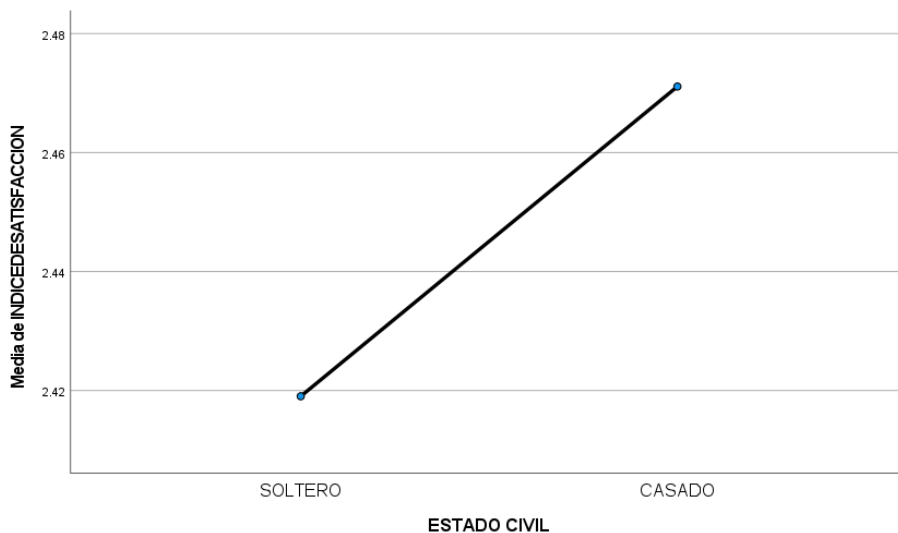
Al analizar el índice de rendimiento con el nivel de estudios existe diferencia significativa con un $p < 0.068$, siendo la población de secundaria los que mayor nivel de rendimiento presenta en su labor (ver figura 66).

Figura 66. Índice de rendimiento por nivel de estudios.



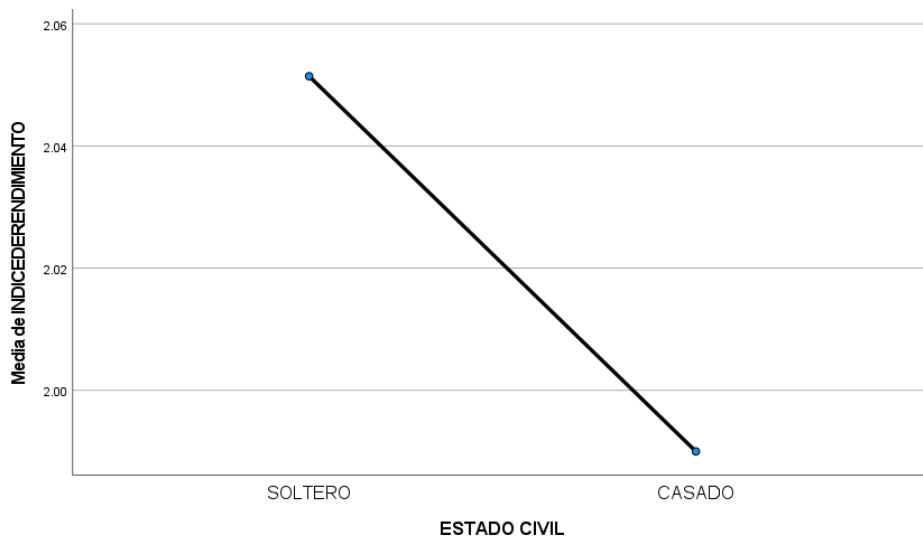
Al analizar el índice de satisfacción con el estado civil existe diferencia significativa con un $p < 0.648$, siendo la población casada los que mayor satisfacción presentan en su labor (ver figura 67).

Figura 67. Índice de satisfacción por estado civil.



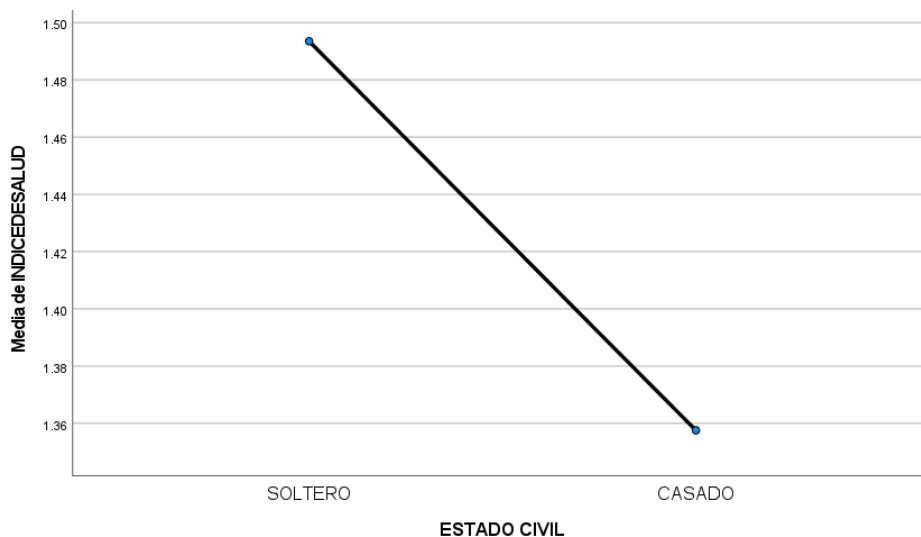
Al analizar el índice de rendimiento con el estado civil, se presenta diferencia significativa con un $p < 0.647$, siendo la población soltera la más satisfecha en su labor (ver figura 68).

Figura 68. Índice de rendimiento por estado civil.



Al analizar el índice de salud con el estado civil existe diferencia significativa con un $p < 0.257$, siendo la población soltera la más satisfecha en su labor (ver figura 69).

Figura 69. *Índice de salud por estado civil.*



Ahora bien, hablando del índice de salud y analizando nuestra población de estudio se puede hacer inferencia en que, por departamento, el que presenta el mayor índice de salud es el de seguridad y en último lugar el departamento de dirección. La población con estudios de posgrado es la que presenta un mayor índice de salud y la menor la de estudios de secundaria. Respecto al estado civil la población soltera presenta mayor índice de salud que la población casada. Por último, cabe mencionar que la población masculina presenta un mayor índice de salud que la población femenina.

Por otra parte, al hablar del índice de rendimiento se puede hacer inferencia en que agrupando por genero las mujeres presentan un mayor rendimiento que el hombre. También cabe destacar que la población con estado civil soltero rinde más que la que presenta un estado civil casado. Al hablar de su clasificación por departamentos, el departamento administrativo es el que presenta menor rendimiento y a su vez el operativo es el que presenta mayor rendimiento.

En relación con lo anterior, la población con una formación secundaria presenta el mayor porcentaje de rendimiento y la de menor rendimiento es la que cuenta con estudios de posgrado.

Por último, al analizar los índices de satisfacción en la población se puede destacar que el género femenino se encuentra más satisfecho con su labor en relación con el género masculino. La población soltera se encuentra con un porcentaje menor de satisfacción que la población casada. Respecto a la satisfacción en los departamentos se puede hacer hincapié en que el departamento con mayor satisfacción es el directivo y el menor el departamento de seguridad. Ahora bien, al analizar la satisfacción en relación con la formación académica las personas con estudios de secundaria y bachillerato presentan el mayor grado de satisfacción. La población con estudios universitarios y de posgrado son los que presentan menores niveles de satisfacción.

4.11 Factor de riesgo en la empresa

Para identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en trabajadores del sector deportivo y su relación con el perfil laboral, se aplicó el cuestionario de la guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018 a 50 trabajadores que representan la plantilla total en una empresa del sector deportivo de San Luis Potosí.

Después de aplicar el cuestionario de la guía de referencia II se valida en cada cuestionario, la respuesta de cada cuestionamiento de acuerdo con la ponderación de la NOM y que se describe en la Tabla 14.

Posteriormente y considerando la Tabla 15, se agrupan los ítems para obtener la calificación de dominio, categoría y final del cuestionario de la siguiente manera:

- 1) Calificación del dominio (Cdom). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
- 2) Calificación de la categoría (Ccat). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
- 3) Calificación final del cuestionario (Cfinal). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

Seguidamente de obtener la calificación final, se pondera con la Tabla 16, clasificando a cada trabajador en un nivel de riesgo nulo, bajo, medio, alto o muy alto de acuerdo con su resultado del cuestionario.

Posteriormente se promedia el puntaje total de cada cuestionario aplicado y se clasifica de acuerdo con el puntaje obtenido, ubicándolo en la misma tabla de acuerdo con su nivel de riesgo.

El último paso en la aplicación de este instrumento es la ubicación de la empresa en su nivel de riesgo y la emisión de los criterios para la toma de acciones que permitan atender su problemática.

En la Tabla 20 se detalla este procedimiento.

Tabla 20. *Determinación del nivel de riesgo psicosocial*

EMPRESA DEPORTIVA AL INTERIOR DE SLP		
RESUMEN DE LA APLICACIÓN GUÍA DE REFERENCIA II NOM 035 S.T.P.S 2018		
TEST HECHOS		50
TEST ANULADOS		0
TEST EFECTIVOS		50
NIVEL DE RIESGOS EN RESULTADOS		
	CUESTIONARIO	GUÍA DE REFERENCIA II
MUY ALTO	3	NOM-035-STPS
ALTO	17	
MEDIO	22	
BAJO	8	
TOTAL	50	
CATEGORÍAS CON MAYOR RIESGO		
2. Factores propios de la actividad		Carga de Trabajo
		Falta de control sobre el trabajo
3. Organización del tiempo de trabajo		Jornada de trabajo
		Interferencia en la relación trabajo familia
4. Liderazgo y relaciones en el trabajo		Liderazgo
		Relaciones en el trabajo
		Violencia
PROMEDIO		64.32
NIVEL DE RIESGO		MEDIO
ACCIONES PARA MITIGAR		
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.		

Nota. Elaboración propia con base en el Diario Oficial de la Federación.

Capítulo V: Conclusiones

El propósito de la presente investigación fue identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en trabajadores del sector deportivo y su relación con el perfil laboral, aplicando la NOM-035-STPS-2018, en una empresa de San Luis Potosí.

Con base en los resultados obtenidos, se puede destacar que las evidencias y datos generados corroboran la hipótesis planteada en el modelo de investigación que se refiere a que el incumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 y la falta de evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la organización afecta negativamente el desempeño de sus trabajadores. En cuanto a los objetivos específicos, sobre el primer objetivo planteado.

Al estudiar el Diario Oficial de la Federación y la Ley Federal de Trabajo, la NOM representa un instrumento para evaluar, identificar y analizar de forma general, los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y también permite evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desempeñan su labor previniendo condiciones de riesgo y estrés laboral. De acuerdo con el campo de aplicación, la NOM rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo.

Al hablar del segundo objetivo planteado, la NOM 035 STPS-2018 tiene sustento en el Diario Oficial de la Federación y es sancionada por la Ley Federal de Trabajo. Para su correcta interpretación y complemento también se fundamenta en la NOM-019-STPS-2011 que habla de Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. En la NOM-030-STPS-2009 que habla sobre servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo y la NMX-R-025-SCFI-2015 que habla de igualdad laboral y no discriminación.

Ahora, al hablar del tercer objetivo, el cual es describir los factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018, se logró y detallo, aplicando el instrumento de evaluación del riesgo en una organización. Para lo cual, es necesario tener el fundamento de sus ítems, los cuales se clasifican en: las condiciones del ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, el control sobre el trabajo, las jornadas que exceden lo establecido en la ley, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y las relaciones negativas y por último la violencia laboral.

Al analizar los resultados obtenidos y el perfil de los trabajadores, se puede inferir que, con relación a la edad, la amplitud de la población abarca la edad laboralmente activa, esto quiere decir a partir de los 18 años. Teniendo como rango de los 19 años hasta los 66 años. Cabe destacar que el 60% de la muestra son personas menores a 30 años. Es preciso señalar como a partir de los 30 años la tendencia de la edad va disminuyendo y el rango se va haciendo más amplio. Por otra parte, es notable que una persona se encuentra laborando a pesar de tener acceso a jubilación.

Los integrantes de la población, agrupados por género, fueron 50% mujeres y 50% hombres. Es preciso señalar que la distribución de género no afecta el estudio y es destacable la paridad de género que existe en este sector. Al analizar los años de antigüedad en la empresa es relevante que el 70% de la población se encuentra con una antigüedad igual o menor a 6 años. Posteriormente el 30% supera la antigüedad mencionada anteriormente con una frecuencia menos común. Lo cual parece indicar que la empresa va perdiendo recursos humanos. La tendencia va a la baja. Cabe mencionar también, que a partir de los 12 años de antigüedad solo existe una persona por frecuencia, abarcando un rango más amplio de antigüedad de 12 a 22 años de antigüedad.

Al analizar los años de experiencia laboral, se puede inferir en que no presenta una tendencia estable. El 52% de la población analizada se encuentra ubicada en 6 años o menos. El 26% de la población se ubica entre los 7 y 14 años mostrando una tendencia mínima con frecuencia máxima de 2 personas en 7 y 10 años de experiencia. Por último, a partir de 15 años se ubica el 22% de la muestra mostrando una tendencia al alza. Por otra parte, es destacable que existen dos casos con 38 y 39 años de experiencia laboral, lo cual supera por mucho los requisitos de jubilación.

Por otra parte, al estudiar los años de experiencia en el ramo deportivo se puede hacer hincapié en que el 50% de la población se ubica con igual o menor a 7 años de experiencia. Posteriormente la tendencia es estable hasta los 25 años donde la frecuencia aumenta a 10%. En base a lo anterior se puede observar como las personas con mayores años de experiencia laboral va disminuyendo, lo cual puede indicar que existe deserción en el ramo.

Respecto al área de conocimiento y al nivel de estudios. Es relevante que el 68% de la población cuenta con una formación superior y que ningún sujeto de la población no presento la falta de acceso a la educación. En el área de conocimiento el 54% se ubica en áreas de ciencias sociales y jurídicas puesto que la población estudiada en su mayoría contaba con formación en educación, deportes y administración, seguidos de ingeniería y arquitectura con un 18% y de ciencias de la salud con un 16%.

Otro punto muy destacable del área de conocimiento y que se pueda observar en la organización es que el sector deportivo es muy amigable, puesto que todas las áreas del conocimiento se encuentran presentes en la empresa. Al analizar el estado civil es muy relevante que el 70% de la muestra se encuentra soltero y el 30% con una relación. Dentro de los encuestados, informalmente, hicieron la observación de estar divorciados, por lo cual, es posible

que este resultado de apertura a una línea de investigación sobre como incide el trabajo en la relación personal dentro de este sector.

Al estudiar el departamento al que pertenece la muestra, es muy relevante el hecho de que el 74% de la población se encuentra en puestos operativos que requieren una carga física. Por otra parte, el 26% de la población se encuentra en puestos administrativos que ocupan mayormente una carga mental. Pasando a los resultados obtenidos aplicando la guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018 es destacable que la empresa no cuenta con homogeneidad en algunos cuestionamientos críticos. Lo cual habla de que la organización presenta niveles de riesgo en sus trabajadores, mala distribución de cargas de trabajo, improductividad y mala gestión administrativa.

Con respecto a la exigencia física del trabajo, el 70% de la población mostro tendencia positiva. Esto coincide con la pertenencia a los departamentos, ya que el departamento operativo también presento 70% de la población. Lo cual indica que existe disparidad de carga entre departamentos lo cual puede generar conflictos entre el personal. Analizando la preocupación de un accidente de trabajo el 58% de la población mostro tendencia positiva lo cual puede relacionarse a que las instalaciones de trabajo no son adecuadas o presentan riesgos para el personal. De igual manera el 38% considera que las actividades que se realizan son peligrosas.

Por otra parte, al estudiar si los trabajadores se tienen que quedar tiempo adicional a su turno, el 54% mostro tendencia favorable lo cual habla que puede ser que exista una mala gestión de los tiempos, por lo cual existe falta de control en el trabajo. De igual manera el 44% hace hincapié en que debe de trabajar sin parar, lo cual sustenta la afirmación anterior.

Dando continuidad a las cargas y analizando el aspecto mental, la encuesta en la población arrojó que el 96% considera que el trabajo exige mucha concentración, también el 78% que se memorice mucha información. Por otra parte, el 76% considero que el trabajo exige que se atiendan varios asuntos al mismo tiempo. Así pues, se puede considerar que además de una carga física considerable también existe una gran carga mental.

Ahora bien, al hablar de la responsabilidad, al 76% de la población se le encomiendan cosas de mucho valor. El 86% mostro una tendencia inclinada a responder a sus superiores por los resultados de su área de trabajo. Estos resultados arrojan que la mayoría de los trabajadores cuenta con un alto grado de responsabilidad que puede ser provocado por un desequilibrio de exigencia laboral que puede conducir al estrés.

En cuanto al liderazgo y gestión de los recursos humanos, al estudiar si en el trabajo existen ordenes contradictorias, un 44% mostro una tendencia positiva y un 24% ocasionalmente. Con relación a si en el trabajo piden hacer cosas innecesarias el 34% tuvo una tendencia positiva y el 32% ocasional. Estas cifras no hablan de que está presente una falta de control sobre el trabajo o una mala administración.

Uno de los planteamientos más relevantes en el instrumento, y que se relaciona con la jornada laboral, es si en el trabajo se hacen horas extras más de tres veces a la semana. El 32% de la población tuvo una respuesta positiva. Analizando este resultado es muy relevante hacer hincapié en que esta jornada se encuentra fuera de la legalidad laboral. De lo cual se puede concluir que hay excesivas cargas de trabajo, errores en la distribución de cargas y sobre todo jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, lo cual representa un factor de riesgo muy considerable en la población.

Por otra parte, respecto a si el trabajo exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana. El 30% arrojó un resultado positivo y el 46% ocasionalmente. Lo cual ratifica la conclusión anterior. Ahora bien, uno de los factores de riesgo más importantes es la interferencia trabajo- familia. Al analizar el planteamiento sobre si la población considera que el trabajo es mucho y perjudica las actividades familiares o personales se obtuvo como resultado que un 38% de la población afronta esta problemática lo cual coincide con el 52% de la población que cuando está trabajando piensa en las actividades familiares o personales.

En cuanto a la prospección laboral la guía de referencia hace el planteamiento si el trabajo permite que se desarrollen nuevas habilidades, teniendo una tendencia positiva del 96%, es destacable que de la población encuestada nadie respondió que nunca. Por otra parte, al plantear si se puede aspirar a un mejor puesto el 28% tuvo una tendencia negativa y el 72% positiva. Lo cual de manera muy general nos habla de que existe proyección laboral a largo plazo.

Con respecto al ritmo de trabajo, es muy destacable que el 60% de la población puede decidir la velocidad a la que realiza su trabajo. Sin embargo, el 40% presenta una tendencia negativa, de lo cual, se puede concluir que existe disparidad en las cargas de trabajo y se reafirma el planteamiento de un mal diseño de puestos. Este punto se reafirma con el hecho de que el 40% puede cambiar el orden de las actividades ocasionalmente, el 22% nunca y 38 siempre. Es una tendencia que muestra disparidad de responsabilidades y cargas.

Ahora bien, otro de los elementos indispensables en la administración es el conocimiento de los objetivos y de la estructura de la organización. En los resultados analizados en nuestra población se observó que el 12% de la población no conocía con claridad sus funciones, el 44% casi siempre y el 14% algunas veces. Lo cual habla de que la misión empresarial y el diseño de

puestos no es claro en su totalidad. A pesar de ser porcentajes relativamente bajos, para que una empresa opere con plena eficiencia lo ideal es que todos se encuentren en una tendencia positiva.

Este punto es reafirmado al indagar si se explican claramente los resultados que se deben obtener en el trabajo. Donde se obtuvo que el 22% consideraba que algunas veces, el 8% casi nunca, el 2% nunca, teniendo un total de 32% en tendencia negativa. Un 38% en casi siempre y un 30% en siempre.

Con relación a lo anterior, la población estudiada considero que 28% no sabe con quién puede resolver un problema o asunto de trabajo. Estas tendencias heterogéneas hablan de deficiencias en la comunicación organizacional y en el diseño de puestos, lo cual es grave, puesto que representa un factor decisivo en la operación de una organización.

Pasando al tema de capacitación, existen dos planteamientos que nos permiten conocer su estatus en la empresa. El primero de ellos habla sobre si a los trabajadores se le permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo, teniendo como resultado que un 18% de la población considero que algunas veces y el 16% que nunca. La segunda muestra sobre si la población recibe capacitación útil para hacer su trabajo teniendo como resultado que el 24% de la población considero que no y el 24% algunas veces. Estas cifras son graves puesto que, a pesar de representar porcentajes bajos, son indispensables para que una empresa opere correctamente.

Ahora bien, el ambiente laboral es uno de los factores de riesgo más considerable en la investigación puesto que es uno de los principales elementos que influyen en el estrés de los trabajadores y a los que se encuentra en exposición permanente. Dentro de los planteamientos

del instrumento se planteó si se puede confiar en los compañeros de trabajos, lo cual arrojo como resultado que el 18% considero que no, el 30% algunas veces y el 52% considero que sí.

Por otra parte, cuando los compañeros de trabajo ayudan cuando se tienen dificultades la población arrojo que 26% algunas veces y el 2% nunca. La tendencia es favorable con un 72%. Con relación a la expresión sin interrupciones el 6% considero que nunca, el 22% algunas veces y el 34% casi siempre.

Otro planteamiento muy destacable es si se reciben criticas constantes a la persona y/o trabajo se obtuvo que el 4% considero que siempre, el 8% casi siempre y el 34% algunas veces. Cabe destacar en este punto que es posible separar este planteamiento en dos. Es relevante una crítica a un trabajo puesto que puede ser positiva. Sin embargo, una crítica a una persona resulta totalmente negativa, por lo cual este planteamiento podría ser mejorado en la norma ya que su trascendencia es muy relevante en el ambiente organizacional.

Ahora uno de los planteamientos críticos habla sobre sobre si se reciben burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones, es muy destacable que el 8% considero que algunas veces, el 18% casi nunca y el 2% siempre. A pesar de que es una tendencia mínima, es una tendencia critica que habla que la empresa tiene un factor de riesgo elevado. Para que una pueda operar correctamente es necesario que su ambiente laboral no presente ni un % favorable en planteamientos críticos. Esto habla de faltas graves a la Ley Federal del Trabajo y a la gestión de la organización.

Con respecto a si dentro de la población se ignora su presencia o se excluye de reuniones de trabajo y en la toma de decisiones se obtuvo que el 16% considera que algunas veces y el 6% casi siempre. Tomando en cuenta, otro planteamiento crítico, sobre si se manipulan las

situaciones de trabajo para hacer parecer mal un trabajador se obtuvo que 10% considero que algunas veces y el 4% casi siempre.

También sobre si se ignoran éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores se obtuvo que el 2% de la población considero que siempre, otro 2% casi siempre y un 22% algunas veces. Acerca de si se bloquen o impiden oportunidades que se tienen para obtener ascensos o mejoras en el trabajo se obtuvo que el 18% de la población considero que algunas veces, el 4% casi siempre y el 4% siempre.

Estos cuestionamientos del ambiente laboral presentan un porcentaje bajo, sin embargo, esto habla de que existen trabajadores expuestos a factores de riesgo. Lo ideal para una organización seria que estos cuestionamientos no estuvieran presentes. Aunque representen una población baja, para que una organización pueda operar correctamente, con medidas de higiene y ambiente seguro es necesario que toda la población se encuentra bajo protección y trabajando hacia el mismo objetivo con la misma cultura organizacional.

Otro de los cuestionamientos críticos habla sobre si se ha presenciado actos de violencia en el centro de trabajo hay dos porcentajes que resultan alarmantes. Un algunas veces con un 12% y un casi nunca con un 18%. Estas cifras son alarmantes pues se relacionan con violaciones a la Ley Federal del trabajo.

Al analizar las relaciones de trabajo se evalúan tres planteamientos. El primero de ellos habla sobre si se comunican tarde los asuntos de trabajo, teniendo como resultado que el 42% de la población considero que algunas veces y el 8% siempre, una tendencia positiva del 50%. En el caso de si los compañeros de trabajo dificultan el logro de resultados de trabajo, el 22%

de la población considero que algunas veces, el 4% siempre, y el 2% casi siempre, una tendencia positiva del 28%.

Por último, al hablar si sobre los compañeros de trabajo ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo se obtuvo que el 8% de la población considero que siempre, 18% algunas veces y el 6% siempre, una tendencia positiva del 32% Analizando estos resultados se infiere que las relaciones de trabajo presentan variaciones que afectan la dinámica de trabajo. Un porcentaje considerable de la población se encuentra expuesta a factores de riesgo.

Finalmente, el objetivo específico que pretendía identificar los factores psicosociales que presentan los trabajadores de acuerdo con su relación con el perfil laboral al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí para su prevención aplicando la NOM-035-STSPS-2018, se cumple ya que, al analizar los resultados de la evaluación, los datos obtenidos concluyen que la empresa presenta un nivel de riesgo medio y requieren de una política de prevención e intervención.

Cabe destacar que dentro de la organización se encontraron factores de riesgo contemplados en la NOM, en los que destacan las condiciones del ambiente de trabajo, las cargas de trabajo, el control sobre el trabajo, las jornadas que exceden lo establecido en la ley, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y las relaciones negativas y por último la violencia laboral. Lo cual es significativo y requiere una política de prevención, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de violencia laboral. La organización requiere una intervención en favor de su capital humano.

Cabe mencionar, que a pesar de que el nivel de riesgo a nivel general es medio, si se analizan los resultados de manera individual se puede observar que hay colaboradores que se

encuentran expuestos a factores de riesgo a niveles muy altos (3) y alto (17). Por lo cual se puede plantear que las acciones de mitigación deben de hacer un análisis específico e incluir una campaña de sensibilización para reforzar la aplicación y difusión de programas de prevención.

Con relación a los análisis de los índices de rendimiento, salud y satisfacción en la población. Dentro de la investigación, en el género se obtuvo que la población femenina está más satisfecha con su labor que la población masculina. Como se detalló anteriormente, en el universo de la investigación la población femenina era igual a la masculina, siendo uno de los sectores con paridad y una menor brecha de género.

Ahora bien, al hablar de un análisis por departamento existe significancia en el índice de salud. El departamento directivo es el que está más expuesto a factores de riesgo pues es el peor ubicado en la estadística. Paradójicamente es el departamento que experimenta mayores índices de satisfacción respecto a los demás. Por otra parte, analizando los índices por nivel de estudios existe significancia en el índice de satisfacción. La investigación infiere en que a mayor nivel de preparación académica la satisfacción laboral disminuye. Caso contrario a menor nivel de preparación la satisfacción laboral es mayor.

Analizando los índices por estado civil existe significancia en la satisfacción y en el rendimiento. La estadística arroja que la población con estado civil casado se encuentra más satisfecha con su trabajo que la población soltera. Asimismo, en el rendimiento, la población soltera presenta mayores índices de rendimiento que la población casada.

Por otra parte, la presente investigación permite corroborar la concordancia entre los resultados y aportaciones de los autores mencionados en el marco teórico, quien encontraron que los factores de riesgo y estrés afectan el desempeño de las personas en las organizaciones. Así como la importancia de la constante evaluación de los factores de riesgo con el propósito de mantener un ambiente laboral saludable en organizaciones que se encuentran en constante cambio.

Así mismo, la presente investigación demuestra que la NOM-035-STPS-2018 presenta puntos de mejora que pueden ser considerados para su futuro. En primer lugar, la norma no considera el acoso como uno de los factores de riesgo. En virtud de que al revisar la literatura del tema se encuentra presente como uno de los factores más comunes en las organizaciones.

En segundo lugar, la norma presenta ambigüedad en la redacción puesto que algunos planteamientos sesgan información relevante. Uno de los planteamientos habla sobre recibir críticas al trabajo y críticas a la persona, el juntar esta pregunta confunde el control sobre el trabajo con relación de trabajo, haciendo que el planteamiento pierda validez.

En tercer lugar, la evaluación de la norma presenta debilidad teórica en la aplicación de políticas de prevención. En este caso se pudo verificar que a pesar de que la empresa presentaba un nivel de riesgo medio, un 40% de la población requiere acciones para mitigar de un nivel alto. Lo cual deja fuera un programa de intervención específico. Atendiendo medianamente el problema.

Por otra parte, en cuanto a la debilidad teórica, la norma no plantea una temporalidad de evaluaciones, esto quiere decir que no regula cada cuanto se debe de evaluar los factores de riesgo de estrés en una organización. No obstante, basado en los datos y cifras obtenidas a través

de la metodología planteada en la Norma se puede concluir que existe la necesidad de plantear a futuro mejoras en esta Norma Oficial Mexicana. Sin embargo, su emisión y aplicación resulta positiva pues es el fundamento para atender la problemática de estrés laboral en las organizaciones de México. El invertir en políticas de prevención y en políticas de ambiente laboral seguro representa un valioso recurso para las organizaciones.

Se puede afirmar que la revisión presentada en el presente documento puede servir como punto de partida para otras investigaciones pues la NOM-035-STPS presenta puntos de mejora en términos cuantitativos y términos cualitativos. Finalmente es importante recalcar que existe poca literatura académica relacionada con el estudio de los factores de riesgo y estrés presente en los trabajadores del sector deportivo, por lo cual es necesario realizar más investigaciones a fin de incrementar el conocimiento de que tan expuestos están a factores de riesgo y como afectan sus relaciones interpersonales y la relación con su perfil.

La falta de evaluación y conocimiento sobre la exposición de factores de riesgo en trabajadores deportivos afecta negativamente su calidad de vida y su desempeño laboral, afectando negativamente a las organizaciones.

Referencias

- Almirall, P. (2001). *Ergonomia Cognitiva. Apuntes para su aplicacion en salud y trabajo*. Caracas: Universidad Central Venezuela.
- Avila, J. (2019). <http://prevencionar.com.mx/>. Obtenido de <https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2019/06/NOM-035-STPS-2018-PRESENTACION-CONFERENCIA-STPS-PPT.pdf>
- De los Fayos, G., & Vives, E. (2002). Variables motivacionales y emocionales implicadas en el síndrome de burnout en el contexto deportivo. *Revista Electronica de motivacion y emocion.*, 11-12.
- Diario Oficial de la Federacion. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federacion*. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Freudenberger, H. (1974). *Past, present and future concerns*. New York, NY.: The Haworth Press, Inc.
- Gomez, R. (2006). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Universidad & Empresa*, 5(11), 62-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187217476004>
- Gonzalez, E., & Gutierrez, R. (2006). La carga de trabajo como factor de riesgo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 259-270.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 271-276. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/304896428.pdf>
- Gutierrez, A., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suarez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 305-309.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hueso, A., & Cascant, M. (2012). Metodologia y tecnicas cuantitativas de investigacion. Universitat Politecnica de Valencia.
- Kalimo, R., Mostafa, A., & Cary, L. (1988). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=1347D53BD30A3DC93B2241052CDC29E3?sequence=1
- Lopez, A., Gonzalez, F., Morales, M., & Espinosa, C. (2007). Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 233-242. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745527005>

- Madero, S., & Flores, R. (2009). Predictores no financieros del compromiso de continuidad: un estudio cuasi-experimental. *Investigacion Administrativa*, 9-20.
- Marquez, M., & Zambrano, J. (2013). Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmeccánica. *Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmeccánica*, III(11), 39-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215030400005>
- Martinez, L., Oviedo, O., & Carmenza, L. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. Barranquilla, Colombia.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, (58), 37-44. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21
- Maslach, C. (2009). Riesgos psicosociales en el trabajo. *Ciencia y trabajo*, 37-44. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000.pdf#page=21
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORP journal*, 4-15.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NYCE Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación. (2018). *Nyce: Sistemas de Gestion*. Obtenido de <https://www.sige.org.mx/nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion/>
- Oficina Internacional de Trabajo (OIT). (1984). *Oficina Internacional de Trabajo (OIT)*. Obtenido de <http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Parga, H. (1992). Ambiente y trabajo. *Investigación y educación en enfermería*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5331896>
- Programa de las Naciones Unidas Para El Desarrollo. (2020). *Programa de las Naciones Unidas Para El Desarrollo*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home.html>
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). 117-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ramirez, A. (2019). *Forbes Mexico*. Obtenido de Forbes Mexico: <https://www.forbes.com.mx/nom-035-un-nuevo-paradigma-laboral-en-mexico/>
- Secretaría de Gobernación. (23 de octubre de 2018). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

- Secretaria de Trabajo y Prevision Social . (2018). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>
- Secretaria del Trabajo y Prevision Social. (2018). Guia Informativa NOM-035-STPS-2018. 4. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Secretaria del trabajo y prevision social. (23 de 10 de 2018). *Diario Oficial de la Federacion*. . Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf
- Trujillo, G. (2019). *El Heraldo de Mexico*. Obtenido de [https://heraldodemexico.com.mx/opinion/2019/10/1/el-deporte-en-mexico-necesita-rumbo-121659.html#:~:text=La%20industria%20deportiva%20y%20fitness,%26%20Sportsclub%20Association%20\(IHR%26SA\)](https://heraldodemexico.com.mx/opinion/2019/10/1/el-deporte-en-mexico-necesita-rumbo-121659.html#:~:text=La%20industria%20deportiva%20y%20fitness,%26%20Sportsclub%20Association%20(IHR%26SA)).
- Ugalde, N., & Balbastre, F. (2013). Investigacion Cuantitativa e investigacion cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologias de investigacion.
- Urrutikoetxea , M. (2010). Vivir para trabajar: la excesiva jornada de trabajo como factor de riesgo laboral. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*(77), 34-41. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/0/3/4/9/pd0000060349.pdf>
- Valadez, A., Flores, M., & Gonzalez, J. (2014). Indicadores de burnout en entrenadores deportivos en Mexico. *Revista internacional de deportes colectivos*, 41-49.
- Vera, A. (2012). Trabajo, familia y presentismo en trabajadores del sector productivo y de servicios de Chile. 361-381.

Anexos

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

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

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

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

CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones

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

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I

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

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

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

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

1. Objetivo

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

2. Campo de aplicación

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

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

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

3. Referencias

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

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

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

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

4. Definiciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Obligaciones del patrón

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

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;

- b) La prevención de la violencia laboral, y
- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

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

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

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

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

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

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

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

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

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

5.8 Llevar los registros sobre:

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

6. Obligaciones de los trabajadores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

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

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

- e) Interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;
- f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:
 - 1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
 - 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
 - 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
 - 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
 - 3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

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

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

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

Ver Guías de referencia II o III.

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

- a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;

- c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
 - 1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
 - 2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
 - 1) De ajuste absoluto con los índices:
 - I.- Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;
 - II.- Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o
 - III.- Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
 - 2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
 - 3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X2/gl menor o igual a 5, y
- e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;
- b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y

- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

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

- a) En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo deberán incluir:
 - 1) Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;
 - 2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
 - 3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
 - 4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y
 - 5) Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;
- b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:
 - 1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;
 - 2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y
 - 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
- c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
 - 1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
 - 2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
 - 3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;
- d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:
 - 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
 - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;
 - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
 - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
 - 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;

- 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
- 3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
- 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
 - 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
 - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
 - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:
 - 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
 - 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
 - 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
- h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
 - 1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
 - 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
 - 3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e
- i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
 - 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
 - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
 - 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

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

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

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

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

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

- b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
- c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.

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

9. Unidades de verificación

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

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

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

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

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

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

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

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

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
5.1	Documental	<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>	
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes: <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: χ^2/df menor o igual a 5, y ✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó; 		
--	--	--	--	--

		<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 inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 7.2 y 7.3 de esta Norma; ✓ La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ✓ La manera de evaluar los cuestionarios, y <p>Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</p>	<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; <ul style="list-style-type: none"> 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/gf menor o igual a 5, y <p>✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p> <p>➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan;</p> <p>➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <p>✓ Datos del centro de trabajo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio; <p>o Actividad principal;</p>		
--	--	--	--	--

		<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 entrevista	<ul style="list-style-type: none"> o El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: <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.	
----------------	-----------------------	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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: <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; 		
--	--	--	--	--

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

<p>5.4, 8.3, 8.4 y 8.5</p>	<p>Documental</p>	<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>	
----------------------------	-------------------	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes: <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 ➤ 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>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 la Federación.</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 motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
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:

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

En este caso el número de trabajadores será de 80.

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

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

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

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

c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

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

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

- a) Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificadas, 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
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 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:			
<input type="checkbox"/>	15 - 19	<input type="checkbox"/>	45 - 49
<input type="checkbox"/>	20 - 24	<input type="checkbox"/>	50 - 54
<input type="checkbox"/>	25 - 29	<input type="checkbox"/>	55 - 59
<input type="checkbox"/>	30 - 34	<input type="checkbox"/>	60 - 64
<input type="checkbox"/>	35 - 39	<input type="checkbox"/>	65 - 69
<input type="checkbox"/>	40 - 44	<input type="checkbox"/>	70 o más
Estado civil:			
<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Divorciado
<input type="checkbox"/>	Soltero	<input type="checkbox"/>	Viudo
<input type="checkbox"/>	Unión libre	<input type="checkbox"/>	
Nivel de estudios:			
	Sin formación	<input type="checkbox"/>	

Primaria	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
Secundaria	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
Preparatoria o Bachillerato	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
Técnico Superior	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
Licenciatura	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
Maestría	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta
Doctorado	<input type="checkbox"/> Terminada	<input type="checkbox"/> Incompleta

Datos laborales:

Ocupación/profesión/puesto:

Departamento/Sección/Área:

Tipo de puesto:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Operativo | <input type="checkbox"/> Supervisor |
| <input type="checkbox"/> Profesional o técnico | <input type="checkbox"/> 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 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.