



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EMPRESAS DE
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA Y DE LIMPIEZA
(VALLE DE TOLUCA 2021-2022). DIAGNÓSTICO E
IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-0035-STPS-2018**

**TRABAJO TERMINAL DE GRADO
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PRESENTA
CYNTHIA FABIOLA SÁNCHEZ CRUZ
(No. de Cuenta 9911492)**

**COMITÉ TUTORIAL
Dra. en A. Patricia Mercado Salgado
PhD Daniel Arturo Cernas Ortiz
Dra. en CEA María del Rocío Gómez Díaz**

Toluca, de Lerdo, México. Octubre, 2022

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| ÍNDICE DE FIGURAS | 4 |
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 8 |
| Descripción del Problema | 8 |
| Preguntas de investigación | 9 |
| Objetivo General | 9 |
| Objetivos Específicos..... | 9 |
| Justificación | 10 |
| CAPÍTULO 1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA | 12 |
| 1.1 Marco Conceptual | 12 |
| 1.1.1 Concepto de Psicosocial | 12 |
| 1.1.2 Factores psicosociales en el trabajo..... | 13 |
| 1.1.3. Factores de riesgo psicosocial | 13 |
| 1.1.4 Riesgos psicosociales emergentes | 15 |
| 1.2. Modelos teóricos de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo..... | 16 |
| 1.2.1. Modelo de factores psicosociales en el trabajo de la OIT/OMS (1984)..... | 17 |
| 1.2.2. Modelo de la OMS (Kalimo et al., 1988) | 17 |
| 1.2.3. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa | 18 |
| 1.2.4. Modelo Demanda-Control-Apoyo..... | 21 |
| 1.3. Riesgos Psicosociales en la NOM-0035-STPS-2018. | 22 |
| 1.3.1. Condiciones en el ambiente de trabajo | 22 |
| 1.3.2. Cargas de Trabajo..... | 24 |
| 1.3.3. Falta de control sobre el trabajo | 24 |
| 1.3.4. Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo..... | 25 |
| 1.3.5. Interferencia en la relación trabajo-familia. | 25 |
| 1.3.6. Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo..... | 26 |
| 1.3.7. Violencia laboral..... | 26 |
| 1.4 Impacto de los factores de riesgo psicosocial en la empresa | 27 |
| 1..... | 27 |

| | |
|--|----|
| 1.5 Los trabajadores como agentes generadores de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones..... | 28 |
| CAPÍTULO 2. | 30 |
| FUNDAMENTO JURÍDICO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA NOM-035-STPS-2018..... | 30 |
| 2.1. Sistema Jurídico Mexicano y la Pirámide de Kelsen en materia laboral | 30 |
| 2.2. Estructura de la NOM-035-STPS-2018 | 33 |
| 2.2.1. Objetivo | 33 |
| 2.2.2. Obligaciones del patrón | 33 |
| 2.2.3. Obligaciones de los trabajadores | 34 |
| 2.2.4. Qué mide la NOM-035-STPS-2018 | 34 |
| 2.2.5. Alcance de la NOM-035-STPS-2018 | 35 |
| 2.2.6. Medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable..... | 36 |
| 2.2.7. Acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial | 36 |
| 2.3. Relación de la NOM-035-STPS-2018 con otras normas oficiales mexicanas | 39 |
| 2.3.1. NOM-019-STPS-2011..... | 39 |
| 2.3.2. NOM-030-STPS-2009..... | 41 |
| 2.3.3. NOM-R-025-SCFI-2015 | 42 |
| CAPÍTULO III. MÉTODO DE TRABAJO..... | 44 |
| 3.1 Tipo de investigación..... | 44 |
| 3.2 Hipótesis y variables..... | 45 |
| 3.3 Población en estudio | 46 |
| 3.4 Recolección de datos primarios (cuestionario)..... | 46 |
| 3.5 Procedimiento | 50 |
| 3.6 Análisis estadístico de datos | 50 |
| CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA | 52 |
| 4.2 Caracterización de la muestra..... | 52 |
| 4.1 Semaforización de los riesgos psicosociales | 53 |
| 4.3 Propuesta de política para la prevención de riesgos psicosociales | 58 |
| CAPÍTULO V. DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZAS INDUSTRIAL Y CORPORATIVA..... | 61 |
| 5.1 Caracterización de la muestra..... | 61 |
| 5.2 Semaforización de los riesgos psicosociales | 62 |

| | |
|---|----|
| 5.2 Acciones programas para la prevención de los factores psicosocial en la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa | 63 |
| CONCLUSIONES | 67 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 69 |
| CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE ACUERDO A LA NOM-035-SPTS-2018 (n=50) | 77 |
| CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE ACUERDO A LA NOM-035-SPTS-2018 (n=20) | 81 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| 1.1 Diferencia entre conceptos | 16 |
| 1.2. Modelo de riesgos psicosociales de la Organización Mundial de la Salud | 18 |
| 1.3 Condiciones ambientales de trabajo | 23 |
| 2.1. Piramide de Kelsen | 30 |
| 2.2 Cuestionarios que incluye la NOM-035-STPS-2018 (STPS, 2018) | 36 |
| 3.1 Definición operacional de las variables en estudio según la Guía de Referencia III aplicada a la empresa de servicios de seguridad privada | 49 |
| 3.2 Definición operacional de las variables en estudio según la Guía de Referencia II aplicada a la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa | 50 |
| 3.3 Valores de la opción de respuestas para la Guía de Referencia III aplicada a personal de la empresa de servicios de seguridad privada | 52 |
| 3.4 Valores de la opción de respuestas para la Guía de Referencia II aplicada a personal de la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa | 52 |
| 3.5 Medida de consistencia interna del cuestionario aplicado (Guía de Referencia III de la NOM-0335-STPS-2018) aplicado al personal de la empresa de seguridad privada (n=50) | 53 |
| 3.6 Medida de consistencia interna del cuestionario (Guía de Referencia II de la NOM-0335-STPS-2018) aplicado al personal de la empresa de limpieza industrial y corporativa (n=20) | 53 |
| 3.7 Rangos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la Guía de Referencia III para centros de trabajo que cuentan con más de 50 trabajadores | 54 |
| 3.8 Rangos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la Guía de Referencia II para centros de trabajo que cuentan hasta con 50 trabajadores | 55 |

| | |
|---|----|
| 4.1 Muestra de la empresa de Servicios de Seguridad Privada (n=70) | 57 |
| 4.2 SemafORIZACIÓN de niveles de riesgo psicosocial (calificación global) de la empresa de seguridad privada (n=50) | 58 |
| 4.3 SemafORIZACIÓN por categoría de niveles de riesgo psicosocial de la empresa de seguridad privada (n=50) | 58 |
| 4.4 SemafORIZACIÓN por dominio de niveles de riesgo psicosocial de la empresa de seguridad privada (n=50) | 59 |
| 5.1 Muestra de la empresa de Servicios de Limpieza (n=20) | 66 |
| 5.2 SemafORIZACIÓN de niveles de riesgo psicosocial (calificación global) de la empresa de seguridad privada (n=20) | 66 |
| 5.3 SemafORIZACIÓN por categoría de niveles de riesgo psicosocial de la empresa de seguridad privada (n=20) | 67 |

INTRODUCCIÓN

La atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en economías desarrolladas como emergentes (Mercado, Cernas y Gil-Monte, 2020). Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a partir de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, declara que el trabajo decente es crucial para el desarrollo sostenible, siendo necesario garantizar centros de trabajo seguros que protejan la salud y el bienestar de los trabajadores (OIT, 2017).

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo exigen inicialmente, del compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo como características de un trabajo digno o decente, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con enfoque preventivo. Posteriormente y de manera conjunta, se requiere del compromiso de empleadores y trabajadores para cumplir con sus responsabilidades en la materia y fomentar el desarrollo de una cultura de prevención de riesgos de trabajo en la sociedad mexicana. En respuesta a ello, el gobierno mexicano, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y en ejercicio de sus atribuciones de normalización, publicó el 23 de octubre de 2018, en el Diario Oficial de la Federación, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, por medio de la cual se establecen disposiciones que deberán adoptarse en los centros de trabajo, a efecto de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable (STPS, 2020).

Para avanzar en el entendimiento de este fenómeno, el presente Trabajo Terminal de Grado (TTG) toma como escenario dos empresas de servicios: una de seguridad privada y otra de servicios de limpieza industrial y corporativa

Con el enfoque de retribución social y en el marco de la Estancia Profesional se llevó a cabo un diagnóstico preliminar y se elaboraron propuestas de intervención. Entre junio y octubre se concluyó esta tarea, con lo cual se da cumplimiento al objetivo general de este TTG, a saber: diagnosticar el nivel de presencia de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la

NOM-035-STPS-2018 en dos empresas de servicios (seguridad privada y limpieza industrial y corporativa) con presencia en el Valle de Toluca, como parte de la política de prevención y la implementación de mejoras.

La estructura de este TTG se conforma de cinco capítulos. El primero está dedicado a los factores de riesgo psicosocial en la empresa, incluyendo desde los conceptos y los marcos teóricos, hasta la NOM-0035-STPS-2018 y la medición de los factores de riesgo.

Dada mi formación de licenciatura y ante la poca literatura al respecto, en el segundo capítulo se integra el fundamento jurídico de los riesgos psicosociales, siguiendo la Pirámide de Keyser en materia laboral.

A modo de enlace entre lo teórico y lo empírico, pero también como instrumento de replicabilidad, el capítulo 3 está destinado al método de trabajo de esta investigación cuantitativa exploratoria.

Finalmente, los dos últimos capítulos se destinan a los resultados. En el capítulo cuatro se presenta la semaforización (diagnóstico) de los riesgos psicosociales y propuestas de mejora para la empresa de servicios de seguridad privada, mientras que en el quinto está lo referente a la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa, incluyendo medidas implementadas. La viabilidad de los avances se debe a que en ambas empresas participo activamente.

A modo de recomendación, tanto directivos como gestores y personal, vivimos el momento para darle mayor atención la presencia de factores de riesgos psicosociales y actuar de manera colaborativa, ya que no se trata de problemas de carácter individual que sólo afectan a algunos (Mercado, Cernas y Gil-Monte, 2020).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del Problema

A través del tiempo la estructura de las organizaciones se ha ido transformado atendiendo a diversos factores, tales como: los avances tecnológicos, los cambios socio-culturales, los fenómenos económicos, condiciones de trabajo y disposiciones gubernamentales, por ejemplo. Este constante rediseño del trabajo tiene como propósito mejorar, adoptar y diseñar estrategias que le permitan a la organización el cumplimiento de sus fines y, al mismo tiempo poder mejorar las condiciones de vida de sus colaboradores (Theorell, Karasek y Eneroth, 1990).

Esta transformación influye en el surgimiento de los factores de riesgo psicosocial, considerados peligrosos tanto para la salud de los empleados y la seguridad como para la productividad del centro de trabajo. Las consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes, pues se encuentran íntimamente relacionadas con la falta de productividad, ausentismo, estrés y ansiedad, entre tantos problemas que atañen a la organización y sus colaboradores (Theorell, Karasek y Eneroth, 1990).

En este orden de ideas, se identifica que el personal operativo (guardias de seguridad) de una empresa de seguridad privada se encuentra en un constante riesgo de padecer algún trastorno psicosocial, toda vez que las jornadas son turnos de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso, lo cual pudiera traer alteración en el ciclo sueño-vigilia. Durante el desempeño de sus funciones, el guardia de seguridad debe estar en todo momento alerta de cualquier situación que acontezca, ya que la razón de ser del servicio que se oferta es cuidar y salvaguardar no solo bienes materiales sino, incluso, preservar la integridad física de las personas que se encuentran dentro del inmueble custodiado.

Al igual que en caso anterior, pero con prevalencia femenina, en el personal de servicio de limpieza industrial y corporativa prevalece la presencia de personal con bajos (y a veces nulos) niveles de estudio. Sin embargo, a diferencia de lo que pudiera creerse, este tipo de servicio también requiere habilidades técnicas y de relaciones humanas para enfrentar a personal molesto o incómodo ante inconvenientes por la presencia de suciedad acumulada

en el mobiliario, baños, paredes y ventanas, así como equipo de cómputo y telefonía u otra tecnología. En ocasiones, estos interiores llegan a ser focos de enfermedades contagiosas como resfriados y otro tipo de virus. Por ejemplo, como medida sanitaria para frenar la pandemia del Covid-19, al personal pudiera estresarle la necesidad de reforzar su protección personal (trabajar con equipo de protección) y manejo de nuevos limpiadores químicos agresivos que llegan a dañar vías respiratorias o la piel, por ejemplo. Por ello se hace necesario hacer un diagnóstico que permita conocer los factores de riesgos psicosocial presentes al interior de ambas empresas.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial que percibe el personal de dos empresas de servicios (seguridad privada y limpieza industrial y corporativa), con presencia en el Valle de Toluca?
2. ¿Qué estrategias pueden implementarse para disminuir la presencia de riesgos psicosociales en la empresa de seguridad privada?
3. ¿Qué medidas preventivas se emplearon en la empresa de limpieza industrial y corporativa a partir del diagnóstico de riesgos psicosociales?

Objetivo General

Diagnosticar el nivel de presencia de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 en dos empresas de servicios (seguridad privada y limpieza industrial y corporativa) con presencia en el Valle de Toluca, como parte de la política de prevención y la implementación de mejoras.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los niveles de riesgo psicosocial en el personal de una empresa de servicios de seguridad privada con presencia en el Valle de Toluca.
- Diagnosticar los niveles de riesgo psicosocial en el personal de una empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa con presencia en el Valle de Toluca.

- Elaborar la política de prevención prevista en la NOM-035- STPS-2018 para cada empresa.

Justificación

En las organizaciones existe una estructura organizacional y una serie de puestos de trabajo diseñados acorde al tipo, giro y tamaño de la organización. Además de ello, se requiere de la contratación de personal que ocupe los puestos diseñados para que las organizaciones logren sus fines. Al conjuntar puestos y personal, todos están expuestos a una serie de factores de riesgo psicosocial en el trabajo que desempeña (Patlán, Navarrete y García, 2011; Patlán, 2021).

Uno de los grandes desafíos es la necesidad de un enfoque de Salud Ocupacional que supere el utilitarismo, el cual sólo toma en cuenta a los trabajadores como un medio para lograr la productividad y los fines de la empresa. La propuesta de Schaufeli (2004) es transitar a un enfoque multidisciplinario e integral que abandere aspectos positivos como es la salud, la satisfacción, el optimismo y la felicidad de los trabajadores, entre otros.

La Psicología de la Salud Ocupacional es importante en el desarrollo de organizaciones saludables para dar respuesta a demandas y cambios actuales que impactan en los puestos de trabajo y que influyen en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. La forma en cómo se gestionen dichos cambios influirá en el desarrollo de organizaciones saludables que sean efectivas en lograr la salud y calidad de vida de los trabajadores, así como en incrementar su bienestar (Houdmont y Leka, 2010).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013), algunos riesgos tradicionales han disminuido gracias a la seguridad, a los adelantos técnicos y a la normatividad existente, aunque otros siguen afectando la salud de los trabajadores, ya que se registra un aumento de nuevas enfermedades profesionales sin que se apliquen medidas de prevención, protección y control adecuadas (Luna, Anaya y Ramírez, 2019). Entre los riesgos emergentes se incluyen los factores psicosociales, producto de la inadecuada organización del trabajo, debido a la cultura, tanto del individuo como de la organización (Labarthe y Fillat, 2017).

En México, se reglamentó la necesidad de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo psicosocial al publicar la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, la cual ofrece una serie de estrategias para la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, y la promoción del entorno organizacional favorable, acciones que toda organización debe acatar (Luna, Anaya y Ramírez, 2019).

Para tener control en la prevención de los factores psicosociales, las políticas deben esforzarse por involucrar a las organizaciones en buenas prácticas, utilizando para su diagnóstico instrumentos precisos y contextualizados que permitan establecer estándares de salud ocupacional por medio de legislaciones o acciones de intervención. Hacer caso omiso o prestar poca atención a los factores de riesgo psicosocial puede generar costos e impactos negativos (directa o indirectamente), tanto para las empresas como para los trabajadores, sus familias e incluso para la sociedad, debido a que se ve afectado el ingreso económico y también se genera un costo para las instituciones de seguridad social (Potter, O´Keeffe, Leka, Webber, y Dollard, 2019)

En este sentido, la dirección de las empresas anfitrionas busca el logro de sus objetivos a través del empoderamiento de sus colaboradores, teniendo como punto de partida el bienestar integral del personal, cuidando su bienestar físico, pero también otorgándole la importancia que tiene la salud mental del personal, por lo que la contribución de este TTG será el diagnóstico y las estrategias de prevención de riesgos psicosociales, en el marco de cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018.

CAPÍTULO 1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA

1.1 Marco Conceptual

1.1.1 Concepto de Psicosocial

“Psico” se refiere a la psique o al “alma”. Tiene que ver con nuestro mundo interior, nuestros sentimientos, reflexiones, deseos, creencias y valores; la percepción que tenemos de nosotros mismos y de los demás. Lo “social” son las relaciones del individuo con los otros y su entorno; no sólo incluye lo material, también el contexto sociocultural que abarca desde el complejo tejido de las relaciones humanas y las múltiples facetas de la vida cultural hasta la comunidad y el Estado. El mundo interior (psico) y el mundo exterior (social) se influyen recíprocamente. “Psicosocial” se ocupa, pues, del bienestar del individuo en relación con el entorno en que vive (Becker y Weyermann, 2006).

Benavides et al (2002) exponen que el concepto “psicosocial” tiene dos componentes lingüísticos que denotan los dos aspectos claves en la comprensión del fenómeno humano: el prefijo “psico” se refiere al aspecto subjetivo de la persona, y lo “social” hace relación a esa persona dentro de un mundo con el cual se relaciona y que le da sentido de pertenencia y de identidad. El concepto “psicosocial” sería, entonces, una forma de entender respuestas y los comportamientos de las personas en un contexto cultural, político, económico, religioso y social determinado.

El término “psicosocial” se emplea, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales. Por ejemplo, los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía (Neffa, 2015).

1.1.2 Factores psicosociales en el trabajo

En 1984, la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas a la organización, al contenido y a la realización de la tarea, condiciones susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores como el desarrollo de la labor (Luna, Anaya y Ramírez, 2019; OIT/OMS, 1984)

Los factores psicosociales pueden ser factores de riesgo para la salud con origen en la organización del trabajo generando respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Marín y Piñeros, 2018).

En ese mismo sentido, Gil-Monte (2012) expone que los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno, y que afectan el desarrollo del trabajo y la salud de las personas trabajadoras.

Charria, Sarsosa y Arenas (2011) señalan que se tratan de condiciones que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, como resultado de la gestión del trabajo, los aspectos organizacionales, ambientales o del trabajador, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores.

Otros autores definen a los riesgos psicosociales como características propias de la organización y del trabajo. Tal es el caso de Moncada, Llorens, Gimeno y Font (2007) quienes exponen que los factores psicosociales se refieren a los ritmos e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración y ninguneo, trato injusto o futuro inseguro del trabajo. Es decir, se trata de condiciones de trabajo alienantes que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía, y dificultan que se desempeñe un trabajo creativo en un contexto social (Patlán, 2021).

1.1.3. Factores de riesgo psicosocial

Moreno y Báez (2010) señalan que son los factores que tienen una alta probabilidad de generar consecuencias importantes en la salud del trabajador. Un riesgo psicosocial es todo

hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar la salud física, social o mental del trabajador. En este grupo de riesgo psicosocial se ubican, por ejemplo, el estrés, el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el burnout, el conflicto familia-trabajo, el trabajo emocional, etc. (Patlán, 2019).

Gil-Monte (2012) expresa que un riesgo psicosocial es fuente de estrés laboral y corresponde al estresor que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico o social de los trabajadores. Benavides et al. (2002) los definen como los factores psicosociales y organizacionales que provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas. Es decir, son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador y son desencadenantes de tensión y estrés laboral.

Cox y Griffiths (1995) señalan que se trata de factores que generan un probable daño a la salud; cuando son negativos, pueden afectar tanto la salud física como psicológica del trabajador. Entre estos factores se encuentran el contenido del trabajo, la sobrecarga y ritmo de trabajo, el horario de trabajo, el control, el ambiente de trabajo, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el rol o puesto de trabajo, el desarrollo de la carrera laboral, la relación trabajo-familia y la seguridad contractual (Patlán, 2019).

Una definición más amplia en este sentido, es la proporcionada por Villalobos (2004): los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador y en la organización, al ser productores de estrés, el cual tiene efectos a nivel individual, grupal, organizacional y social.

Para fines de este TTG se toma como eje la NOM-035-STPS-2018, quien define a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación a consecuencia 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, debido al trabajo desarrollado. Entre los factores de riesgo psicosocial señalados en esta NOM, se encuentran las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente

de trabajo, las cargas de trabajo que exceden la capacidad del trabajador, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, la rotación de turnos que incluyan el turno nocturno y el turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso, la interferencia de la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo, entre otros (STPS, 2018).

1.1.4 Riesgos psicosociales emergentes

Los riesgos psicosociales emergentes corresponden a nuevos riesgos generados por las características cambiantes del trabajo (Patlán, 2021) El Observatorio Europeo de Riesgos de la Unión Europea considera como riesgos psicosociales emergentes a los riesgos nuevos provocados por la innovación tecnológica y procesos de producción (nanotecnología, biotecnología, etc.), nuevas condiciones de trabajo (mayores cargas de trabajo, intensificación del trabajo a raíz de los recortes de plantilla, malas condiciones asociadas con la migración por motivos de trabajo, etc.) y nuevas formas de empleo (empleo independiente, subcontratación, etc.) (OIT, 2010; Salanova, 2007).

Gil-Monte (2012) expone que los riesgos psicosociales emergentes corresponden a cualquier riesgo que esté causado por nuevos procesos, nuevas tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales y organizacionales. Se trata de factores conocidos, pero se consideran como riesgos nuevos debido a los avances científicos o percepciones sociales.

Para Peiró (1993), además de los relacionados con el empobrecimiento o sobre-enriquecimiento de los puestos de trabajo, o de los problemas de salud derivados del uso continuado de la computadora, la implantación de sistemas informáticos introduce otros factores potenciales de estrés, como son: el incremento del control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad y las contraseñas (que provocan mucha tensión en personas que manejan datos importantes que deben proteger); la invasión de la privacidad; la reducción de los contactos sociales y la interacción social (especialmente cuando el trabajador pasa toda su jornada frente al ordenador); la falta de sistemas de apoyo para el aprendizaje y la actualización de los nuevos sistemas y programas; y, por último, los cambios de roles en el sistema organizacional. En la figura 1.1 se sintetiza lo anterior.

Figura 1.1 Diferencia entre conceptos

| Tipo de Factores | Definición | Efectos |
|---|--|--|
| Factores psicosociales en la empresa | Interacciones entre los factores del trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal, fuera del trabajo, todo ello a través de percepciones y la experiencia en el trabajo. Estos pueden ser positivos o negativos. | Tienen capacidad para afectar el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador y el desarrollo del trabajo |
| Factores de riesgo psicosocial | Son factores 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. Estos solo son negativos. | Son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud, el bienestar del trabajador y son desencadenantes de tensión y estrés laboral |
| Riesgos psicosociales | Es el estresor o fuente del estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social al trabajador. | Afectan de forma importante y grave la salud física y mental del trabajador. |
| Riesgos psicosociales emergentes | Corresponden a cualquier riesgo que está causado por nuevos procesos, nuevas tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales y organizacionales. | Tienen alta probabilidad y potencialidad de afectar la salud del trabajador y causar daño psicológico físico y social. |

Fuente: Elaboración propia a partir de Patlán, 2021: 51-52.

1.2. Modelos teóricos¹ de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Los modelos para estudiar los riesgos psicosociales en el trabajo están limitados a ciertas situaciones, además de que no son completos y equilibrados porque solo se toman en cuenta las reacciones de los sujetos que sufren el impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo y no se analiza el otro sujeto, el empresario o la organización que impone las restricciones. Tampoco se considera que el trabajador no solo “reacciona” ante el impacto del riesgo, sino que podría prevenirlo (Neffa, 2015).

¹ Los modelos teóricos permiten sustentar los factores psicosociales en el trabajo, así como los factores de riesgo psicosocial y su efecto en el trabajador y las organizaciones (Patlán, 2021).

1.2.1. Modelo de factores psicosociales en el trabajo de la OIT/OMS (1984)

Para la OIT/OMS (1984) los factores psicosociales en el trabajo derivan de 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, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo conforman un conjunto de factores del puesto de trabajo, del medio ambiente en el trabajo y de la organización, así como factores extra-laborales, los cuales están en continua interacción dinámica (OIT/OMS, 1984). El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de la organización son representativos de las condiciones de trabajo y las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada (Cardona, 2020; OIT/OMS, 1984).

Estos factores pueden transformarse con el tiempo y surgir otros de acuerdo con las situaciones cambiantes de las organizaciones. Los factores psicosociales en el trabajo pueden tener interacciones positivas y negativas (Patlán, Navarrete y García, 2011; OIT/OMS, 1984 en Patlán; 2021: 59):

- Interacciones positivas. Una correspondencia óptima entre las capacidades y las limitaciones del individuo con las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas.
- La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador puede provocar o conducir a perturbaciones emocionales, problemas de comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. También pueden preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo (Cardona, 2020).

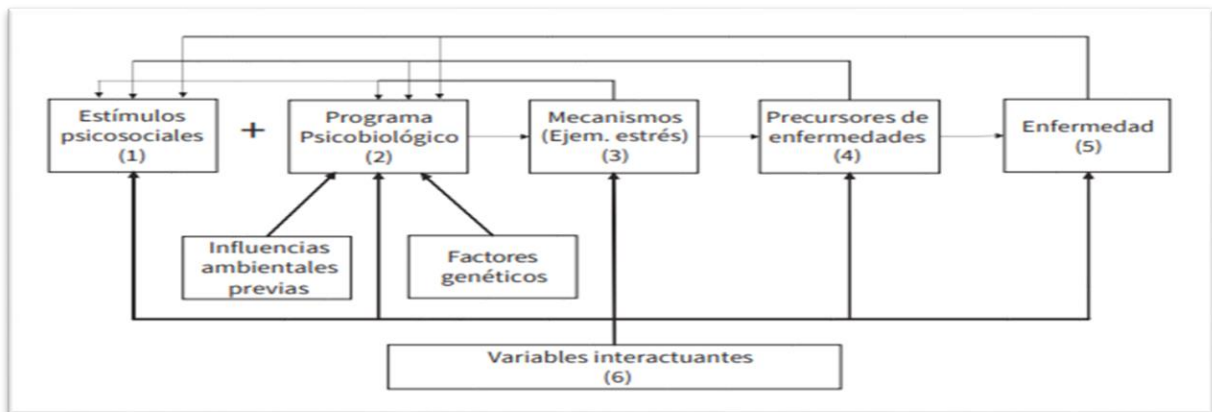
1.2.2. Modelo de la OMS (Kalimo et al., 1988)

En este modelo se presentan diversas variables interactuantes: factores intrínsecos, factores extrínsecos, sociales, mentales y/o físicos, que modifican la acción de los factores causales en la fase del mecanismo, el precursor o la enfermedad. Estos factores promueven o evitan

el proceso que puede desembocar en la enfermedad. Las interacciones que se presentan entre el trabajador y su medio ambiente laboral corresponden a un sistema no lineal y cibernético, con retroalimentación continua. Si la enfermedad aparece en un individuo repercute sobre el proceso social que se desarrolla dentro de una estructura social en que vive y sobre los estímulos resultantes, la propensión de la persona y las variables interactuantes (Patlán, 2021).

Este modelo (figura 1.2) tiene diversos componentes (Kalimo et al., 1988, en Patlán 2021:60): 1) estímulo psicosocial, 2) programa psicobiológico, 3) mecanismo, 4) precursores de la enfermedad, 5) enfermedad y 6) variable interactuante.

Figura 1.2. Modelo de riesgos psicosociales de la Organización Mundial de la Salud



Fuente: Patlán, 2021: 60

1.2.3. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El modelo de Johannes Siegrist publicado en 1996, se basa en la confrontación del desequilibrio entre el esfuerzo o exigencias requeridas al trabajador por parte de la empresa u organización y la recompensa recibida a cambio de su trabajo. Si los esfuerzos de los trabajadores son más elevados que la recompensa recibida, eso tiene impactos negativos sobre la salud (Neffa, 2015).

Existe evidencia científica de que la exposición crónica a una situación de alta intensidad sumada a bajas recompensas contribuye a incrementar de manera significativa el estrés y provoca desórdenes mentales y físicos. El modelo toma en cuenta los cambios significativos en cuanto a la naturaleza del trabajo y del mercado de trabajo, pues desde hace varias décadas

aumentaron la intensidad y las presiones sobre el trabajo, así como la competitividad nacional e internacional que exigen un alto desempeño a las empresas y organizaciones (Neffa, 2015).

Al mismo tiempo que se segmentaron los mercados de trabajo, aparecen “empleos atípicos” pues se incrementa el empleo precario, crece la inestabilidad e inseguridad en el trabajo y el empleo. Por otra parte, crecen las actividades terciarias y de servicios con baja carga física, pero en las que el trabajo tiene una mayor carga mental, psíquica y emocional. Las empresas buscan aumentar su desempeño, mediante la flexibilidad de la producción, la introducción de innovaciones, la variedad de productos y servicios, la descentralización de funciones de gestión que aumentan la responsabilidad de los operadores, el esfuerzo por aumentar la producción y asegurar el control de la calidad en un contexto muy vulnerable. Todos estos factores contribuyen a aumentar la intensidad. Otros estudios demostraron que el trabajo sometido a fuertes presiones, las horas extraordinarias y el trabajo nocturno, o bien la inestabilidad en el empleo y los riesgos de depresión económica, perjudican la salud y aumentan los riesgos de mortalidad, tales como los infartos de miocardio (Neffa, 2015).

Este modelo sustenta el desequilibrio en la interacción esfuerzo-recompensa: el esfuerzo elevado que realiza el trabajador y el bajo nivel de recompensa que recibe a cambio, lo que en el largo plazo representa un riesgo para la salud. Este modelo identifica el impacto negativo sobre la salud cuando la empresa u organización imponga una demanda de mucho esfuerzo o intensidad, con una recompensa escasa o insuficiente a mediano o largo plazo (Neffa, 2015).

Las recompensas a largo plazo se determinan por la estima (reconocimiento, apoyo social y técnico adecuado, trato justo), el control de estatus (estabilidad en el empleo, perspectivas de promoción, ausencia de cambios no deseados) y el salario (directo e indirecto) (Neffa, 2015).

El reconocimiento en el trabajo es importante para la construcción de identidad y realización personal, así como para enfrentar las dificultades en la tarea. La falta de reconocimiento en el trabajo vulnera la estima del sujeto y abre la puerta a un conjunto de manifestaciones psicológicas, fisiológicas y comportamentales con consecuencias en el plano

de la salud, las cuales pueden manifestarse en depresión, agotamiento profesional, distrés psicológico elevado o, incluso, tendencias al suicidio (Neffa, 2015).

Este modelo supone que el esfuerzo en el trabajo se gasta como parte de un contrato basado en la norma de la reciprocidad social donde las recompensas se proporcionan en términos de lo que se recibe o espera recibirse: dinero, estima, oportunidad de carrera laboral, entre otros. De aquí surgen las siguientes hipótesis (Patlán, 2021):

- Hipótesis de reciprocidad. El modelo supone que los contratos de trabajo con frecuencia no se especifican completamente y proporcionan un intercambio simétrico cuando existe una equivalencia completa entre los esfuerzos solicitados al trabajador y las recompensas proporcionadas a él. Por ejemplo, cuando existen pocas opciones por parte de los trabajadores como es el caso de falta de oportunidad de otro empleo. Además, los propios empleados pueden aceptar dichos contratos por razones estratégicas (por ejemplo, para mejorar sus posibilidades de promoción o desarrollo laboral).
- Hipótesis de no reciprocidad. Cuando la relación laboral o el contrato de trabajo no es simétrico y principalmente dentro de una economía globalizada se presenta la inseguridad laboral o del empleo, la movilidad laboral forzada, contratos de trabajo a corto plazo y una mayor competencia salarial. En este caso, el trabajador puede experimentar una falta de reciprocidad en términos de altos costos y bajas ganancias, lo que provoca emociones negativas en los trabajadores. Los sentimientos de no ser apreciados de manera adecuada o de ser tratados injustamente y las decepciones resultantes de recompensas inapropiadas son paralelas a las reacciones de tensión sostenida en el sistema nervioso autónomo. Esto se debe al hecho de que la experiencia recurrente de la deficiencia de la recompensa en un rol social central perjudica la autorregulación exitosa. Por lo que, a largo plazo, se presenta el desequilibrio entre el alto esfuerzo y la baja recompensa en el trabajo, aumentando la susceptibilidad a las enfermedades como resultado de la continua reacción de tensión laboral.

El desequilibrio o desbalance entre el esfuerzo dedicado por el trabajador y la recompensa recibida genera un estrés negativo o distrés y, consecuentemente, produce efectos negativos en la salud del trabajador y el desempeño organizacional (Patlán, 2021).

1.2.4. Modelo Demanda-Control-Apoyo

Robert Karasek formuló inicialmente el modelo demanda-autonomía y control que explica el estrés laboral en función del balance entre dos partes: 1) las demandas organizacionales del trabajo y las demandas emocionales o psicológicas del trabajo y 2) el nivel de control que tiene el trabajador sobre éstas, así como el grado de autonomía (latitud decisional) del que dispone para adecuar su actividad al trabajo prescrito. Estas variables están condicionadas por la educación, la formación profesional, las calificaciones y competencias adquiridas por el trabajador (Neffa, 2015).

Las características psicosociales del trabajo que considera el modelo demanda control son principalmente dos factores (Karasek, 2012, en Patlán 2021: 67):

- Factor de control del trabajo. La controlabilidad o posibilidad y capacidad de control sobre el trabajo es un estresor importante. Es un factor que incluye el control de las tareas y uso de capacidades y habilidades en el trabajo, factor denominado como latitud de toma de decisiones, autoridad de decisión o libertad de decisión, es decir, la aptitud del trabajador para controlar sus actividades y utilizar sus capacidades. Este factor tiene dos componentes:
 - a. Autoridad de decisión sobre el trabajo. Se refiere al control predeterminado que se efectúa sobre las actividades a desarrollar en el trabajo. Este factor también es denominado como autonomía en el trabajo, la cual consiste, esencialmente, en la capacidad de decisión para ejecutar las tareas utilizando las calificaciones y competencias propias, decidir cómo hacer las tareas, establecer una secuencia entre ellas, regular las pausas y el ritmo de trabajo y, en última instancia, trabajar según su propio estilo, creador de identidad (Neffa, 2015).
 - b. Discrecionalidad de las capacidades. Se define como el control que tiene el trabajador sobre el uso de sus capacidades en el trabajo que le permitan hacer frente de mejor manera a las demandas laborales o estresores.
- Factor de demandas laborales. Se incluyen en este factor las demandas físicas y las psicológicas.
 - a. Demandas psicológicas. Son las demandas o exigencias laborales que se refieren a cuánto se trabaja y que se enfocan principalmente a las demandas laborales que

generan una estimulación psicológica. Estas demandas se relacionan con la imposición para cumplir el trabajo en plazos, la activación o estimulación mental necesaria para realizar el trabajo, conflictos personales, carga y sobrecarga de trabajo, temor a perder el empleo, temor a quedar obsoleto, requisitos de la tarea que deben cumplirse, exigencias para aprender cosas nuevas y tener un desempeño eficaz en el trabajo, entre otros.

- b. Demandas físicas. Son todas aquellas demandas laborales que incluyan la realización de esfuerzos físicos.

1.3. Riesgos Psicosociales en la NOM-0035-STPS-2018.

En esta normativa están comprendidas 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 (STPS, 2018).

1.3.1. 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 (STPS, 2018).

Las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidos por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescrito, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos e indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores. Estos factores están determinados por

el proceso de trabajo vigente, el cual a su vez es el resultante de las relaciones sociales y de la inter-relación entre las variables que actúan a nivel del contexto socio-económico y las condiciones propias de los centros de trabajo, determinadas por riesgos físicos, químicos y biológicos, así como factores tecnológicos, de seguridad y a los derivados de catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos (Neffa, 2015) (figura 1.3), clasificándolos de la siguiente manera:

Figura 1.3 Condiciones ambientales de trabajo

| Tipología | Ejemplos |
|--------------------------------------|---|
| Riesgos físicos | <ul style="list-style-type: none"> • Ruido: Es una manifestación del sonido que no es deseada por quien lo escucha, que se percibe como desagradable y molesto por parte de los trabajadores o que ejerce un efecto dañino sobre la capacidad auditiva de los mismos. • Vibraciones: Cuando los trabajadores están expuestos de manera prolongada a las vibraciones, se pueden producir en la salud, afectando diversos órganos desde el sistema nervioso superficial, la piel, los órganos internos, el aparato vestibular del oído. Pero además de estos efectos sobre la salud, las vibraciones contribuyen a incrementar la carga global de trabajo, puesto que dificultan la percepción de las informaciones visuales y auditivas, dando lugar frecuentemente a errores e incidentes. • Temperatura: La exposición a temperaturas elevadas puede dar lugar a dos patologías: crónicas y agudas. La patología crónica puede adoptar formas diversas: afectaciones urinarias, sexuales (esterilidad), vasculares (arteriosclerosis) y un envejecimiento precoz de la piel. Por su parte la patología aguda se manifiesta por desequilibrios hormonales (deshidratación), golpes de calor que llevan la temperatura corporal hasta valores peligrosos incompatibles con la vida debido a que pueden provocar el agotamiento del normal funcionamiento del sistema de termólisis. • Iluminación: Tanto el exceso como el defecto de iluminación pueden dar origen a daños permanentes a la visión. • Humedad: En los ambientes de trabajo, la humedad está estrechamente relacionada con otros factores de riesgo, como por ejemplo la temperatura, la velocidad de movimiento del aire, etc. • Radiaciones ionizantes: Quienes están expuestos a Rayos X o utilizan sustancias radioactivas, pueden sufrir serias lesiones si no adoptan precauciones y si permanecen expuestos durante un tiempo considerable. En un primer momento se producen vómitos y náuseas, posteriormente hay caídas de cabellos, infecciones y fiebre, finalmente disminuyen los elementos celulares de la sangre acarreándose la muerte en casos severos. • Radiaciones no ionizantes: Las radiaciones no ionizantes no emiten la energía suficiente como para producir tales modificaciones en el átomo, pero sí que pueden tener efectos nocivos sobre la salud de los trabajadores. |
| Riesgos químicos | <p>Estos riesgos son muy numerosos en la actualidad y tienen graves efectos sobre la salud de los trabajadores que están expuestos o que manipulan dichos productos. La toxicología es la ciencia que los estudia en particular, analizando las repercusiones de líquidos, polvos, humos, gases o vapores que están presentes en el ambiente de trabajo.</p> |
| Riesgos biológicos | <p>En el proceso de producción pueden surgir riesgos biológicos por contacto con agentes infecciosos que presentan peligros reales o potenciales para la salud de los trabajadores: virus, bacterias, hongos, parásitos, o incluso picaduras de insectos o mordeduras de animales (serpientes, ratas, etc.).</p> <p>Este tipo de riesgo está presente en varias ocupaciones como por ejemplo el personal de hospitales (administrativo, de limpieza, lavandería, laboratorios, de atención médica), los trabajadores agropecuarios, los obreros de frigorífico y mataderos, los veterinarios y quienes hacen experimentaciones con animales, quienes recogen, transportan o procesan residuos sólidos o líquidos como los recolectores de residuos o los trabajadores de obras sanitarias, cloaquistas, etc.</p> |
| Factores tecnológicos | <p>Estos están determinados por la naturaleza propia del tipo de trabajo que se realice, por ejemplo, accidentes al realizar maniobras en alturas, manejo de maquinaria de diferentes tipos, descargas eléctricas, caídas, etc.</p> |
| Derivados de catástrofes naturales y | <p>Las inundaciones, los temblores, las descargas provocadas por tormentas eléctricas, las tempestades, ciclones y maremotos, etc., no han desaparecido y por lo tanto es menester llevar a cabo tareas de prevención mediante la canalización y dragado de cursos de agua, la construcción anti-sísmica, la instalación de pararrayos, construcción</p> |

| | |
|----------------------------|---|
| desequilibrios ecológicos. | de pisos sobre-elevados y de salidas de emergencia, diseño de las instalaciones teniendo en cuenta las enseñanzas de la geografía, de la meteorología, de la hidrología, etc. Estos riesgos “naturales” son importantes en sí mismos, pero además pueden provocar efectos combinados de gravedad. |
|----------------------------|---|

Fuente: Elaboración propia a partir de Neffa, 2015: 40-52.

1.3.2. 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, cognoscitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad; cargas contradictorias o inconsistentes (Ortiz, 2021; STPS, 2018).

La carga física de trabajo se entiende como el conjunto de requerimientos físicos a los que está sometida una persona a lo largo de su jornada laboral. La Norma Belga NBX 10-001-1981, hace una distinción entre la carga externa (las exigencias de la tarea) que puede tener efectos sobre la salud del individuo y la carga interna (costo fisiológico y cognitivo) cuyo efecto varía en función de las características individuales de cada trabajador (Castillo y Orozco, 2010).

La evaluación de la carga física en el trabajo se lleva a cabo a partir del análisis de la exigencia física (consumo energético) y sus efectos en las estructuras corporales relacionadas con el movimiento humano, es decir, la carga física biomecánica. Desde el punto de vista de la psicofísica, que define y califica las reacciones humanas (subjetivas), se determina la carga física a partir de la experiencia expresada por el trabajador al exponerlo a una carga física que cree que es capaz de soportar (Castillo y Orozco, 2010).

1.3.3. 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 (Patlán, 2019). Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo, es decir, 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 (Ortiz, 2021; STPS, 2018).

Este factor de riesgo 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 (STPS, 2018).

1.3.4. 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 ni descansos periódicos claramente establecidos; ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud de manera temprana.

1.3.5. 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 tiene que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo (STPS, 2018).

Muchinsky (2000) expone que existen procesos psicológicos por lo que se afectan mutuamente los roles del trabajo y familia, tales como los estados de ánimo, la escasez de recursos personales, el proceso de socialización y las habilidades y valores que ayudan al funcionamiento en una esfera que puede oponerse a la otra. Al respecto, Martínez y Paterna (2001) exponen el caso de la mujer casada con hijos y dedicada al mismo tiempo a un trabajo profesional, donde ambos aspectos de la vida claramente se cruzan y entran en problemas, aunque para Chinchilla, Poelmans y León (2003) esto también empieza a ser válido para los hombres que en alguna medida se implican cada vez más en las tareas familiares, y también por que las actuales condiciones de la sociedad que están presionando al cambio en la construcción de los roles de género masculinos.

1.3.6. Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo

El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón (o sus representantes) y los trabajadores, lo que influye en la forma de trabajar al estar directamente asociado con una actitud agresiva y/o impositiva; una falta de claridad de las funciones en las actividades, un escaso o nulo reconocimiento y la ausencia de una retroalimentación del desempeño (STPS, 2018).

El concepto de relaciones negativas en el trabajo se da en la interacción que se establece en el contexto laboral, lo que abre la posibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas. Sin embargo, estas relaciones están permeadas de características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales, el nulo o deficiente trabajo en equipo y la ausencia de apoyo social (STPS, 2018). Para avanzar al respecto, se continúa estudiando la relevancia del líder en contextos de salud psicosocial y concretamente en las organizaciones saludables (Trógolo, Peryra y Sponton, 2013).

1.3.7. Violencia laboral

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 (STPS, 2018).

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 (STPS, 2018).

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) (STPS, 2018).

En México, como en otros países de América Latina, la presencia de violencia laboral es un problema al que muchas mujeres trabajadoras deben enfrentarse de manera cotidiana. La violencia en el trabajo puede ser concebida desde dos vertientes. Una, caracterizada por actos agresivos contra el trabajador como conductas de maltrato físico o verbal, hostigamiento y acoso sexual. Dos, la referida a actos de discriminación y desigualdad laboral, como baja retribución económica, restricción en el acceso a los servicios de salud y a otros programas de apoyo social, entre otros.

Las formas de manifestación de la violencia laboral hacia las mujeres incluyen actitudes y comportamientos hostiles, humillación y discriminación, no solo por parte de personas con jerarquía superior, sino también por parte de sus compañeros, e incluso, subordinados. Si bien, la violencia laboral no es necesariamente una condición de género, a diferencia de los hombres, éstas sufren comúnmente acoso sexual, además de ser víctimas de condiciones laborales desiguales respecto al género masculino, como la percepción de salarios inferiores y ausencia de prestaciones, lo cual indica una situación constante de desventaja (Velázquez y Díaz, 2020).

1.4 Impacto de los factores de riesgo psicosocial en la empresa

1.4.1. La organización como generadora de los factores de riesgos psicosociales

Aunque las condiciones de trabajo han mejorado a través del tiempo, muchos de los problemas básicos continúan estando presentes al interior de las organizaciones (Patlán, Navarrete y García, 2011). Algunos empresarios sólo toman en cuenta los riesgos del trabajo cuando la legislación les obliga a hacerlo, aun cuando en los desarrollados países occidentales los accidentes y enfermedades laborales continúan llevándose un alarmante número de vidas humanas (Morgan, 1996).

En los Estados Unidos, por ejemplo, se estima que alrededor de catorce mil personas pierden la vida en accidentes laborales al año, es decir, uno cada cuarenta minutos. Las estadísticas oficiales sugieren que más de 2,2 millones de personas están incapacitadas, algunas muy graves; los expertos aseguran que esta cifra podría ser realmente mucho mayor. En su libro

Crisis in the Workplace el Dr. Nicholas Ashford asegura que tal cifra puede llegar a los once millones (Morgan, 1996).

Estas cifras muestran una increíble tasa de sufrimiento humano, dejando aparte el sufrimiento humano, los costos económicos son muy elevados, más de cincuenta millones de horas de trabajo se pierden anualmente por accidentes y enfermedades profesionales, con un costo de miles de millones de dólares (Morgan, 1996).

Aunque algunos pueden reducir los niveles del estrés y la tensión en el trabajo (por ejemplo, en actividades apropiadas o desarrollando un equilibrio entre las relaciones del trabajo y la vida personal), se ve que cierto tipo de estrés es endémico, o bien, las organizaciones crean y desarrollan actividades que conducen al estrés como un medio de promocionar la efectividad organizacional. Aunque algunos expertos aseguran que ciertos tipos de estrés pueden ser beneficiosos, sin duda el estrés tiene a largo plazo un costoso impacto en las organizaciones a causa de los tiempos de trabajo perdidos por enfermedad (Morgan, 1996)

La idea general es que primero se tiende a la eficiencia y en segundo lugar a la seguridad. Los críticos radicales de la organización parecen estar en lo correcto al insistir en que muchas organizaciones continúan incrementando sus beneficios a costa de la dominación, de la explotación y de la salud y bienestar de sus empleados (Morgan, 1996).

1.5 Los trabajadores como agentes generadores de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones

La administración de la conducta en la organización es la aplicación de los principios de la psicología conductual y la metodología de la modificación de conducta/análisis de conducta aplicado al estudio y control de la conducta individual o grupal en las organizaciones (Frederiksen, 1982). El objetivo del análisis de la conducta en la empresa son las personas que trabajan en ella. Se trata de lograr trabajadores más productivos y felices, y organizaciones e instituciones más eficaces y eficientes para lograr sus metas, la administración de la conducta es un medio para desarrollar y refinar métodos eficientes y efectivos (de intervención) con la finalidad de lograr una plena expresión de los recursos humanos (Crowell y Anderson, 1982).

El propósito de la aplicación del análisis de la conducta en el trabajo es descubrir las condiciones en las cuales se presentan ciertos tipos de conductas, por ejemplo, la conducta productiva, pero también procura determinar la situación en la cual las personas disfrutan de su trabajo, ya que ésta, igualmente, es una conducta (Moreno, 2011). La conducta laboral es el resultado del aprendizaje, entendido como un proceso que produce cambios, más o menos permanentes por efectos de la práctica reforzada o de la experiencia, que se evidencia en conductas observables (López, 2008).

CAPÍTULO 2.

FUNDAMENTO JURÍDICO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA NOM-035-STPS-2018

2.1. Sistema Jurídico Mexicano y la Pirámide de Kelsen en materia laboral

La jerarquía normativa es un principio que "implica la existencia de un orden "y que responde a la armonía entre las normas a partir de dos principios (Durán, 1996):

- El principio de jerarquía señala que entre las normas hay una gradación, pudiendo ser entre normas fundamentales y normas de segundo orden.
- El principio de competencia no aplicable al contexto de superioridad de unas normas sobre otras, sino de igualdad.

De acuerdo con Kelsen (1949), el sistema no es otra cosa que la forma en que se relacionan un conjunto de normas jurídicas y la principal forma de relacionarse dentro de un sistema, es sobre la base del principio de jerarquía. Es sistémico porque la jerarquía normativa (o pirámide kelseniana) representa gráficamente la idea de sistema jurídico escalonado (Irueta, 2021).

Esta jerarquía normativa es también un método jurídico estricto, mediante el cual se quiere eliminar toda influencia psicológica, sociológica y teológica en la construcción jurídica, y acotar la misión de la ciencia del derecho al estudio exclusivo de las formas normativas posibles y a las conexiones esenciales entre las mismas. La jerarquía normativa o pirámide kelseniana (figura 2.1), es categorizar las diferentes clases de normas ubicándolas en una forma fácil de distinguir cual predomina sobre las demás (Galindo, 2018).

Figura 2.1. Piramide de Kelsen



Fuente: Galindo, 2018

Hans Kelsen concibe a la Constitución como suprema por ser la que funda a todo el sistema jurídico, la norma suprema es la que establece cómo se deben crear todas las normas jurídicas del sistema. Para que éstas puedan ser vigentes y válidas, deben contener cuál es el órgano competente para expedirlas (Kelsen, 1949)

En este orden de ideas, el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece el principio de Supremacía Constitucional Federal y las leyes que de ella emanen, así como los tratados celebrados con potencias extranjeras, suscritos por el Presidente de la República con aprobación del Senado, constituyen la Ley Suprema de toda la Unión (CPEUM, 2021)

Como lo afirman Duarte y Vega (2021), en materia laboral el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano, señala puntualmente lo siguiente (CPEUM, 2021):

“Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.”

El siguiente peldaño de la estructura kelseniana en materia laboral es la Ley Federal del Trabajo, la cual contiene las disposiciones legales tendientes a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales. Entendiéndose por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo (LFT, 2021).

Un instrumento jurídico en el mismo ámbito de validez que la Ley Federal del Trabajo son los Reglamentos, los cuales permiten la regulación normativa de ciertos aspectos en específico. Tal es el caso del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo objetivo es establecer las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que deberán observarse en los centros de trabajo, a efecto de contar con las condiciones que permitan prevenir riesgos y, de esta manera, garantizar a los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud (RFSST, 2021).

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo 3°, define a los factores de riesgo psicosocial como 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 laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral por el trabajo desarrollado (RFSST, 2021).

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo 10°, faculta a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para expedir normas, con el propósito de establecer disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que eviten riesgos que pongan en peligro la vida, integridad física o salud de los trabajadores, y cambios adversos y sustanciales en el ambiente laboral, que afecten o puedan afectar la seguridad o salud de los

trabajadores o provocar daños a las instalaciones, maquinaria, equipos y materiales del centro de trabajo (RFSST, 2021).

En esta tesitura, la Ley de Infraestructura de Calidad (Antes Ley Federal sobre Metrología y Normalización), señala que las Normas Oficiales Mexicanas establecerán las condiciones de salud, seguridad e higiene que deberán observarse en los centros de trabajo y otros centros públicos de reunión.

2.2. Estructura de la NOM-035-STPS-2018

2.2.1. Objetivo

La NOM-035-STPS-2018 tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Su campo de acción es en todos los centros de trabajo de la República Mexicana (STPS, 2018; Ortiz, 2021):

2.2.2. Obligaciones del patrón

La NOM-035-STPS-2018 enuncia como obligaciones de los patronos (STPS, 2018):

- Establecer por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales, misma que debe darse a conocer a los trabajadores (difusión).
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y de qué manera están afectando al entorno organizacional.
- Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial.
- Llevar registros sobre los resultados diagnósticos, las medidas de control adoptadas y los nombres de los trabajadores a los que se les practiquen exámenes o evaluaciones clínicas para demostrar la exposición a factores de riesgo psicosocial, actos de violencia o acontecimientos traumáticos severos.

2.2.3. Obligaciones de los trabajadores

Con carácter de corresponsabilidad, la NOM-035-STPS-2018 establece como obligaciones de los trabajadores (STPS, 2018):

- Observar las medidas de prevención y control sobre 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, ya sea generándola o a modo de retroalimentación por parte del patrón.
- Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

2.2.4. Qué mide la NOM-035-STPS-2018

Esta norma mide acontecimientos traumáticos severos relacionados con el trabajo, los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional. Para cada caso existen cuestionarios que se presentan en las Guías de Referencia I, II y III.

Figura 2.2 Cuestionarios que incluye la NOM-035-STPS-2018 (STPS, 2018)

| Variable | Instrumento de medición | Características |
|-----------------------------------|--|---|
| Acontecimiento traumático severo. | Guía de Referencia I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos. | 20 preguntas en cuatro secciones |
| Factores de riesgo psicosocial. | Guía de Referencia II. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial para centros de trabajo que tenga hasta 50 trabajadores. | 46 reactivos: 16 negativos y 30 positivos. Escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos: Siempre; Nunca. Miden 4 categorías, 8 dominios y 20 dimensiones, además de la calificación final. Cuenta con estándares para determinar los niveles de riesgo psicosocial para la |

| | | |
|--|--|--|
| | | calificación final, las 4 categorías y los 8 dominios. |
| Factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional. | Guía de Referencia III. Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo para centros de trabajo que cuentan con más de 50 trabajadores. | 72 reactivos: 35 negativos y 37 positivos. Escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos: Siempre; Nunca. Miden 5 categorías, 10 dominios y 25 dimensiones, además de la calificación final. Cuenta con estándares para determinar los niveles de riesgo psicosocial para la calificación final, las 5 categorías y los 10 dominios. |

Fuente: STPS, 2018; Patlán, 2021

Uribe, Gutiérrez y Amézquita (2020) reportan de forma crítica y propositiva las propiedades psicométricas de la escala Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del Entorno Organizacional (STPS, 2018). Con una muestra de 114 trabajadores mexicanos, confirman muy buena confiabilidad, aunque no se alcanzaron las propiedades de validez esperadas, por lo que sus recomendaciones para avanzar en la calidad métrica de este instrumento de medición son: hacer discriminación de reactivos, agregar algunos ítems, incrementar la muestra a 10 sujetos por ítem, así como calcular los componentes principales y los factoriales de segundo orden. Con todo ello, se considera que este cuestionario es de uso confiable para diagnósticos exploratorios por parte de empresas y sindicatos. Sin duda, la academia puede seguir investigando para avanzar en la construcción de mejores herramientas de esta naturaleza en contextos mexicanos.

2.2.5. Alcance de la NOM-035-STPS-2018

La NOM-035-STPS-2018 tiene un alcance determinado en cuanto a la identificación de los factores de riesgo psicosocial, la prevención y control de dichos factores (Patlán, 2021):

- Alcance descriptivo en la identificación de los factores de riesgo psicosocial. Considerando los cuestionarios y las instrucciones señaladas para medir estos factores, la NOM-035-STPS-2018 tiene un alcance únicamente descriptivo. Es decir, se miden los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y el entorno organizacional y se obtienen puntajes descriptivos para determinar el nivel de riesgo psicosocial en el que se ubican los resultados.

- Alcance de prevención y control de los factores de riesgo psicosocial. Considerando lo señalado en la NOM-035-STPS-2018 existe un alcance de tipo preventivo para los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y el entorno organizacional. Además, se tiene un alcance de control de estos tres aspectos considerados en la norma.
- Alcance en cuanto a lo que mide, previene y controla. La NOM-035-STPS-2018 está enfocada a cuatro grandes rubros: factores de riesgo psicosocial, violencia laboral, entorno organizacional favorable y la exposición a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo.

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

- Para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, así como para la promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán (STPS, 2018; Ortiz, 2021).
 - 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 los 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, tales como: capacitación en las tareas, distribución de cargas de trabajo, jornadas laborales regulares, definición de responsabilidades, participación proactiva, comunicación interna, así como una permanente evaluación como antecedente del reconocimiento del desempeño.

2.2.7. Acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial

La NOM-035-STPS-2018 refiere que las políticas de prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, deberán contener lo siguiente (STPS, 2018; Ortiz, 2021).

En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo, deberán incluir:

- Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo;

- Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;
- Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;
- 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
- 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.

Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:

- 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;
- 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
- Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades.

En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:

- 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;
- 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
- 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.

En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:

- Establecer las relaciones entre los trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
- 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;
- Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
- Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos útiles indispensables.

En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:

- Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;
- Lineamientos para esclarecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
- Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
- Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores.

Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:

- Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
- Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
- En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo.

En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:

- Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
- Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y

- Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral.

En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:

- 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;
- Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
- 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.

Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:

- Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
- Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
- Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

2.3. Relación de la NOM-035-STPS-2018 con otras normas oficiales mexicanas

De acuerdo con Duarte y Vega (2021), para la aplicación y correcta interpretación de la NOM-035-SPTS-2018, resulta necesario que los responsables de las organizaciones consulten e implementen, en la medida de lo posible, tres normas vinculadas a los factores de riesgo psicosocial: la NOM-019-STPS-2011, la NOM-030-STPS-2009 y la NOM-R-025-SCFI-2015. Veamos.

2.3.1. NOM-019-STPS-2011

La Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011 “Constitución, Integración Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad de Higiene”, establece que el patrón está obligado a constituir al menos una comisión de seguridad e higiene en el centro de trabajo; que deberá integrar un programa anual de recorridos de verificación, en el que se

determinarán las prioridades de los recorridos con base en las áreas con mayor presencia de agentes y condiciones peligrosas e inseguras, a partir de los incidentes y enfermedades de trabajo. Los aspectos a verificar durante la evaluación de la conformidad de esta Norma se realizarán, según aplique, mediante la constatación física, revisión documental o entrevistas de conformidad con diversos aspectos y requisitos a cubrir, por lo que el patrón debe de diseñar alternativas de acción que le permitan evitar, o en su caso reducir, los accidentes y enfermedades de trabajo (Zarazúa, 2014; STPS, 2011)

La Norma Oficial Mexicana define las condiciones inseguras como “aquellas que derivan de la inobservancia o desatención de las medidas establecidas como seguras y que pueden conllevar la ocurrencia de un incidente, accidente, enfermedad de trabajo o daño material al centro de trabajo”, así mismo precisa que las condiciones peligrosas son: “aquellas características inherentes a las instalaciones, procesos, maquinaria, equipo, herramientas y materiales, que pueden provocar un incidente, accidente, enfermedad de trabajo o daño material al centro de trabajo (STPS, 2011).

Por otra parte, la Norma Oficial Mexicana a los actos inseguros como: “las acciones realizadas por el trabajador que implican una omisión o violación a un método de trabajo o medida determinados como seguros” (STPS, 2011). Como se puede apreciar, en las definiciones anteriores los actos inseguros son atribuibles a las personas y las condiciones inseguras son atribuibles al patrón, aunque es importante resaltar que los actos inseguros deben ser sancionados por el patrón y las condiciones inseguras reportadas por los trabajadores (Zarazúa, 2014).

En esta NOM se categorizan los riesgos de trabajo en tres ámbitos que son de seguridad, de salud y de la organización. Los riesgos de trabajo se tipifican en 88 condiciones peligrosas e inseguras en materia de seguridad, 38 agentes en materia de salud y otros siete elementos a verificar de la organización en su conjunto. Se identifican 79 actos en materia de seguridad y 34 en materia de salud que pueden derivar en accidentes o enfermedades. Finalmente, se determinarán 51 causas del riesgo de trabajo, así como 31 consecuencias de los mismos (Zarazúa, 2014).

Ivancevich (2005), hace una distinción más amplia entre riesgos de seguridad y riesgos de seguridad en el trabajo, puntualizando que los riesgos de seguridad son aspectos del medio

ambiente de trabajo que tienen el potencial de causar daño inmediato y violento e incluso la muerte, tales como equipo mal mantenido, maquinaria insegura, explosión a sustancias químicas peligrosas y las lesiones posibles son pérdidas del oído, la vista o extremidades; cortes, esguinces, quemaduras, magulladuras y fracturas y descarga eléctrica. Por otra parte, los riesgos de salud, afirma son aspectos del ambiente de trabajo que producen un deterioro lento y acumulativo, casi siempre irreversible y la persona desarrolla enfermedades crónicas o que ponen en peligro la vida, o las dejan permanentemente incapacitada. Las causas más frecuentes son peligros físicos y biológicos, polvos y químicos tóxicos y cancerígenos, así como condiciones de trabajo estresantes; todo lo cual puede causar cáncer, envenenamiento por metales pesados y otros, enfermedad respiratoria y trastornos psicológicos como depresión.

En ese sentido, se advierte que los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, entonces, pueden prevenirse con la ayuda de la seguridad e higiene industriales, no pueden evitarse con sistemas de seguridad empresarial, ni con el apego a las normas de protección civil (Zarazúa, 2014).

Una auditoría de seguridad industrial consiste en una revisión objetiva del sistema de administración de seguridad de las empresas las mismas consisten en visitas anunciadas o no a las instalaciones e incluyen el examen de documentos relacionados con la higiene y seguridad industrial. Este tipo de auditorías poseen varios objetivos, como el realizar una revisión sistemática de los procesos y procedimientos, para evaluar el desempeño del sistema de administración de seguridad de la empresa, ayudar a los empleados a mantener los niveles deseados de prevención y calidad en el centro de trabajo, así como crear los cimientos para la mejora continua de dicho sistema (Zarazúa, 2014).

2.3.2. NOM-030-STPS-2009

La NOM-030-STPS-2009 “Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo-Funciones y Actividades”, establece las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo (STPS, 2009).

Esta norma dispone, en esencia, dos obligaciones del patrón: designar un responsable de seguridad y salud en el trabajo (interno o externo); asumir funciones y actividades

preventivas de seguridad y salud; contar con un diagnóstico integral de las condiciones de seguridad y salud del centro de trabajo, contar con un programa de seguridad y salud en el trabajo, comunicar a la comisión de seguridad e higiene el diagnóstico integral y contar con reportes de seguridad, entre otras (STPS, 2009).

El diagnóstico integral o por área de trabajo sobre las condiciones de seguridad y salud en el centro laboral, deberá considerar (Duarte y Vega, 2021; STPS, 2009): as condiciones físicas peligrosas o inseguras que puedan representar un riesgo en las instalaciones, procesos, maquinaria, equipo, herramientas, medios de transporte, materiales y energía; los agentes físicos, químicos y biológicos capaces de modificar las condiciones del medio ambiente del centro de trabajo que, por sus propiedades, concentración, nivel y tiempo de exposición o acción, pueden alterar la salud de los trabajadores, así como las fuentes que los generan; y los peligros circundantes al centro de trabajo.

2.3.3. NOM-R-025-SCFI-2015

Esta norma en Igualdad Laboral y No Discriminación es un mecanismo de adopción voluntaria para reconocer a los centros de trabajo que cuentan con prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, para favorecer el desarrollo integral de las y los trabajadores (Duarte y Vega, 2021; STPS, 2015).

Esta certificación está dirigida a todos los centros de trabajo públicos, privados y sociales establecidos en la República Mexicana, de cualquier tamaño, sector o actividad. Para obtenerlo, los centros de trabajo deberán recibir una auditoría de tercera parte, para verificar que sus políticas y prácticas cumplen con los requisitos de igualdad laboral y no discriminación (STPS, 2015).

Sus principales ejes son: incorporar la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación; garantizar la igualdad salarial; implementar acciones para prevenir y atender la violencia laboral; y realizar acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadoras y trabajadores, con igualdad de trato y de oportunidades (STPS, 2015).

CAPÍTULO III. MÉTODO DE TRABAJO

3.1 Tipo de investigación

Teniendo como antecedente el curso Salud y Riesgos en el Trabajo de la Maestría en Administración de Recursos Humanos (MARH), esta investigación cuantitativa inició con la observación cotidiana en las empresas anfitrionas, prestando especial atención a posibles factores de riesgo psicosocial que pudieran enfrentar los guardias de seguridad privada y el personal de limpieza.

Se siguió el proceso deductivo para la construcción de los capítulos 1 (Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa) y 2 (Factores Jurídicos de los riesgos psicosociales y la NOM-035-STPS-2018). Este último corresponde a una aplicación de la pirámide kelseniana y a un ejercicio práctico en apego a la formación de licenciatura en abogacía de quien esto escribe.

Se trata de un estudio transeccional, toda vez que la aplicación del instrumento de medición fue en un solo periodo (entre febrero y julio de 2022), parte del cual se dio durante la Estancia Profesional y Aplicación del Conocimiento 2 de la propia MARH.

El alcance exploratorio de esta investigación está de manifiesto en la semaforización de factores de riesgo psicosocial para representar el nivel nulo o despreciable, bajo, medio, alto y muy alto que aqueja a los trabajadores de cada empresa.

Lo anterior obedece, de acuerdo a Patlán (2021), a que la NOM-035-STPS-2018 tiene un alcance descriptivo en la identificación de los factores de riesgo, con lo cual puede llegarse a la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial. De aquí que se elaboró unas propuestas de intervención y se reportan acciones ya implementadas en las empresas anfitrionas.

3.2 Hipótesis y variables

H₁: La mayoría de los factores psicosociales arrojan niveles de riesgo medio de acuerdo a la percepción del personal de la empresa de servicios de seguridad privada.

H₂: La mayoría de los factores psicosociales arrojan niveles de riesgo bajo de acuerdo a la percepción del personal de la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa.

Figura 3.1 Definición operacional de las variables en estudio según la Guía de Referencia III para centros de trabajo con más de 50 empleados, aplicada a la empresa de servicios de seguridad privada

| Categoría | Dominio | No. de reactivos | Reactivos |
|------------------------------------|--|------------------|----------------------------------|
| Ambiente de trabajo | Condiciones ambientales | 5 | 1,2,3,4,5 |
| Factores propios de la actividad | Carga de trabajo (cantidad/ritmo de trabajo y cargas de alta responsabilidad y/o contradictorias o inconsistentes) | 11 | 6,7,8,9,10,11,12 13,14,15,16 |
| | Falta de control sobre el trabajo y limitada e inexistente capacitación | 10 | 23,24,25,26,27,28,29,30 35,36 |
| Organización del tiempo de trabajo | Jornada de trabajo | 2 | 17,18 |
| | Interferencia trabajo-familia | 4 | 19,20,21,22 |
| Liderazgo y relaciones humanas | Liderazgo | 9 | 31,32,33,34, 37,38,39,40,41 |
| | Relación con los compañeros | 5 | 42,43,44,45,46 |
| Entorno organizacional | Reconocimiento del desempeño | 6 | 47,48,49,50,51,52 |
| | Falta de sentido de pertenencia e inestabilidad laboral | 4 | 53,54,55,56 |
| | Violencia laboral | 8 | 57,58,59,60,61,62,63,64 |
| Total de reactivos | | 64 | |

Fuente: elaboración propia a partir de la NOM-035-STPS-2018

Figura 3.2 Definición operacional de las variables en estudio según la Guía de Referencia II para centros de trabajo con menos de 50 empleados, aplicada a la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa

| Categoría | Dominio | No. de reactivos | Reactivos |
|------------------------------------|--|------------------|-------------------------|
| Ambiente de trabajo | Condiciones ambientales | 3 | 1,2,3 |
| Factores propios de la actividad | Carga de trabajo (cargas cuantitativas, ritmos de trabajo, carga mental y emocional, alta responsabilidad y contradicciones e inconsistencias) | 10 | 4,5,6,7,8,9,10,11,12,13 |
| | Falta de control sobre el trabajo (falta de autonomía, limitada posibilidad de desarrollo y limitada e inexistente capacitación) | 7 | 18,19,20,21,22,26,27 |
| Organización del tiempo de trabajo | Jornada de trabajo | 4 | 14,15,16,17 |
| | Interferencia en la relación trabajo-familia | | |
| Liderazgo y relaciones humanas | Liderazgo | 5 | 23,24,25,28,29 |
| | Relaciones en el trabajo | 3 | 30,31,32 |
| | Violencia laboral | 8 | 33,34,35,36,37,38,39,40 |
| Total de reactivos | | 40 | |

Fuente: elaboración propia a partir de la NOM-035-STPS-2018

3.3 Población en estudio

La NOM-035-SPS-2018 recomienda que el cuestionario se aplique a todos los trabajadores de la empresa, ya que pudieran detectarse casos individuales graves, ante lo cual debe procederse con la selección de trabajadores y/o involucrados para entrevistar. Hasta ahora no se ha llegado a detectar un caso de estos.

En la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa se aplicó el cuestionario a los 20 sujetos que integran la empresa (censo). Lo mismo aplica a la empresa de seguridad privada, aplicando 70 cuestionarios.

3.4 Recolección de datos primarios (cuestionario)

El cuestionario debe tomar en cuenta el número de empleados de los centros de trabajo (NOM-035-STPS-2018). De acuerdo a ello, se aplicó la Guía de Referencia II (menos de 50 trabajadores) para la empresa de servicios de limpieza y corporativa; y la Guía de Referencia III (más de 50 trabajadores) para la empresa de servicios de seguridad privada (anexo).

Aunque son las mismas categorías en ambos instrumentos, la diferencia entre uno y otro está en: (a) el número de reactivos para algunos dominios; (b) en la última sección relacionada con la atención a clientes y usuarios, así como el nivel jerárquico (“soy jefe”), misma que por ahora se ha eliminado dada la estructura plana de ambas empresas, aunque bien vale la pena retomar la atención a clientes y usuarios, por la naturaleza de la actividad de estos prestadores de servicio.

Ambas guías de referencia (cuestionarios) presentan la clasificación de factores de riesgos psicosociales propuesta por la OIT (2010): factores inherentes al trabajo (ajuste persona-entorno, carga de trabajo, jornada de trabajo, diseño del entorno, factores ergonómicos, autoestima y control, ritmo de trabajo, supervisión, claridad de rol, sobrecarga), factores interpersonales (acoso sexual, violencia en el trabajo) y factores organizacionales (gestión de la calidad total, estilo de dirección, estructura organizacional, clima y cultura organizacional, medición y remuneración del desempeño). Esta fuente es el fundamento de Lasa y Palenzuela (2012) para afirmar que los riesgos psicosociales en el trabajo son definidos como aquellas situaciones que se encuentran presentes en un centro laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad para afectar el bienestar, la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo del trabajo.

Los cuestionarios aplicados se contestan con respuestas en escala tipo Likert de cinco anclajes. Cuando los reactivos representan riesgos psicosociales, el valor de las respuestas va de 0 a 4; en contra parte, cuando los reactivos refieren factores psicosociales, ésta es de 4 a 0 (figura 3.2). Por lo tanto, la interpretación de resultados es: a mayor puntaje, más presencia del riesgo psicosocial.

Figura 3.3 Valores de la opción de respuestas para la Guía de Referencia III aplicada a personal de la empresa de servicios de seguridad privada

| Ítems | Calificación de las opciones de respuesta | | | | |
|---|---|--------------|---------------|------------|-------|
| | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
| 1,4,23,24,25,2,27,28,30,31,32,33,34,335,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2,3,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,29,21,22,29,54,58,59,60,61,62,63,64 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Fuente: NOM-035-STPS-2018

Figura 3.4 Valores de la opción de respuestas para la Guía de Referencia II aplicada a personal de la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa

| 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: NOM-035-STPS-2018

El apartado 7.5 de la referida norma está destinado a especificar la calidad métrica de los instrumentos utilizados para el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial. Ya sea que se recurra a estos cuestionarios o a otros, deberán cumplir con el requisito de tener consistencia interna con coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7. En las figuras 3.5 y 3.6 se reportan los resultados de este estudio. Se aprecia que los coeficientes de todos los dominios son superiores a 0.8 para el caso de la empresa de seguridad privada, mientras que para la empresa de servicios de limpieza uno es menor a 0.5 (condiciones ambientales) y otro menor a 0.6 (organización del tiempo de trabajo), por lo que habría que ser reservados para la interpretación de estos resultados.

Figura 3.5 Medida de consistencia interna del cuestionario aplicado (Guía de Referencia III de la NOM-0335-STPS-2018) aplicado al personal de la empresa de seguridad privada (n=70)

| Categoría | Dominio | Alfa de Cronbach |
|------------------------------------|--|------------------|
| Ambiente de trabajo | Condiciones ambientales | .770 |
| Factores propios de la actividad | Carga de trabajo (cantidad/ritmo de trabajo y cargas de alta responsabilidad y/o contradictorias o inconsistentes) | .802 |
| | Falta de control sobre el trabajo y limitada e inexistente capacitación | .835 |
| Organización del tiempo de trabajo | Jornada de trabajo | .814 |
| | Interferencia trabajo-familia | |
| Liderazgo y relaciones humanas | Liderazgo | .945 |
| | Relación con los compañeros | .864 |
| Entorno organizacional | Reconocimiento del desempeño | .892 |
| | Falta de sentido de pertenencia e inestabilidad laboral | .855 |
| | Violencia laboral | .883 |

Fuente: elaboración propia

Figura 3.6 Medida de consistencia interna del cuestionario (Guía de Referencia II de la NOM-0335-STPS-2018) aplicado al personal de la empresa de limpieza industrial y corporativa (n=20)

| Categoría | Dominio | Alfa de Cronbach |
|------------------------------------|--|------------------|
| Ambiente de trabajo | Condiciones ambientales | .448 |
| Factores propios de la actividad | Carga de trabajo (cargas cuantitativas, ritmos de trabajo, carga mental y emocional, alta responsabilidad y contradicciones e inconsistencias) | .606 |
| | Falta de control sobre el trabajo (falta de autonomía, limitada posibilidad de desarrollo y limitada e inexistente capacitación) | .824 |
| Organización del tiempo de trabajo | Jornada de trabajo | .518 |
| | Interferencia en la relación trabajo-familia | |
| Liderazgo y relaciones humanas | Liderazgo | .758 |
| | Relaciones en el trabajo | .828 |
| | Violencia laboral | .724 |

Fuente: elaboración propia

3.5 Procedimiento

Se solicitó la autorización en ambas empresas para la recolección de datos primarios, mostrando interés en contar con la información diagnóstica y las propuestas de mejora. Dicho trabajo se llevó a cabo en el marco de la Estancia Académica, como parte del curriculum de la Maestría en Administración de Recursos Humanos, durante el semestre 2022-A (febrero-mayo).

La aplicación fue presencial. Al inicio de la aplicación del cuestionario se explicó que el objetivo era detectar la prevalencia de los factores de riesgos psicosociales en el centro de trabajo. A modo de ejemplo, se dio lectura a algunos reactivos. Se resolvieron dudas en cuanto a las preguntas.

3.6 Análisis estadístico de datos

Para el análisis e interpretación de resultados, en la NOM-035-STPS-2018 se instruye cómo calificar el nivel de riesgo de acuerdo a los rangos de valores de las respuestas (figura 3.4). Por lo tanto, se recurrió a la sumatoria de las respuestas de cada pregunta con lo cual se llega al perfil de riesgo individual, aunque para preparar la semaforización y elaborar las respectivas propuestas de mejora, es importante el promedio de esas respuestas (media y desviación estándar).

Figura 3.7 Rangos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la Guía de Referencia III para centros de trabajo que cuentan con más de 50 trabajadores

| Resultado | Nulo o despreciable | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Calificación global del cuestionario | $C_{global} < 50$ | $50 \leq C_{global} < 75$ | $75 \leq C_{global} < 99$ | $99 \leq C_{global} < 140$ | $C_{global} \geq 140$ |
| 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 | $C_{cat} < 10$ | $10 \leq C_{cat} < 14$ | $14 \leq C_{cat} < 18$ | $18 \leq C_{cat} < 23$ | $C_{cat} \geq 23$ |

Fuente: NOM-0035-STPS-2018

Figura 3.8 Rangos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la Guía de Referencia II para centros de trabajo que cuentan hasta con 50 trabajadores

| Resultado | Nulo o despreciable | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| Calificación global del cuestionario | $C_{global} < 20$ | $20 \leq C_{global} < 45$ | $45 \leq C_{global} < 70$ | $70 \leq C_{global} < 90$ | $C_{global} \geq 90$ |
| 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 | $C_{cat} < 4$ | $4 \leq C_{cat} < 6$ | $6 \leq C_{cat} < 9$ | $9 \leq C_{cat} < 123$ | $C_{cat} \geq 12$ |
| Liderazgo y relaciones en el trabajo | $C_{cat} < 10$ | $10 \leq C_{cat} < 18$ | $18 \leq C_{cat} < 28$ | $482 \leq C_{cat} < 38$ | $C_{cat} \geq 38$ |

Fuente: NOM-0035-STPS-2018

CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA

La NOM-035-STPS-2018 define a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos factores que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo del sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación a consecuencia 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 (STPS, 2018). Entre los factores de riesgo psicosocial señalados en esta norma se encuentran las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo, las cargas de trabajo que exceden la capacidad del trabajador, la falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, la rotación de turnos que incluyan el turno nocturno y el turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso, la interferencia de la relación trabajo-familia, el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo, entre otros (Patlán, 2019).

A partir de la semaforización de los factores de riesgos psicosocial, la empresa debe proceder con medidas de prevención y criterios para la toma de acciones. Entre ellas, está la política de prevención correspondiente, con el propósito de crear las condiciones laborales que permitan ofrecer un trabajo decente a sus colaboradores y al mismo tiempo tener una ventaja competitiva sobre otras empresas del mismo sector.

4.2 Caracterización de la muestra

Los sujetos participantes en este estudio son trabajadores de dos empresas. En este capítulo se presenta lo referente a la empresa de servicios de seguridad privada. Casi 8 de cada 10 son hombres y la mayoría (78.6%) tiene entre 18 y 40 años, casados (65.70%) y con un elemental nivel de estudios (60.6% tiene secundaria) (figura 4.1), Un guardia de seguridad se encarga de velar por el resguardo de personas o bienes materiales, ya sea en el ámbito público o en el privado. Los guardias de seguridad en el ámbito privado pueden cumplir las funciones de guardaespaldas, porteros, vigilantes de las entradas de los edificios o guardianes de algún

bien en específico, entre otras. En México es común este empleo para las personas de bajos recursos o que no tuvieron la oportunidad de estudiar. El principal requisito para desempeñarte como guardia de seguridad en México es haber cumplido la mayoría de edad (Capital Digital, 2018).

Figura 4.1 Muestra de la empresa de Servicios de Seguridad Privada (n=70)

| Factor | Categorías | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|-------------------|----------------|------------|------------|---|
| Sexo | Mujer | 15 | 21.43% | 70 100% |
| | Hombre | 55 | 78.57% | |
| Edad por grupo | 18 a 30 años | 27 | 38.60% | 18 mínimo 56 máximo Promedio 34.3 |
| | 31 a 40 años | 28 | 40% | |
| | 41 a 50 años | 11 | 15.70% | |
| | 51 a 56 años | 4 | 5.70% | |
| Estado civil | Soltero (a) | 13 | 18.60% | 70 100% |
| | Divorciado (a) | 11 | 15.70% | |
| | Casado (a) | 46 | 65.70% | |
| | Otro | 0 | 0% | |
| Nivel de estudios | Secundaria | 48 | 68.60% | 70 100% |
| | Bachillerato | 12 | 17.10% | |
| | Licenciatura | 10 | 14.30% | |

4.1 SemafORIZACIÓN de los riesgos psicosociales

Esta semafORIZACIÓN se genera en tres rangos: (a) la calificación final, integrada por el promedio, la desviación estándar y la frecuencia de los 64 reactivos² del cuestionario en los cinco niveles de riesgo (figura 4.2); (b) para las cinco categorías: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo, liderazgo y relaciones personales, y entorno organizacional (figura 4.3); y (c) para la calificación de los 9 dominios (figura 4.4).

² Si bien la Guía de Referencia III de la NOM-0035-STPS-2018 se integra de 72 reactivos, los últimos 8 los contestan aquellos que tienen personal a su cargo y dado que se trata de una estructura muy plana en esta empresa, se omitió esa sección.

Figura 4.2 SemafORIZACIÓN de niveles de riesgo psicosocial (calificación global) de la empresa de seguridad privada (n=70)

| Nulo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|------|------|-------|---------------------------------|----------|
| 10% | 16% | 26% | 28% Media 103.76 DE 43.27 | 20% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la NOM-035-STP-S2018

La presencia de factores de riesgos psicosociales está entre MEDIO (26%) y ALTO (28%) en la empresa anfitriona, lo que implica, de acuerdo a los criterios para la toma de acciones de la NOM-0035-SPTS-2018, revisar cada categoría y dominio, para determinar acciones de intervención.

Figura 4.3 SemafORIZACIÓN por categoría de niveles de riesgo psicosocial de la empresa de seguridad privada (n=70)

| Categoría | Nulo o despreciable | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|---|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| Condiciones Ambientales (ambiente de trabajo) | 18% | 30% Media 8.4800 DE 4.36704 | 18% | 24% | 10% |
| Factores propios de la actividad | | 10% | 52% Media 44.1600 DE 12.79247 | 26% | 12% |
| Organización del tiempo de trabajo | 18% | 10% | 26% Media 9.3800 DE 5.18589 | 24% | 22% |
| Liderazgo y relaciones humanas | 36% | 42% Media 19.4000 DE 12.23077 | 20% | 2% | |
| Entorno Organizacional | 18% | 14% | 8% | 22% Media 22.3400 DE 14.43438 | 38% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la NOM-035-STPS-2018

De acuerdo a estos resultados, merece atención los factores propios de la actividad y la organización del tiempo de trabajo y de manera muy especial, el entorno organizacional. Para afinar las acciones de mejora, se hizo el mismo procedimiento por categoría.

Figura 4.4 SemafORIZACIÓN por dominio de niveles de riesgo psicosocial de la empresa de seguridad privada (n=70)

| Categoría | Dominio | Nulo o despreciable | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------|----------|
| Factores propios de la actividad | Carga de trabajo | 6% | 22% | 36% Media 24.80 DE 7.14571 | 26% | 10% |
| | Falta de control y capacitación limitada | 14% | 18% | 22% Media 19.36 DE 7.55324 | 18% | 28% |
| Organización del tiempo de trabajo | Jornada de trabajo | 12% | 6% | 20% Media 3.80 DE 2.25877 | 38% | 24% |
| | Interferencia trabajo-familia | 26% | 22% Media 5.58 DE 3.73123 | 24% | 14% | 14% |
| Liderazgo y relaciones humanas | Liderazgo | 32% | 12% | 16% Media 13.22 DE 8.88542 | 18% | 22% |
| | Relación con compañeros | 78% Media 6.1800 DE 4.45701 | 12% | 10% | | |
| Entorno organizacional | Reconocimiento del desempeño | 32% | 20% Media 9.32 DE 6.44423 | 22% | 12% | 14% |
| | Falta de sentido de pertenencia e inestabilidad laboral | 30% | 18% | 18% Media 6.34 DE 4.36877 | 16% | 18% |
| | Violencia | 38% | 14% | 10% Media 6.68 DE 5.44524 | 14% | 24% |

Fuente: elaboración propia

Dentro de los factores propios de la actividad, la carga de trabajo y la falta de control y capacitación limitada se encuentran en color amarillo, lo mismo que la jornada de trabajo como parte de la organización del tiempo de trabajo. También se aprecia oportunidad de atención en el liderazgo. Para cualquier avance en el entorno organizacional favorable debe tomarse en cuenta el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad laboral, así como disminución de acciones de violencia.

Si bien difícilmente puede modificarse el esquema (duración y horario) de **jornadas laborales** (24 horas de labor por 24 horas de descanso), vale la pena asegurarse que todos estén informados lo que al respecto marca la Ley Federal de Trabajo, pero también abrir la oportunidad a trabajar en rotaciones consensuadas.

A partir de la naturaleza del trabajo desempeñado por este colectivo, parece importante priorizar la atención en la **falta de control sobre el trabajo y la capacitación insuficiente**. Parece que no siempre tienen posibilidad de influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. Tal vez viven en el “obedecer órdenes” y para dar apertura a la iniciativa conllevaría gran dosis de capacitación y hasta revisión de reglamentos. La trascendencia de ello está en que 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; por lo tanto, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo (Patlán, 2021).

Para avanzar a verde y azul, **el liderazgo** debe acompañarse de informar con claridad las funciones al personal, así como los resultados y objetivos que se esperan obtener. En la labor de estos trabajadores de la seguridad privada, es vital que el jefe inmediato les haga saber con quién pueden resolver problemas o asuntos de atención inmediata. Por otro lado, valdría la pena hacer un ejercicio conjunto para organizar mejor el trabajo, escuchar puntos de vista y opiniones, así como orientación y ayuda para realizar mejor el trabajo.

La falta de **sentido de pertenencia e inestabilidad laboral** puede disminuir como factor de riesgo psicosocial mediante retroalimentación sobre el desempeño del personal, y acciones que favorezcan el orgullo y compromiso por pertenecer a este colectivo y, específicamente, a la organización anfitriona.

Para prevenir y/o subsanar eventos violentos en el ambiente laboral, es importante que el personal sienta que puede expresarse libremente sin interrupciones y que, de ser necesario, llamarle la atención en privado y no en público frente a sus compañeros. Tampoco es

recomendable ignorar la presencia de alguien, excluirlo de reuniones o hacer caso omiso a sus opiniones.

Es menester trabajar más en definir el perfil de este colectivo. El guardia de seguridad tiene sobre sus hombros una gran responsabilidad, puesto que debe vigilar que se cumplan los protocolos de seguridad establecidos y tener la capacidad de reaccionar eficazmente ante cualquier emergencia que se pueda presentar durante su turno. Esta acumulación de tareas genera un alto nivel de estrés en los guardias de seguridad, ya que en algunos casos se pueden sentir rebasados por la naturaleza de la tarea, específicamente la responsabilidad que conllevaría decidir fuera del protocolo.

De acuerdo con Capital Digital (2018), un guardia de seguridad en México cumple con las siguientes funciones:

- Resguardar los bienes y las personas en los interiores e inmediaciones de establecimientos y eventos que pueden ser tanto públicos como privados; según se le haya encomendado.
- Hacer labores de vigilancia en las periferias de inmuebles que contraten el servicio
- Hacer controles de identidad.
- Ser auxiliar de la policía, en el caso de que se requiera.

Este personal operativo es el primer contacto con la delincuencia, poniendo en riesgo su integridad física en el cumplimiento de su deber. Aunque actualmente la empresa de seguridad privada tiene capacitaciones constantes y protocolos de seguridad que han aminorado el número de delitos de los que son objetos los guardias de seguridad (lesiones), el riesgo de sufrir violencia en el trabajo aún es persistente.

En su mayoría los guardias de seguridad pertenecen a un sector vulnerable de la sociedad, quienes ven como una opción colocarse dentro del mercado laboral en este tipo de servicios, ya que no se requiere tener un grado avanzado de estudios y parece “relativamente sencillo” un trabajo en el que sólo se observa y se espera a que el tiempo cubra la jornada. Sin embargo, al no ser una actividad que satisfaga sus aspiraciones personales, produce en el personal un sentimiento de frustración que incluso traspasa al núcleo familiar.

Los criterios para tomar acciones de mejora se circunscriben a generar y difundir la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de factores de riesgo psicosocial, así como la promoción de un entorno organizacional favorable, con especial atención a la violencia laboral.

4.3 Propuesta de política para la prevención de riesgos psicosociales

Con la finalidad de iniciar con la promoción de un entorno organizacional favorable, y en cumplimiento a la NOM-035-SPTS-2018, se propone una política de prevención de riesgos psicosociales, como declaración de principios y compromisos que establece la empresa para prevenir los factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de desarrollar una cultura en la que se procure un trabajo digno y decente, así como la mejora continua de las condiciones de trabajo.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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, este centro de trabajo asume los **COMPROMISOS** siguientes:

- Es obligación de todo el personal 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 y la prevención de la violencia laboral, al tiempo y la promoción de un entorno organizacional favorable;
- 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 el 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.

La política se basa en los **PRINCIPIOS** siguientes:

1. Para construir 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 y quejas relacionadas con su trabajo;
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo, así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios y accesos;
 - c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores y clientes;
 - d) Atienden denuncias de casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se aplican sanciones;
 - 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 al personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
2. Para promover el sentido de pertenencia se hace hincapié en que todas y todos son importantes para el centro de trabajo, ya que no puede funcionar si no se cuenta con personal operativo, administrativo y directivo.
3. Para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, este centro de trabajo imparte capacitación, según lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.

4. Para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, el centro de trabajo 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. 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, en este centro de trabajo se promueve una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo.
7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores, en este 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 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.

Si bien el sector de la seguridad privada ha sido uno de los que menos se han visto sacudidos por la crisis económica, las empresas deben vigilar que la rotación de personal no sea excesiva, sobre todo cuando ésta pudiera deberse a la presencia de factores de riesgo psicosociales.

CAPÍTULO V. DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZAS INDUSTRIAL Y CORPORATIVA

La prevención es un proceso social y técnico. La participación de todos, trabajadores, directivos y dueños, es crucial en la semaforización de riesgos psicosociales. La participación es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico); es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los diferentes agentes si se pretende una prevención eficaz); y es un imperativo legal (la participación en materia de prevención es un derecho contemplado en la ley). La participación supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de la representación de los y las trabajadoras sobre la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional (Moncada, Llorens y Andrés, 2014).

A partir de la semaforización de los factores de riesgos psicosocial, la empresa debe proceder con medidas de prevención y criterios para la toma de acciones. Entre ellas, está la política de prevención correspondiente, con el propósito de crear las condiciones laborales que permitan ofrecer un trabajo decente a sus colaboradores y al mismo tiempo tener una ventaja competitiva sobre otras empresas del mismo sector.

5.1 Caracterización de la muestra

En cuanto a las características de los respondientes del cuestionario en la empresa de servicios de limpieza (figura 5.1), 85% son mujeres, escenario que recuerda la realidad de la limpieza del hogar y la equidad de género. En cuanto a la edad, 7 de cada 10 tiene entre 41 y 54 años de edad; casadas en su mayoría (70%) y con nivel educativo de primaria.

Figura 5.1 Muestra de la empresa de Servicios de Limpieza (n=20)

| FACTOR | CATEGORÍAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE | TOTAL |
|-------------------|---------------------|------------|------------|--|
| Sexo | Mujer | 17 | 85% | 20 100% |
| | Hombre | 3 | 15% | |
| Edad por grupo | 22 a 30 años | 2 | 10% | 22 mínimo 54 máximo Promedio 41.55 |
| | 31 a 40 años | 4 | 20% | |
| | 41 a 50 años | 12 | 60% | |
| | 51 a 54 años | 2 | 10% | |
| Estado civil | Soltera (o) | 1 | 5% | 20 100% |
| | Divorciada (o) | 5 | 25% | |
| | Casada (o) | 14 | 70% | |
| | Otro | 0 | 0% | |
| Nivel de estudios | Primaria | 11 | 55% | 20 100% |
| | Secundaria | 7 | 35% | |
| | Bachillerato | 1 | 5% | |
| | Licenciatura trunca | 1 | 5% | |

5.2 Semaforización de los riesgos psicosociales

Esta semaforización se genera en tres rangos: (a) la calificación final, es decir, el promedio la desviación estándar y la frecuencia de los 40 reactivos³ del cuestionario en los cinco niveles de riesgo (figura 5.2) y (b) para las cinco categorías: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo, liderazgo y relaciones personales, y entorno organizacional (figura 5.3).

Figura 5.2 Semaforización de niveles de riesgo psicosocial (calificación global) de la empresa de seguridad privada (n=20)

| | | | | |
|------|------|----------------------------------|------|----------|
| Nulo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
| 5% | 30% | 55% Media 50.55 DE 16.6874 | 10% | |

Fuente: Elaboración propia a partir de la NOM-035-STP-S2018

³ Si bien la Guía de Referencia II de la NOM-0035-STPS-2018 se integra de 46 reactivos, los últimos 6 los contestan aquellos que tienen personal a su cargo y dado que se trata de una estructura muy plana en esta empresa, se omitió esa sección.

La presencia de factores de riesgos psicosociales está entre BAJO (30%) y MEDIO (55%) en la empresa anfitriona, lo que implica, de acuerdo a los criterios para la toma de acciones de la NOM-0035-SPTS-2018, revisar cada categoría, para determinar acciones de intervención.

Figura 5.3 Semaforización por categoría de niveles de riesgo psicosocial de la empresa de seguridad privada (n=20)

| Categoría | Nulo o despreciable | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------|----------|
| Condiciones Ambientales | 15% | 40% Media 3.9500 DE 2.7236 | 15% | 20% | |
| Factores propios de la actividad | 15% | 30% | 35% Media 29.6000 DE 8.9642 | 20% | |
| Organización del tiempo de trabajo | 75% Media 2.4000 DE 1.9574 | 15% | 10% | | |
| Liderazgo y relaciones humanas | 20% | 40% Media 14.6000 DE 7.7282 | 30% | 10% | |

Fuente: Elaboración propia a partir de la NOM-035-STPS-2018

De acuerdo a estos resultados, los factores propios de la actividad merecen atención, lo cual incluye la carga de trabajo, ya sea en cuanto a lo cuantitativo o los ritmos de trabajo, así como el nivel de responsabilidad y, de ser el caso, la presencia de ciertas contradicciones e inconsistencias. En esta categoría también está presente la falta de autonomía, la limitada posibilidad de desarrollo y la (in)existente capacitación. Parece, entonces que no es necesario el detalle que ofrece el esquema por dominio.

5.2 Acciones programas para la prevención de los factores psicosocial en la empresa de servicios de limpieza industrial y corporativa

En cuanto al liderazgo y las relaciones de trabajo, se han implementado acciones como:

- Capacitación en los equipos de trabajo, teniendo como objetivo la explicación detallada del alcance de nuestro servicio, es decir, actividades prioritarias, procesos

sobre nuestras rutinas de limpieza, duración de la jornada laboral para cada turno, manejo de sustancias químicas y código de colores.

- Reglamento interno en el cual se promueve la no discriminación por ningún motivo, y se fomenta la equidad y el respeto entre la totalidad de los miembros de los equipos de trabajo.
- Una vez al mes se llevan a cabo dinámicas de integración con cada equipo de trabajo, con la finalidad de convivir y facilitar la comunicación entre el personal.
- Reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo.

Respecto de las cargas de trabajo:

- Se está llevando a cabo un estudio de tiempos y cargas de trabajo, a fin de hacer una distribución de actividades equitativa y darle dinamismo de las rutinas de limpieza.
- Se impartirá a los trabajadores la capacitación correspondiente en términos de la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
- Todos los turnos tienen un descanso de 15 minutos adicional al tiempo que se tiene previsto para tomar sus alimentos, con la finalidad de evitar agotamiento en el trabajo.

En lo que se refiere al control de trabajo, se comprende:

- Estrategias de comunicación que promuevan la participación de los trabajadores respecto de acciones de mejora en la calidad del servicio, dinamismo de las actividades a desempeñar y capacitaciones sobre las cuales les interese tener un mayor conocimiento.
- Se difunde oportunamente el logro de objetivos cumplidos y metas a alcanzar, a fin de conocer mantener la motivación de los colaboradores con el cumplimiento de los fines de la organización.

En lo relativo al apoyo social:

- Se ofrecen pláticas referentes a la estabilidad emocional de los trabajadores, a fin de detectar oportunamente la aparición de un factor de riesgo psicosocial y de resaltar la importancia de la salud emocional en las personas.
- En virtud de que los equipos de trabajo los conforman en su mayoría mujeres, se imparten pláticas sobre el cuidado de la salud femenina, incluso hasta campañas de estudios como mastografía o Papanicolaou.

En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia:

- Se tiene absoluto y estricto respecto a la jornada laboral de acuerdo a lo previsto en la Ley Federal del Trabajo, en el caso ser necesario y de acuerdo a los requerimientos del servicio, el desempeño de horas extra se solicita con anticipación al trabajador (al menos 24 horas).
- Se brindan facilidades para atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar.

Respecto del reconocimiento en el trabajo:

- Se reconoce públicamente el desempeño sobresaliente de los trabajadores. 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 determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

Por lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral, se considera lo siguiente:

- 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

En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores:

- Se difunden (por medios impresos) anuncios, noticias y avisos de interés 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.

Además de lo anterior y en apego a la NOM-035-SPTS-2018, se ha elaborado, al igual que para la empresa de servicios de seguridad privada, la política de prevención de riesgos psicosociales, como declaración de principios y compromisos.

CONCLUSIONES

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema mundial que preocupa a todos los países y a todos los trabajadores. En este ámbito, el centro de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo un lugar idóneo para tratarlos y también proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, su desempeño y los resultados de la organización. Los factores psicosociales que existen en el mundo y, en particular en México, exigen un compromiso gubernamental para fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo, de modo que éste sea digno y decente. Para eso se deben implementar políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, para que prevalezcan centros de trabajo condiciones seguras y saludables. (Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2015)

La exposición crónica a una situación de alta intensidad sumada a bajas recompensas contribuye a incrementar de manera significativa al estrés y provoca desórdenes mentales y físicos (Naffa, 2015). A modo de prevención, el objetivo general de este TTG fue diagnosticar el nivel de presencia de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 en dos empresas de servicios (seguridad privada y limpieza industrial y corporativa) con presencia en el Valle de Toluca, como parte de la política de prevención y la implementación de mejoras.

A lo largo de este trabajo, se logró confirmar los supuestos sobre la presencia de factores de riesgo psicosocial en las dos organizaciones anfitrionas. En la empresa de servicios de seguridad privada es urgente atender los factores propios de la actividad (carga de trabajo y falta de control sobre el mismo), la organización del tiempo de trabajo (jornada de trabajo e interferencia trabajo-familia) y el entorno organizacional (reconocimiento, falta de sentido de pertenencia, inestabilidad laboral y violencia laboral). Por su parte, en la empresa de limpieza industrial y corporativa todos los rangos están bajos y sólo los factores propios de la actividad están en color amarillo; ningún riesgo cae en anaranjado o rojo.

Para la empresa de seguridad privada queda en el tintero socializar con el personal las propuestas de acciones aquí presentadas. Para la empresa de limpieza industrial y corporativa

el siguiente paso es evaluar las acciones implementadas y elaborar nuevamente la semaforización de los factores de riesgo psicosocial.

Finalmente, el interés profesional que se tiene es poder implementar la NOM-035-STPS-2018, en una pyme de servicios de limpieza industrial y corporativa, la cual fundé y ahora dirijo, con la doble finalidad de identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral para la promoción de un entorno organizacional favorable, ofreciendo a nuestros colaboradores un trabajo digno que permita contribuir al mejoramiento de su calidad de vida. Al mismo tiempo, cumplir con las disposiciones legales que son aplicables a los centros de trabajo en nuestro país.

En esencia, dadas las consecuencias negativas en la productividad, el clima organizacional, la salud y las relaciones interpersonales entre trabajadores, los responsables de gestionar cotidianamente al factor humano deben estar interesados en identificar los factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de prevenirlos y controlarlos (Camacho y Mayorga, 2017).

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Becker, D. y Weyermann, B. (2006). *Género, transformación de conflictos y enfoque psicosocial*. Suiza: Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, Ministerio Suizo de Asuntos Exteriores. Recuperado de: http://doc.rero.ch/record/235803/files/02Gender_conflict_transformation_anda_the_psychosocial_approach_ES_D_-_3.217_S_.pdf
- Benavides, F. Gimeno, F. Benach, J., Martínez, J.M., Jarque, S. y Berra, A. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911102716658>.
- Camacho, A. y Mayorga, D.R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos, Derechos y Valores*. 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Capital Digital (31 de mayo de 2018). Requisitos para ser guardia de seguridad. *Burbuja empresarial, una guía para la ruta de los negocios* [[Requisitos para ser guardia de seguridad](#) | [Capital México \(capitalmexico.com.mx\)](#)]
- Cardona, (2020). Monitorear la incidencia de los factores psicosociales de riesgo y su repercusión en las actividades laborales desarrolladas por el personal administrativo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador basados en la Norma ISO 45001:2018. Maestría en Sistemas Integrados de Salud. Universidad de El Salvador. [<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/23649/1/MONITOREAR%20LA%20INCIDENCIA%20DE%20LOS%20FACTORES%20PSICOSOCIALES%20DE%20RIESGO%20Y%20SU%20REPERCUSI%C3%93N%20EN%20LAS%20ACTIVIDA.pdf>]
- Castillo, J. y Orozco, A. (2010). Evaluación de un método de cálculo para estimar la carga de trabajo en trabajadores expuestos a condiciones térmicas extremas. *Salud de los Trabajadores*, 18(1),17-33. [Consulta 18 de noviembre de 2021]. ISSN: 1315-0138. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839295003>

- Charria, V., Sarsosa, P. y Arenas F. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Revista Facultad de Salud Pública, 29 (4), 380-391. Recuperado de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/9715>
- Chinchilla, L., Poelmans, S. y León, C. (2003). Políticas de conciliación trabajo-familia en 150 empresas españolas. Documento de Investigación No. 498. Marzo. Universidad de Navarra IESE Business School [https://www.researchgate.net/publication/4884394_Políticas_de_conciliacion_trabajo-familia_en_150_empresas_espanolas#fullTextFileContent].
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 2021, en el Diario Oficial de la Federación de fecha 25/05/2021. Recuperado de: [Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos \(diputados.gob.mx\)](http://www.dof.gob.mx) consultado el 20 de noviembre de 2021.
- Cox, T. y Griffiths, A.J. (1995). *The nature and measurement of work stress: Theory and practice*. En: J. Wilson y N. Corlett (Editores). *The evaluation of human work: A practical ergonomics methodology*. Londres: Taylor y Francis.
- Crowell, C.R. y Anderson, D.C. (1982). The scientific and methodological basis of a systematic approach to human management. *Journal of Organizational Behavior Management*, 4, 1-31.
- Duarte, S.M. y Vega, M.A. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*. 6 (17), 48-86. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>.
- Durán, P. (1996) *Notas de Teoría del Derecho*. Universitat Jaume. Colección Manuals. España.
- Frederiksen, L. (1982) *Handbook of organizational behavior management*. Nueva York: Wiley-Interscience.
- Galindo, M. (2018). La pirámide de Kelsen o jerarquía normativa en la nueva CPE y el nuevo derecho autonómico. *Revista Jurídica Derecho*, 7(9), 126-148.
- Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y la salud ocupacional*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29(2), 237-41.

- Irureta, P. (2021). Reglas y principios en el Derecho del Trabajo. Una mirada desde el Derecho del Trabajo chileno. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 32, enero-junio. 23-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/ij.24487899e.2021.32.15318>
- Kelsen, H. (1949). Teoría General del Derecho y del Estado, Imprenta Universitaria, México, Ciudad de México.
- Labarthe, J., y Fillat, L. (2017). Conciliación familia-trabajo y conciliación trabajo-familia en una institución financiera. In L. Magalhaes y A. Barciela (Orgs.), Saúde Psíquica e Trabalho. Campo Grande: UCDB.
- Lasa, G.M. y Palenzuela, G.J. [Coordinadores]. (2012). *Principios de la Intervención Psicosocial en Prevención de riesgos laborales*. España: Gobierno de Navarra. Recuperado de: <http://www.navarra.es/NR/ronlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145897/>
- Ley Federal del Trabajo (2021). Diario Oficial de la Federación de fecha 31/07/2021. Recuperado de [Ley Federal del Trabajo \(diputados.gob.mx\)](http://www.dof.gob.mx) consultado el 20 de noviembre de 2021
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en el Diario Oficial de la Federación de fecha 30/04/2009. Recuperado de [Ley Federal Sobre Metrología y Normalización \(www.gob.mx\)](http://www.gob.mx)
- López, L. (2008). *Intervención psicológica en la empresa*. Madrid: Ediciones Pirámide
- Luna, E. A., Anaya, A. y Ramírez, E. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo que tiene el personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología (Campinas)*, 36, e1800148. [<http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>]
- Marín, C., y Piñeiros, O. (2018). *Organizational management, human resources and mobbing: Finding in Colombia*. Advances in Intelligent Systems and Computing.
- Martínez, C. y Paterna, C. (2001); Autoatribuciones de género y su relación con los dominios laboral y familiar. *Revista de Psicología Social*, 16 (1).
- Mercado, P., Cernas, D.A. y Gil-Monte, P. (2020). Riesgos psicosociales y Síndrome de quemarse por el trabajo en personal de un laboratorio clínico privado. En: Martínez et al (compiladores). *Estrategias Organizacionales ante los Cambios Emergentes*. Río Subterráneo: México. 109-128.

- Moncada, S., Llorens, C. Gimeno, X. y Font, A. (2007). *Exposición laboral a riesgos psicosociales en la población asalariada española*. Revista Estado de la Cuestión. España, 35-45. Recuperado de: <http://istas.net/descargas/Exposici%c3%b3n%20laboral%20a%20los%20riesgos%20psicosociales%20en%20la%20poblaci%c3%b3n.pdf>
- Moncada, S., Llorens, C. y Andrés, R. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 57 (1), 4-19. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/SO465-546X2011000500002>.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%20C+formas%20C+consecuencias%20C+medidas+y+buenas+pr%20C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Morgan, G. (1996). *Imágenes de la organización*. México: Alfaomega.
- Muchinsky, P. (2000); *Psicología aplicada del trabajo*, Editorial Paraninfo, Madrid, España.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios y Contribuciones Laborales CEIL-CONICET. Centro de Innovación para los Trabajadores. ISBN 978-987-21579-9-9. Buenos Aires. [http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf]
- Norma Oficial Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en el Diario Oficial de la Federación de fecha 20/10/2015. Recuperado de: www.gob.mx consultado de 20 de noviembre de 2021.
- Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011 en el Diario Oficial de la Federación de fecha 13/04/2011. Recuperado de: [DOF - Diario Oficial de la Federación](http://www.gob.mx) consultado el 20 de noviembre de 2021.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009 en el Diario Oficial de la Federación de fecha 16/12/2009. Recuperado de: [NORMA Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades \(dof.gob.mx\)](#) consultado el 20 de noviembre de 2021.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 en el Diario Oficial de la Federación de fecha 23/10/2018. Recuperado de: [DOF - Diario Oficial de la Federación](#) consultado el 20 de noviembre de 2021.

Observatorio Europeo de Riesgos. (2009). *New and emerging risk in Occupational safety and health*. Bruselas: Observatorio Europeo de Riesgos, Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/publications/new-and-emerging-risk-occupational-safety-and-health>.

Observatorio Internacional del Trabajo. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2017). *Trabajo decente y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible*. Suiza: OIT. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_470340.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo*. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de:

<https://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (1948). *Conferencia Sanitaria Internacional*. Nueva York: Organización Mundial de la Salud.

Organización Mundial de la Salud. (1998). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf?sequence=1

Ortiz, A. (2021). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Evaluación, identificación y análisis al interior de una empresa del sector deportivo en San Luis Potosí. Tesis para obtener el grado de Maestro en Dirección Empresarial. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de Contaduría y Administración Centro de Investigación y Estudios de Posgrado. [<http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7561/TesisM.FCA.2021.Factores.Ortiz.pdf?isAllowed=y&sequence=3>]

Patlán, J. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática. 8(21), 20-47. doi: <https://doi.org/10.36677/recai.v8i21.11591>.

Patlán, J. (2021). *Impacto psicosocial de las empresas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México

Patlán, J., Navarrete, D. y García, M. del R. (2011). El lado oscuro de las organizaciones y del comportamiento organizacional. *Gestión y Sociedad*. 2, Artículo 7. [<https://ciencia.lasalle.edu.co/gs/vol4/iss2/7>]

Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Eudema

Potter, R., O'Keefe, V., Leka, S., Webber, M., y Dollard, M. (2019). Analytical review of the australian policy context for work-related psychological health and psychosocial risks. *Safety Science*, 111, 37-48.

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el Diario Oficial de la Federación de fecha 13/11/2014. Recuperado de [Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el](#)

[Trabajo. DOF 14-11-2014 \(diputados.gob.mx\)](#) consultado el 20 de noviembre de 2021.

Salanova, M. (2007). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo*. Universitat Jaume de Castellón. España. Recuperado de: [https:// Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo \(uhu.es\)](https://Nuevas_tecnologías_y_nuevos_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo_uhu.es)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2009). NOM-030-STPS-2009. *Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo. Funciones y Actividades*. [<https://dof.gob.mx/normasOficiales/3923/stps/stps.htm>]

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2011). NOM-011-STPS-2011. *Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene*. [<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/680129/NOM-019-STPS-2011.pdf>]

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2015). Norma Oficial Mexicana NOM-R-025-SCFI-2015 que establece los requisitos para la certificación de prácticas para la igualdad laboral entre hombres y mujeres [<https://www.stps.gob.mx/bp/anexos/igualdad%20laboral/2.%20Norma%20mexicana%20para%20la%20igualdad%20laboral.pdf>]

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2020). *Guía Informativa. NOM-035-STPS-2918 Factores de Riesgo Psicosocial. Identificación, análisis y prevención*. Dirección General de Previsión Social. [[Guía informativa NOM035.pdf](#)]

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación, 23 de octubre. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.

Shaufeli, W. (2004). The Future of Occupational Health Psychology. *Applied Psychology: An Internacional Review*, 53(4), 502-517. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00184.x>

Theorell, T., Karasek, R. A., y Eneroth, P. (1990). Job strain variations in relation to plasma testosterone fluctuations in working men-a longitudinal study. *Journal of internal medicine*, 227(1), 31-36.

Trógolo, Mario A, Pereyra, Ana P, y Sponton, Carlos. (2013). *Impacto de Diferentes Estilos de Liderazgo Sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una Muestra de Trabajadores Argentinos*. *Ciencia y trabajo*, 15(48), 152-157. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>

Uribe, J.F., Gutiérrez, J.Ch. y Amezquita, J.A. (2020). Crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo psicosocial propuesta en la NOM 035 de la STPS en México. *Contaduría y Administración*. 65 (1), e147. Epub 24-Abr-2020.

Velázquez, Y., y Díaz, D. (2020). *Violencia y desigualdad laboral en México: revisión teórica desde una perspectiva de género*. *Andamios*, 17(42),423-440.[fecha de Consulta 18 de Noviembre de 2021]. ISSN: 1870-0063. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62863298018>

Villalobos, G.E. (2004). *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*. Colombia: Ministerio de la Protección Social (Ed.).Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/306395991_Protocolo_para_la_determinacion_del_origen_de_las_patologias_derivadas_del_estres

Zarazúa, L. (2014). Seguridad Industrial: Concepto y Resignificaciones Prácticas. *Gestión y Estrategia*, Núm 46. Julio-Diciembre 2014. Recuperado de: [Seguridad industrial: concepto y resignificaciones prácticas \(uam.mx\)](http://www.uam.mx/seguridad-industrial/concepto-y-resignificaciones-practicas)

Guía de Referencia III. Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial, utilizada para centros de trabajo que cuenten con más de 50 trabajadores. Tomada de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, Análisis y Prevención. (páginas 36-38).

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE ACUERDO A LA NOM-035-SPTS-2018 (n=50)

Instrucciones. Lea cuidadosamente cada uno de los reactivos y marque una X en el recuadro que esté lo más acorde a su respuesta, considerando las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y el ritmo de trabajo. No hay respuestas buenas ni malas; todas son valiosas pues reflejan su experiencia y percepción. Agradecemos la sinceridad de sus respuestas, y le aseguramos la confidencialidad y anonimato, ya que los resultados se generan a nivel organización y no individualmente. Muchas gracias por su participación.

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 | | | | | |
| 9 | Mi trabajo me 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 cosa 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 (organización del tiempo de trabajo e interferencia familia-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 de atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa | | | | | |
| 21 | Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en el trabajo | | | | | |
| 22 | Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo | | | | | |

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo (falta de control en el 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 | | | | | |
| 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 el liderazgo en su centro de 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 | | | | | |
| 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 relacionadas 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 continúa 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 | | | | | |

Guía de Referencia II. Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial para utilizarse en centros de trabajo que tengan hasta 50 trabajadores. Tomada de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, Análisis y Prevención (páginas30-32).

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE ACUERDO A LA NOM-035-SPTS-2018 (n=20)

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo. Solicitamos su opinión sincera. No hay respuestas buenas o malas; todas son valiosas, pues se refieren a su experiencia en el trabajo en los últimos CINCO MESES. Debe marcar con una “X” la respuesta que describa mejor su experiencia, percepción, sentir y actuar.

| | | 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 obtener ascenso o mejora en mi trabajo | | | | | |
| 40 | He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo | | | | | |

