



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN

“IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN EN LA EMPRESA BIG AUTO S.A. DE C.V.”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

Celia del Carmen Padilla Márquez.

ASESOR:

Ing. Alma Esther González Reyes.

Mayo



CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

2. Agradecimientos.

El presente texto es para agradecer a Dios por permitirme cumplir esta meta tan grande que me propuse, gracias a mi señora madre María Elizabeth Márquez y a mi hermana Alexa Celeste Padilla Márquez por todo el apoyo que me han brindado y por estar siempre luchando hombro con hombro a mi lado.

Así mismo agradezco a una persona muy especial para mí que desafortunadamente ya no está entre nosotros pero su esencia siempre me acompañara mi hermoso ángel mi abuela María de la Luz Rosales Macías.

Agradezco a mis profesores que con cada una de su aportación para enriquecer mis conocimientos formaron parte importante en esta meta cumplida.

Gracias a mis profesores los cuales fueron parte importante para lograr mis metas fijadas.

Atte. Celia del Carmen Padilla Márquez.

3. Resumen

En el presente proyecto se desarrolló en la empresa "BIG AUTO S.A DE C.V"; donde se implementó la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

El capital humano en toda empresa es el recurso más importante con el que se cuenta motivo por el que los trabajadores deben de tener un desarrollo sano y aumento de su potencial que permita impactar la productividad; es por esto que la empresa debe de prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable.

Por lo que se implementaron los elementos que marca la Norma para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo

Aplicando los cuestionarios a los empleados para identificar los factores de oportunidad de mejora en el ambiente laboral, así como en la permanencia del personal. Se busca contar con el ambiente laboral que propicie el bienestar de sus empleados.

Los resultados del proyecto es poder tener un control e identificación del personal que requiere apoyo psicológico por algún evento traumático severo que haya pasado en su vida, se mejoro la comunicación efectiva entre las partes interesadas de la empresa logrando una pertenencia en la misma.

Índice

CAPITULO 1 PRELIMINARES	II
2.Agradecimientos.....	III
3.Resumen.....	IV
CAPITULO 2 GENERALIDADES DEL PROYECTO	7
<i>Misión</i>	10
<i>Visión</i>	10
<i>Valores</i>	10
7.- <i>Problema priorizándolos</i>	11
8. <i>Objetivos (General y Específicos)</i>	12
9.- <i>Justificación</i>	13
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	15
10. <i>Marco Teórico</i>	15
<i>El estrés laboral</i>	15
<i>Riesgos psicosociales</i>	16
<i>La conducta humana en las organizaciones</i>	18
<i>Entorno organizacional favorable</i>	22
<i>Obligaciones del patrón</i>	22
<i>Obligaciones del trabajador</i>	23
<i>Condiciones en el ambiente de trabajo</i>	25
<i>Calidad personal</i>	26
<u>CAPÍTULO 4: DESARROLLO</u> ¡Error! Marcador no definido.....	
11.- <i>Procedimientos y descripción de las actividades realizadas</i>	27
<i>Política de prevención de riesgos psicosociales</i>	29
<i>Analizar los resultados e identificar acciones de prevención</i>	32
<i>Difusión de los factores de riesgos en el trabajo</i>	32
<i>Implementar y evaluar acciones de prevención</i>	35
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	37

12.- Resultados en la implementación de la Implementación la mejora	37
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	53
16. Conclusiones del Proyecto	53
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	53
17. Competencias desarrolladas y/o aplicadas	53
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	55
18. Fuentes de información	55
<u>CAPÍTULO 9: ANEXOS</u>	56
<u>17. Anexos</u>	56
Tabla 1. Cronograma de actividades	27
Tabla 2 Diagnóstico y acciones preventivas. Elaboración propia	32
Tabla 3 Efectividad de actividades de integración. Elaboración propia	36
Tabla 4 Tabla de reporte preliminar. Elaboración propia	38
Tabla 5 Tabla de reporte final. Elaboración propia	43
Imagen 1 marcas con las que trabaja Big Auto	9
Imagen 2 Organigrama de la empresa	11
Imagen 3 Condiciones en el ambiente de trabajo	24
Imagen 4 Cargas de trabajo	24
Imagen 5 Falta de control sobre trabajo	24
Imagen 6 Jornadas de trabajo	25
Imagen 7 interferencia en la relación de trabajo-familia	25
Imagen 8 Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo	25
Imagen 9 La violencia laboral	25
Imagen 10 condiciones de trabajo	26
Imagen 11. Imágenes de capacitación	28
Imagen 12. Encuesta de clima laboral	30
Imagen 13. Imágenes de encuesta contestada de clima laboral	31
Imagen 14. Folleto de NOM-35-STPS-2018	33
Imagen 15. Fotos de entrega de tríptico	34

<i>Imagen 16. Fotos de fotos de capacitación.....</i>	<i>35</i>
<i>Imagen 17. Cuestionario para identificar a colaboradores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.....</i>	<i>45</i>
<i>Imagen 18 cuestionario para identificar factores de riesgos psicosociales.....</i>	<i>47</i>
<i>Imagen 19 categorías y calificación para evaluar cuestionario.....</i>	<i>48</i>
<i>Imagen 20 Resultados de niveles de riesgo.....</i>	<i>49</i>
<i>Imagen 21 Resultados de niveles de dominio.....</i>	<i>50</i>
<i>imagen 20 Resultados de niveles de riesgo.....</i>	<i>51</i>
<i>Imagen 22 Resultados de niveles de dominio por valor.....</i>	<i>51</i>
<i>Imagen 23 Gráfica de resultados acontecimientos traumáticos.....</i>	<i>51</i>
<i>Imagen 24 Gráfica de resultados de clima laboral.....</i>	<i>52</i>
<i>Imagen 25. Cuento de la norma 035.....</i>	<i>57</i>
<i>Imagen 26. Reglamento de trabajo.....</i>	<i>58</i>
<i>Imagen 27. Buzón de quejas.....</i>	<i>59</i>

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5. Introducción

Es trabajo es según Luque, Gómez y Cruces (2000, p. 4) es "una actividad de carácter productivo que realizan las personas aportando recursos propios (energías, habilidades y conocimiento) para la obtención de algún tipo de compensación material y/o psicosocial".

Es por esto que el factor psicosocial es importante en el trabajo ya que es ahí donde se tienen una interacción con otros, permite satisfacer necesidades de pertenencia, donde se genera satisfacción y puede constituirse en comienzo de crecimiento o ejercer un impacto negativo sobre el individuo, Soliz Baldomar, (2022).

Los sistemas de trabajo que a partir de la revolución industrial asumieron progresivamente la organización científica, hoy en día son influenciados por coyunturas sociales como la globalización de la economía, la internalización de los mercados, la competitividad, las innovaciones tecnológicas y la diversificación de las demandas. Estas nuevas formas de organización del trabajo implican riesgos, así como también oportunidades de diferentes naturalezas.

Con esta investigación se busca resolver identificar el impacto que se desprenden de los factores psicosociales de riesgo laboral y que influyen en un trabajador. La comprensión de cómo impactan estas variables contribuirá a la propuesta de modelos conceptuales capaces de explicar y pronosticar el proceso del desgaste o influencia de la salud mental y el estrés en el trabajo.

Por lo que en este proyecto se plasma el trabajo de investigación e implementación de NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

Es así que en el 2018 la Secretaria del trabajo y previsión social publica la NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN que trata de habla acerca de los factores psicosociales y el estrés

El proyecto tiene relación con el reforzamiento de las competencias profesionales del Ingeniero en Gestión Empresarial ya que se desarrollan diferentes herramientas de investigación para fundamentar dicha implementación en la empresa. Con lo cual se pretende resolver el tema de problemas psicosociales entre el personal y cuáles son los más recurrentes.

El contenido del presente proyecto corresponde al desarrollo de nueve capítulos. El primero de ellos denominado, Preliminares: En donde se incluye, agradecimientos y resumen; el segundo capítulo Generalidades del proyecto: En él se encuentra la introducción, descripción de la empresa, problemas a resolver, objetivos y justificación, en el capítulo tres se encuentra el marco teórico, donde se incluyen los principales conceptos que dan pie a la investigación; el desarrollo se encuentra dentro del capítulo cuatro donde se plasma el procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

En el capítulo cinco, denominado: Resultados, donde después de realizar cada una de las actividades y estrategias planteadas se obtuvo como resultado que la aplicación de de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN. Un plan de detección de problemas psicosociales severos entre el personal de la empresa.

Como conclusión al finalizar con la implementación de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN en la empresa BIG AUTO S.A DE C.V. Se obtuvieron resultados favorables ya que se identifican los factores de riesgo en la empresa y los colaboradores que requieren apoyo en algún hecho traumático severo.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente

BIG AUTO es una de las más grandes empresas dedicada a la elaboración de refacciones para todas las marcas de vehículos nacionales e importados en la capital de Zacatecas. Abre sus puertas al público en abril de 1998 en la ciudad de Zacatecas ofreciendo un amplio surtido en refacciones, BIG AUTO comenzaría a destacar, manteniendo un surtido que podía resolver los problemas prácticamente de todos los vehículos “chocolates” que circulaban en el estado y cuyo número de unidades se estaba incrementando a un ritmo acelerado.

En el 2003 abre 2 sucursales en la ciudad de Aguascalientes; actualmente cuentan con un total de 180 empleados y cinco sucursales.

En 2007 inicia su primera sucursal en el estado de Zacatecas, 2008 en Lagos de Moreno, en 2009 Cedis, en 2011 y 2014 en San Luis Potosí, en 2015 y 2016 en Tepatitlán Jalisco y Arandas, en 2021 en los estados de Durango, Nayarit y Tampico y por último en 2022 en Michoacán.

Marcas con las que se trabajan.



Imagen 1 marcas con las que trabaja Big Auto.

El puesto es auxiliar de Recursos Humanos, es responsable de la implementación de la NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN,

ANÁLISIS Y PREVENCIÓN donde abordan temas de factores de riesgos psicosociales e identifiquen y prevengan factores negativos en especial que se prevenga la violencia laboral y que se promuevan factores positivos para el clima laboral.

Misión:

Generar seguridad y confianza en el suministro de autopartes, garantizado por nuestra robusta red de logística y extenso e innovador surtido de refacciones para todas las marcas de vehículos.

Visión:

Ser una cadena de refaccionarías líder en el país, en constante expansión, innovación y desarrollo tecnológico enfocados siempre en la satisfacción total del cliente.

Valores

- Pasión.
- Disciplina.
- Honestidad.
- Desarrollo humano.
- Innovación

Organigrama de la empresa.

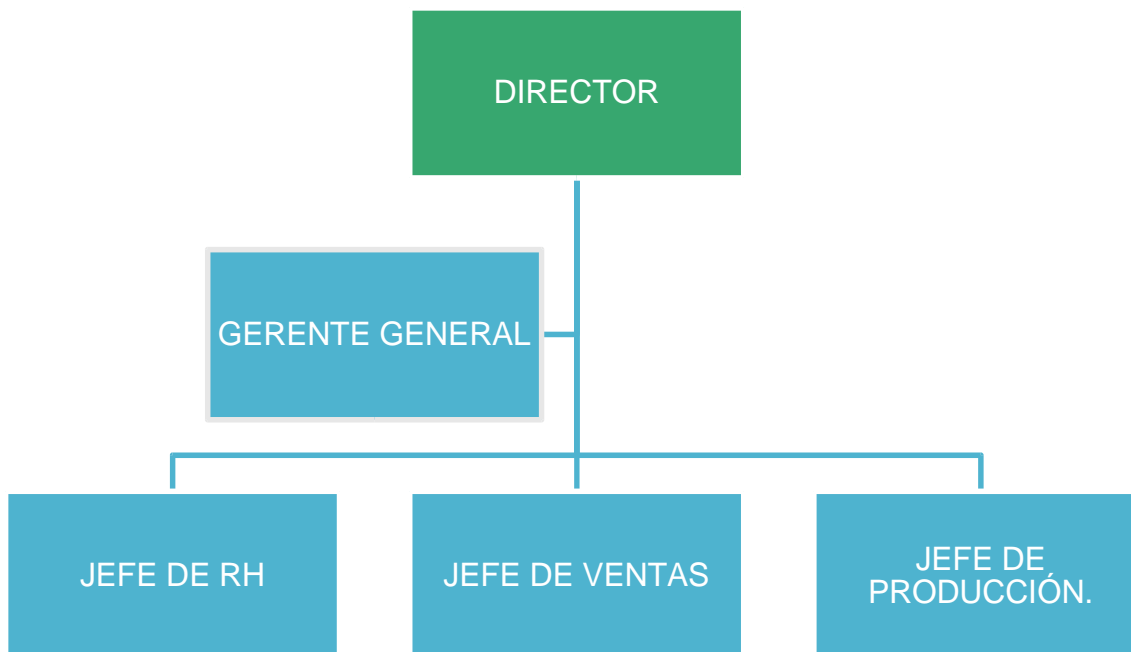


Imagen 2 Organigrama de la empresa.

7. Problemas a resolver, priorizándolos

La empresa no contaba con la APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN COMO LO MARCA LA LEY QUE ES UNA OBLIGACIÓN ESTABLECER POR ESCRITO, IMPLANTAR, MANTENER Y DIFUNDIR EN EL CENTRO DE TRABAJO UNA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE CONTEMPLE:

- A) LA PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL;
- B) LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL.

La empresa tenía problemas de:

- el clima laboral (mal ambiente laboral)
- estrés laboral
- la violencia laboral

8. Objetivos general y específicos

Objetivo general

Implementar la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN en la empresa Big Auto S.A de CV. Para dar cumplimiento a los reglamentos que marca la norma tanto para la empresa como para el trabajador de esta manera se cumpla para beneficio de ambas partes.

Objetivos específicos

1. Identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN en la empresa.
2. Implementar acciones determinadas por la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN que permitan Identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en los empleados de la empresa. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN brinda el beneficio de promover el bienestar de los colaboradores y las empresas se sumen a las tendencias del mercado laboral de otorgar mejores condiciones laborales; y cuidar su talento humano con modelos, o acciones, que ayuden a prevenir riesgos psicosociales.

9. Justificación

Es importante la solución del problema para la empresa ya que la problemática como en todas las empresas y áreas, se da en el clima laboral, en la relación positiva y negativa de trabajador-supervisor, trabajador-supervisor y viceversa, teniendo el mal ambiente laboral daña la salud mental del trabajador mediante el estrés que esto conlleva, la violencia laboral que no necesariamente debe considerarse un golpe, consideremos que no se evalúa el acoso sexual pero tampoco se descarta., una problemática más es acerca de algún acontecimiento traumático severo en el que se tuvo en su centro de trabajo, es sencillo son las problemáticas que pueden llegar a ocasionar al trabajador un estrés laboral.

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional, no contemplan una evaluación psicológica de los trabajadores, lo que debe quedar claro. Obteniendo los siguientes beneficios. Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación. Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral. Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, evaluación y reconocimiento del desempeño. El ahorro para la empresa ya que se genera pertenencia en la empresa y esto se representa en el bajo porcentaje de rotación de personal.

Al desarrollar el proyecto en la implementación de esta norma desarrollo mi habilidad de detectar los factores de oportunidad de mejora en la empresa. La capacidad de prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, y los actos de violencia laboral, aplican a todos los centros de trabajo sin importar su tamaño.

Es importante que la empresa cuente con una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple con la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social tiene normas oficiales para determinar las condiciones mínimas y necesarias para la salud y el buen ambiente laboral, entre esas normas se creó la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN la cual entró en vigor a partir del 23 de octubre de 2019, la cual surge por la necesidad de reconocer e identificar los factores de riesgo psicosociales con el fin de evitarlos, procurando un entorno saludable.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico

A continuación, se muestra una recopilación de investigaciones, antecedentes, teorías y aspectos legales que nos permitirá conocer el sustento teórico y enfoque para poder llevarlo a la práctica dentro de la empresa BIG AUTO S.A DE C.V.

El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial .Abordan estrategias encaminadas hacia los ellos donde ofrecen mejores prestaciones en las cuales resaltan los mejores salarios, ascensos y la efectiva comunicación.

En los trabajos los factores psicosociales son definidos como interrelaciones, el ambiente que los rodea, las condiciones que pueden influir en el descontento de los colaboradores. Las empresas deben propiciar que el personal este satisfecho con sus actividades, su trato, su sueldo, su horario etc. Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

El estrés laboral.

Según Charria (2011) “Los sistemas de trabajo que a partir de la revolución industrial asumieron progresivamente la organización científica, hoy en día son influenciados por coyunturas sociales como la globalización de la economía, la internalización de los mercados, la competitividad, las innovaciones tecnológicas y la diversificación de las demandas”. La mayor parte de estos sistemas de trabajo se caracterizan por altas exigencias a los trabajadores, la tercerización de servicios, la utilización de entornos virtuales de trabajo, entre otras estrategias que buscan supervivencia, sostenibilidad y desarrollo en la empresa.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras dentro de una mala organización en el trabajo.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo y no a las características de las personas.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales existen métodos avalados por estudios científicos y no debe aceptarse cualquier método. Los y las trabajadoras, y sus representantes, tienen derecho a exigir la protección de su salud y para ello a participar propositivamente en todas las etapas de la prevención de riesgos laborales - también en relación a la prevención de riesgos psicosociales. Como ayuda, está disponible la Guía del delegado y delegada de prevención para la intervención sindical: organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales.

Los daños a la salud por riesgos psicosociales no son un problema individual y ha de hacerse prevención para todos y todas.

Riesgos psicosociales.

Son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cuatro dimensiones:

1. Exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;
2. Falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar

nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

4. Escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

5. La doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

El factor de riesgo psicosocial es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y, también, su desarrollo personal. Según ellos, el factor protector psicosocial se presenta cuando dicha condición minimiza o elimina un riesgo y, además, afecta positivamente las dimensiones antes descritas.

La NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN es una de las normas específicas que regula y gestiona los riesgos en cuanto a seguridad y salud de los trabajadores. Esta norma se enfoca en la protección de la salud y bienestar mental de los colaboradores y proporciona una definición de los factores de riesgo psicosocial. Según la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN, el patrón debe identificar, evaluar y analizar factores de riesgo psicosocial dentro del entorno de

trabajo. Y, posteriormente, adoptar medidas para prevenir y controlar el alcance de estos factores de riesgo.

(Reporte de investigación pág. 71,77)

La conducta humana en las organizaciones.

Según PORTER, Lyman W.; LAWLER III, Edward E.; HACKMAN, J. Richard, Behavior in organizations, Nueva York, McGraw-Hill, 1975 Aunque las personas se pueden visualizar como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, motivación para el trabajo, etc., nunca se debe olvidar que las personas son personas, esto es, portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos personales, historias particulares, etc. Por esto, conviene destacar algunas de las características generales de las personas como personas, ya que esto mejorará la comprensión de la conducta humana dentro de las organizaciones.

La conducta de las personas presenta algunas características:

1. El hombre es proactivo. La conducta de las personas está orientada hacia la satisfacción de sus necesidades personales y hacia el logro de sus objetivos y aspiraciones. Las personas pueden tanto resistirse como colaborar con las políticas y los procedimientos de la organización, lo cual depende de las estrategias de liderazgo adoptadas por el supervisor. De manera general, la conducta en las organizaciones está determinada tanto por la práctica organizacional como por el comportamiento proactivo (orientado hacia los objetivos personales) de los que intervienen en la organización.
2. El hombre es social. La participación en las organizaciones es importante en la vida de las personas porque las lleva a relacionarse con otras personas o grupos. En los grupos o en las organizaciones, los individuos tratan de mantener su identidad y su bienestar psicológico y emplean sus relaciones con las demás personas para obtener información sobre sí mismos y sobre el ambiente en que viven. Los datos obtenidos constituyen una "realidad social" para aquellos que se basan en ella para probar y comparar sus propias capacidades, ideas y concepciones con objeto de aumentar la comprensión de sí mismos. Además las relaciones sociales, más que cualquier otro factor, determinan la naturaleza del autoconocimiento de las personas.
3. El hombre tiene diferentes necesidades. Las personas son motivadas por diversas necesidades. Un factor puede motivar la conducta de una persona hoy y puede no

tener la fuerza suficiente para motivarla al día siguiente. Por otro lado, la conducta de las personas se ve influenciada simultáneamente por un gran número de necesidades que presentan valores y cantidades diferentes. (pág. 65).

Alcance de la Norma



Según

Eduardo Martínez E. Francisca Martínez A. (2009) en su libro Capacitación por competencia. El trabajo contra el cual se mide si una persona es competente puede ser una profesión, un oficio, una ocupación, un puesto o, simplemente, una tarea específica. Spencer define con mayor precisión la competencia como: una característica subyacente en el individuo que está casualmente relacionada con un estándar de desempeño o un desempeño superior en un trabajo o situación. En este sentido, el desempeño debe entenderse como el comportamiento humano considerado en un marco determinado de normas y objetivos propios de una organización. La competencia de una persona se puede evaluar al observar su comportamiento en condiciones reales o simuladas de trabajo, y en tal caso se habla de la “competencia observada”. Alternativamente, la competencia se puede juzgar indirectamente midiendo los factores que determinan el comportamiento de la persona, y en este caso se habla de la “competencia inferida”. Por cierto, hay mayor certeza cuando se prueba la competencia de una persona en base a su comportamiento, pero ello implica identificar previamente cuales son los comportamientos importantes en un trabajo, lo que puede ser más difícil que identificar los factores que auguran un desempeño laboral exitoso. En efecto, en un caso determinado los comportamientos deseados suelen ser bastante numerosos y no siempre es fácil probarlos en condiciones reales o simuladas de trabajo. Por el contrario, la prueba de la competencia en base a la presencia de los factores que determinan el

comportamiento deseado suele ser relativamente más fácil y rápida, aunque menos segura, ya que no siempre existe correlación entre lo que la persona “hace” y lo que “quiere y puede” hacer. A menudo, la combinación de ambos enfoques –prueba directa de comportamientos y evaluación de los factores de competencia- permiten lograr un buen equilibrio entre el costo y la eficacia de los procesos para evaluar la competencia de las personas. Así mismo, el término “competencias” se suele usar para referirse indistintamente a los comportamientos deseados o a los factores que determinan dichos comportamientos. (Pág. 5 y 6).

De acuerdo con María Gloria Castaño Collado, Gerardo de la Merced López Montalvo, José María Prieto Zamora (2019) en su guía buenas prácticas de selección y reclutamiento. La intermediación en el mercado de trabajo adopta dos formas básicas para poner en relación la oferta y la demanda:

- La de localización, atracción y evaluación de los aspirantes a ocupar empleos vacantes;

- Y la de puesta a disposición de trabajadores para la cobertura de tareas ocasionales.

Reclutamiento y Selección de personal son procesos estrechamente ligados e independientemente, que configuran la actividad de empleo (provisión de recursos humanos) en las organizaciones productivas. Los avances conseguidos en los procedimientos de evaluación de recursos humanos obligan a la actualización de los conocimientos y prácticas de los profesionales en ejercicio, y a una normalización que permita a los usuarios disponer de criterios claros para diferenciar la calidad de los servicios. El Reclutamiento y Selección de Personal (R&S) se concibe como un proceso de toma de decisiones orientado a la incorporación de los recursos humanos adecuados para resolver las necesidades de una empresa (organización cuyos objetivos específicos incluyen la obtención de beneficio económico sobre los recursos invertidos; y en cuya estructuración, se incluye la presencia de trabajadores con relaciones reguladas por las legislaciones laborales). La evolución del conocimiento sobre las características personales requeridas para el ejercicio de las ocupaciones ha producido a lo largo del tiempo tanto, un perfeccionamiento de los procedimientos de evaluación del ajuste a los empleos, como una mejora en el diseño de las condiciones, instrumentos e instalaciones de trabajo.

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

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL DÍA 23 DE OCTUBRE DE 2018. En el Diario Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Riesgo psicosocial.

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

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

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.

De acuerdo con la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo. De acuerdo con lo siguiente:

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

De acuerdo con la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN las obligaciones patronales son:

Contar con una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple los siguientes:

- La prevención de los factores de riesgo psicosocial.
- La prevención de la violencia laboral.

- La promoción de un entorno organizacional favorable.

Entorno organizacional favorable.

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

Obligaciones del patrón.

- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial cuando:
- Existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.
- Y/o existan quejas de violencia laboral mediante los mecanismos implementados.

Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

- La política de prevención de riesgos psicosociales.
- Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral;
- Las medidas y acciones de prevención y, en su caso las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial.
- Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.

- Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.
- Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Llevar los registros sobre:

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

Obligaciones de los trabajadores.

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

1. Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
2. Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso en la evaluación del entorno organizacional.
3. Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos implementados en el centro de trabajo.

Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial

- Condiciones en el ambiente de trabajo.



Imagen 3 Condiciones en el ambiente de trabajo.

- Cargas de trabajo.



Imagen 4 Cargas de trabajo.

- Falta de control sobre el trabajo.



Imagen 5 Falta de control sobre trabajo.

- Jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.



Imagen 6 Jornadas de trabajo.

- Interferencia en la relación trabajo-familia.



Imagen 7 interferencia en la relación de trabajo-familia.

- Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo.



Imagen 8 Liderazgo y relaciones negativos en el trabajo.

- La violencia laboral



Imagen 9 La violencia laboral.

Condiciones en el ambiente de trabajo.

Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a las 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, iluminación deficiente, mobiliario dañado, sillas dañadas, no contar con sistema de refrigeración y ventilación adecuada.

CAPÍTULO 4. DESARROLLO

11.-Procedimientos y descripción de las actividades realizadas.

No.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades relacionadas con el análisis del problema de la rotación del personal.																					
1	Entendimiento de la Norma mediante un curso de personal aprobado.																				
2	Elaboración en la empresa una política de prevención de riesgos psicosociales.																				
3	Diseñar y aplicar los cuestionarios de detección de factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.																				
4	Analizar los resultados e identificar acciones de prevención.																				
5	Difusión de los factores de riesgo en el trabajo.																				
6	Implementar y evaluar acciones de prevención																				
Actividades relacionadas con la implementación de los objetivos descritos en los numeros 2, 3, 4, 5, 6 y 7.																					
7	Elaborar cuestionarios para identificar eventos traumáticos severos en el personal																				
8	Informa Beneficios del cambio y condiciones adicionales .																				
9	Asesorías de residencia.																				
Actividades relacionadas con con el reporte final del proyecto.																					
10	Elaborar el reporte preliminar																				
11	Integración y entrega del reporte final																				


Tabla 1 Cronograma Elaboración propia.

Actividades relacionadas con la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

1.- Entendimiento de la norma mediante un curso por personal aprobado: El curso será sobre la comprensión de la norma por parte de personal calificado.

Se realiza la capacitación de la comprensión de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

Capacitación de la norma oficial mexicana NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

 **TRABAJO**
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

CONCEPTUALIZACIÓN

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


• (OIT-OMS, 1984)

 **TRABAJO**
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Introducción

Recientemente, en el marco del **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, la OIT ha señalado que, en los últimos años, el **impacto de los riesgos psicosociales** y del estrés relacionado con el trabajo ha recibido cada vez más atención entre los investigadores, los especialistas y los responsables políticos.

Es un **problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores**, tanto en los países desarrollados como en desarrollo. En este complejo contexto, el lugar de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.


 **TRABAJO**
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

La Norma pretende:

Es un instrumento que permite a los centros de trabajo **identificar y analizar** de forma general, los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, así como evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desarrollan sus actividades

Lo que NO contempla la Norma:

- Un instrumento para realizar una evaluación psicológica de los trabajadores.
- Un cuestionario para identificar trastornos mentales.
- Un método para conocer variables psicológicas internas al individuo tales como: actitudes, valores, personalidad, etc.

 **TRABAJO**
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

De la Norma se destaca que:

- Esta **alineada** con las obligaciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Tiene **obligaciones diferenciadas** para los centros de trabajo de acuerdo con la cantidad de trabajadores;
- La **participación de especialistas sólo** es requerida para los **casos graves**: la exposición a acontecimientos traumáticos severos, **se compruebe exposición a los factores de riesgo psicosocial**;
- Los **centros de trabajo de hasta quince trabajadores están exentos de aplicar evaluaciones**;
- Da **énfasis a la prevención**, y
- Prevé una **entrada gradual** de las obligaciones patronales.
- Proporciona un método para **identificar y analizar** los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, **pero permite el uso de otros métodos**.

Imagen 11. Imágenes de capacitación

Se realiza la capacitación al todo el personal de la empresa donde se concientiza sobre los factores de riesgo que se tienen en la empresa.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

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

- Se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados. Buzón de quejas y sugerencias.

2.- Diseñar y aplicar los cuestionarios de detección de factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN: Se realizarán cuestionarios al personal con referencia a la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL					
<p>El unico fin de este cuestionario es el de analizar la forma en que el personal percibe el ambiente de trabajo en el que se desempeña, con el proposito de mejorar el entorno laboral que existe dentro de la empresa.</p>					
INSTRUCCIONES					
<p>Lea y responda cuidadosamente las preguntas que se presentan a continuación mediante la escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación. .</p> <p style="text-align: center;">- 5 Totalmente de acuerdo</p> <p>- 4 De acuerdo</p> <p>- 3 Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo</p> <p>- 2 En desacuerdo</p> <p>- 1 Totalmente en desacuerdo</p>					
Departamento: _____			Fecha: _____		
Área: _____					
1. La empresa:	5	4	3	2	1
¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?					
¿Le gusta su empresa?					
¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?					
¿De haber sabido como iban a ser las cosas en su empresa, hubiera entrado en ella?					
¿Se siente integrado en su empresa?					
¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo a la empresa?					
¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?					

Imagen 12 Encuesta de clima laboral

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El único fin de este cuestionario es el de analizar la forma en que el personal percibe el ambiente de trabajo en el que se desempeña, con el propósito de mejorar el entorno laboral que existe dentro de la empresa.

INSTRUCCIONES

Léa y responda cuidadosamente las preguntas que se presentan a continuación mediante la escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

5 Totalmente de acuerdo
4 De acuerdo
3 Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
2 En desacuerdo
1 Totalmente en desacuerdo

Departamento: Contabilidad Ingreso Fecha: 10-11-2022

Área: _____

	5	4	3	2	1
1. La empresa:					
¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	X				
¿Le gusta su empresa?	X				
¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?			X		
¿De haber sabido como iban a ser las cosas en su empresa, hubiera entrado en ella?				X	
¿Se siente integrado en su empresa?				X	
¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo a la empresa?		X			
¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?					X

	5	4	3	2	1
2. Sobre las condiciones ambientales en su puesto de trabajo:					
¿Tiene la correcta iluminación en su lugar de trabajo?					X
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?				X	
¿El nivel de ruido es soportable?		X			
¿Los sanitarios se encuentran limpios y en buenas condiciones?	X				

	5	4	3	2	1
3. Sobre la ergonomía:					
¿Tiene espacio suficiente para realizar sus actividades correspondientes?		X			
¿Le resulta cómodo realizar sus actividades correspondientes?		X			
¿Su área de trabajo está a la altura adecuada para usted?		X			
¿Siente usted que realiza actividades que causan lesiones o fatiga muscular?			X		

	5	4	3	2	1
4. ¿Considera usted que...					
tiene la suficiente autonomía en su trabajo?				X	
tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?		X			
sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?				X	
se siente realizado en su trabajo?				X	
su trabajo es lo suficientemente variado?				X	

	5	4	3	2	1
5. Acerca de sus compañeros de trabajo:					
¿Se lleva usted bien con sus compañeros?	X				
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?					X
¿Si dejase la empresa, sería por el ambiente laboral?	X				
¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?		X			
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?		X			
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X		

	5	4	3	2	1
6. Sobre su jefe y superiores:					
¿Su jefe o superiores se tratan bien con amabilidad?					X
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					X
¿Considera que su jefe es participativo?					X
¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?					X
¿Tiene usted comunicación con su jefe?					X
¿Considera que tiene usted un jefe justo?					X

	5	4	3	2	1
7. Sobre su puesto de trabajo:					
¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con su experiencia laboral?					X
¿Su puesto está en relación con su grado académico?					X
¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?					X
¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?					X
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?					X
¿Existen posibilidades reales de crecimiento en su empresa?					X

	5	4	3	2	1
8. Sobre su sueldo:					
¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					X
¿Cree que su sueldo es justo en relación a los sueldos que hay en la empresa?					X
¿Considera que su remuneración está por encima del promedio en su entorno social, fuera de la empresa?					X
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros es justo con respecto a la situación y marcha económica de la empresa?					X
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de su empresa?					X

	5	4	3	2	1
9. ¿Considera usted que en su empresa...					
existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?					X
realiza un trabajo útil?				X	
tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo a futuro?					X
es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?					X

	5	4	3	2	1
10. ¿Considera usted que en su empresa...					
existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados?				X	
existe buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?				X	
su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?				X	

Tu opinión nos interesa, tienes alguna sugerencia para mejorar las condiciones en la empresa.

Bueno Excelente tener un buen líder que ocupa ver por su gente y así mismo ver por la empresa.

"Un empleado feliz trabaja con más entusiasmo"

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

El único fin de este cuestionario es el de analizar la forma en que el personal percibe el ambiente de trabajo en el que se desempeña, con el propósito de mejorar el entorno laboral que existe dentro de la empresa.

INSTRUCCIONES

Léa y responda cuidadosamente las preguntas que se presentan a continuación mediante la escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación.

5 Totalmente de acuerdo
4 De acuerdo
3 Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
2 En desacuerdo
1 Totalmente en desacuerdo

Departamento: Compras Fecha: 10-11-22

Área: _____

	5	4	3	2	1
1. La empresa:					
¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	X				
¿Le gusta su empresa?	X				
¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?			X		
¿De haber sabido como iban a ser las cosas en su empresa, hubiera entrado en ella?				X	
¿Se siente integrado en su empresa?				X	
¿Conoce bien que aporta usted con su trabajo a la empresa?		X			
¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa?					X

	5	4	3	2	1
2. Sobre las condiciones ambientales en su puesto de trabajo:					
¿Tiene la correcta iluminación en su lugar de trabajo?					X
¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?				X	
¿El nivel de ruido es soportable?		X			
¿Los sanitarios se encuentran limpios y en buenas condiciones?	X				

	5	4	3	2	1
3. Sobre la ergonomía:					
¿Tiene espacio suficiente para realizar sus actividades correspondientes?		X			
¿Le resulta cómodo realizar sus actividades correspondientes?		X			
¿Su área de trabajo está a la altura adecuada para usted?		X			
¿Siente usted que realiza actividades que causan lesiones o fatiga muscular?			X		

	5	4	3	2	1
4. ¿Considera usted que...					
tiene la suficiente autonomía en su trabajo?				X	
tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?		X			
sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?				X	
se siente realizado en su trabajo?				X	
su trabajo es lo suficientemente variado?				X	

	5	4	3	2	1
5. Acerca de sus compañeros de trabajo:					
¿Se lleva usted bien con sus compañeros?	X				
¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró en la empresa?					X
¿Si dejase la empresa, sería por el ambiente laboral?	X				
¿Cree que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?		X			
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?		X			
¿Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?			X		

Imagen 13. Encuesta contestada de clima laboral.

3.- Analizar los resultados e identificar acciones de prevención: Después del análisis realizado se elaboró un diagnóstico y acciones preventivas.

DIAGNÓSTICO Y ACCIONES PREVENTIVAS

PORQUE 1	PORQUE 2	PORQUE 3	ACCIONES PREVENTIVAS.
Falta de liderazgo y comunicación efectiva.	No se han dado capacitaciones de liderazgo	No se había detectado la necesidad.	Tener personal capacitado e integrar capacitaciones de liderazgo en el programa de capacitación de recursos humanos.
Fomentar la pertenencia en la empresa.	No se toman en cuenta las necesidades del trabajador.	No se habían considerado eventos de integración familiar y empresa.	Eventos de integración festejo de día del niño. El empleado del mes. Bonos por eficiencia.
Sueldos más competitivos	Están por debajo de la competencia.	La canasta básica sube y el sueldo sigue igual.	Hacer un estudio de los sueldos con empresas del mismo ramo y realizar un programa de aumentos de sueldos tomando en cuenta las habilidades y cargos de los empleados.

Tabla 2 Diagnóstico y acciones preventivas. Elaboración propia.

4.- Difusión de los factores de riesgos en el trabajo: Se realizarán folletos donde se darán a conocer los factores de riesgo a todo el personal de la empresa.

Se elaboró un tríptico, un excelente instrumento para transmitir información de manera sintetizada, concreta y atractiva.

**PROYECTO DE
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

NOM-035-STPS-2018

Sabías que los *factores psicosociales negativos* pueden provocar estrés, trastornos alimenticios o del sueño, ansiedad, depresión, neurosis, etc. Afectan también las relaciones humanas, la productividad, el ausentismo, y la rotación.

Aunque los derechos y obligaciones que nos impone la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento Interior no cambian, definiremos estrategias para:



- Mejorar el clima laboral.
- Evitar el tiempo extra excesivo y frecuente.
- Detectar y atender casos de discriminación o violencia laboral (partiremos de entender qué es)

Con este programa se pondrá mayor atención en:

Aclarar las prioridades de trabajo en cada jornada
Repartir el trabajo equitativamente
Capacitar y supervisar a los mandos para que mejoren su comunicación, liderazgo y manejo de conflictos

Promover el trabajo en equipo,
El compartir el conocimiento,
y la ayuda mutua.



Seguir realizando eventos sociales o familiares para fomentar la identificación con la compañía.

Otras oportunidades que contemplará serán:

Estar mejor capacitado
Poder presentar iniciativas
Conocer convocatorias para aprender otro puesto



Quejas generales y de violencia

Se podrán presentar quejas en cuanto a violencia laboral o discriminación en forma personal, escrita o en forma anónima, y la empresa *comprobará que realmente se estén presentando.*

Atención de afectados

También se prestará atención médica o psicológica cuando a consecuencia de un caso comprobado, el afectado así lo requiera.

Imagen 14. Folleto de NOM-35-STPS-2018.

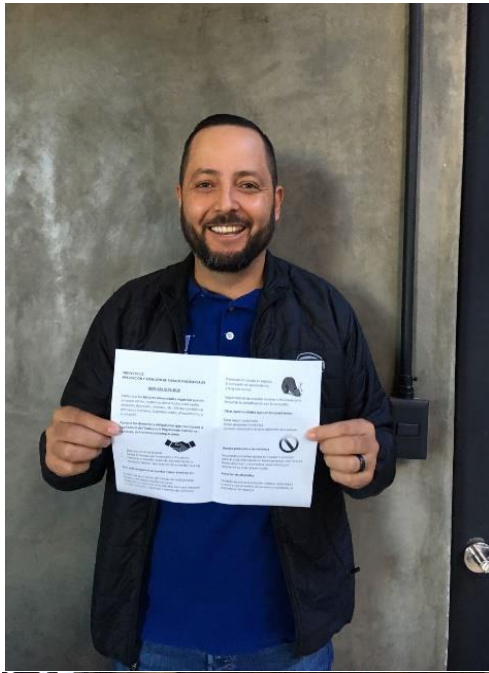


Imagen 15. Fotos de entrega de tríptico.

5.- Implementar y evaluar acciones de prevención

Se realizaron actividades de integración a todo el personal, y se elaboró una tabla de efectividad en respuesta a las acciones tomadas.



Imagen 16 Fotos de fotos de capacitación.

<i>Primer área de mayor fortaleza</i>	Percepción de beneficios	Entendimiento de trabajo				Programa anual del trabajo de cada área y difusión sobre su beneficio en Big Auto
<i>Segunda área de mayor fortaleza</i>	Entendimiento de trabajo	Satisfacción del trabajo	Calidad del trabajo	Trabajo en equipo	Iniciativa laboral	Reforzar con las encuestas mensualmente.
DEBILIDADES						
<i>Área de mayor oportunidad</i>	Equidad interna	Supervisión y comunicación	Oportunidad de crecimiento laboral	Mejores prestaciones	Mejor sueldo	Programa de desarrollo de multihabilidades.

Tabla 3 Efectividad de actividades de integración. Elaboración propia.

Primero dar continuidad a la capacitación y a encuestas mensuales de clima laboral. Pero también se implementaron nuevos puntos:

1. Junta quincenal con inspectores para compartir incidentes y reforzar 6 competencias:

- Cómo establecer condiciones no negociables.
- Respeto y empatía.
- Dominio del área y enfoque a resultados.
- Manejo de comunicación – información.
- Práctica de la equidad.
- Práctica del reconocimiento.

2. Tácticas recreativas: pausas dentro de la jornada o actividades extralaborales.

3. Impulsar y agendar campañas de salud.

4. Retroalimentación al Gerente de RH.

Encuesta de satisfacción al personal que recibió atención de RH (de dudas, solicitudes, quejas) Monitorear áreas de servicio (Lockers, comedores, baños, camiones) dotación de uniformes y EPP.

5. Monitoreo de sueldos y prestaciones en otras empresas.

6. Eventos de inclusión familia.

CAPITULO 5. RESULTADOS

12.- Resultados en la implementación de la Implementación la mejora.

6.- Implementación y seguimiento a las iniciativas definidas

Se presentan objetivos y resultados de la planeación estratégica de las siguientes áreas:

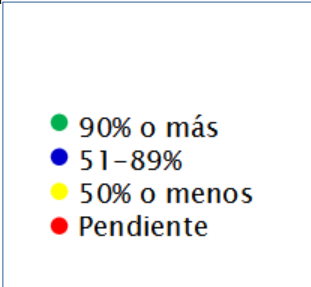
Mejorar la capacitación al nivel de inspectores:

Habilidades de supervisión ●

Comunicación efectiva ●

Inteligencia emocional ●

Manejo de conflictos ●

- 
- 90% o más
 - 51-89%
 - 50% o menos
 - Pendiente

7.- Elaboración de reporte preliminar.

REPORTE PRELIMINAR

Se determinan responsabilidades en el departamento de Recursos Humanos.

RESPONSABILIDADES

JEFE DE RECURSOS HUMANOS: Gestionar el procedimiento, así como su difusión.

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS: Verificar el cumplimiento del procedimiento y sugerir mejoras.

RESPONSABLES DE ÁREAS (SOLICITANTE): Cumplir con lo establecido en el procedimiento, elaborar la requisición del personal para cubrir las necesidades de su área, así como participar en las entrevistas de los candidatos seleccionados para cubrir la vacante.

Fomentando los siguientes valores en la empresa.



Tabla 5 Tabla de reporte preliminar. Elaboración propia.

De acuerdo al reporte realizado del año se determina que los problemas familiares y personales son el principal factor para determinar la rotación del personal. No obstante la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN tiene como objetivo establecer los

elementos para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales así como para prevenir un entorno organizacional en los centros de trabajo.

La NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN, rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo.

Sin embargo, las disposiciones de esta Norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo, existen tres categorías:

- ▶ Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.
- ▶ Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores.
- ▶ Centros de trabajo donde laboran hasta más de 50 trabajadores.

Reporte final.

<p>ACCIONES DE PREVENCIÓN:</p> <p>Difusión</p> <p>Capacitación</p> <p>Apoyo social</p> <p>Liderazgo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de conflictos 2. Determinación de prioridades 3. Gestión del tiempo 4. Mecanismos para fomentar la comunicación multidireccional <p>XXX ACCIONES XXX</p> <p>Pertenencia (?)</p>	<p>APLICAR LA EVALUACIÓN</p> <p>I: Factores de Riesgo</p> <p>II. Entorno favorable</p> <p>El I Informe de los resultados de la evaluación contiene:</p> <p>Datos del centro de trabajo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre, denominación o razón social. -Domicilio. -Actividad principal. -Objetivo. -Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; -Método utilizado conforme al numeral 8.4, de la presente Norma. -Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 8.4, inciso d) de esta 	<p>DIFUNDE</p> <p>Política</p> <p>Afectaciones derivadas</p> <p>Acciones y medidas preventivas</p> <p>Cómo presentar quejas en general</p> <p>PREVENCIÓN DE VIOLENCIA</p> <p>Difundir información de sensibilización</p> <p>Mecanismo para</p>
---	--	--

Definición de responsabilidades	de	Norma.	denunciar los actos de violencia laboral
*Instructivos	o	-Conclusiones.	
procedimientos		-Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso.	
Capacitación		-Datos del responsable de la evaluación.	Resultados del estudio
Comunicación y participación (control del t)		-Nombre completo.	
Cargas de trabajo		-Número cédula profesional, en su caso.	Medidas correctivas en general (factores)
Reconocimiento del desempeño		Disponibilidad:	Procedimientos de actuación vs. violencia
Lineamientos para evitar la discriminación / promover la equidad y el respeto		Accesible a los trabajadores	
		Periodicidad:	
		Cada 2 años	
		MEDIDAS DE CONTROL	
		El programa de acciones contiene:	
Cargas de trabajo:		Áreas y trabajadores	REGISTROS
Supervisar reparto equitativo, con base en número y capacitación.		Acciones previstas (*) en c/caso	El informe (resultados del estudio)
Planificar pausas o rotación de tareas		Fechas y responsables	Plan
Evitar jornadas extenuantes		Control de avances	Evidencias de medidas adoptadas
		Evaluación de resultados	Resultados de evaluaciones clínicas detectadas (plan) o solicitadas
		*ACCIONES PREVISTAS	
Control del trabajo:		Tipo 1: Diseño organizacional y difusión de medios:	
Mecanismo para permitir a los trabajadores decidir sobre la organización de su trabajo– en los puestos y tareas que así lo permitan (iniciativa) - y presentar acuerdos		Actualización y difusión de políticas de prevención	
		Revisión y modificación de formas de organización	
		Actualización y difusión de medios de control (soluciones)	
		Tipo 2: Informar y formar para una	

<p>resultantes.</p> <p>Acuerdos para la adquisición de nuevas competencias.</p> <p>Reuniones para escuchar y atender problemas en el lugar de trabajo.</p> <p>Apoyo social: Acciones para la mejora de relaciones interpersonales.</p> <p>Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias.</p> <p>Integración a través de actividades deportivas y/o culturales.</p> <p>Mecanismos para controlar en conjunto con los trabajadores los horarios de trabajo, para que no afecten consistentemente el tiempo familiar.</p> <p>Política para permitir la atención de problemas familiares.</p> <p>En lo posible promover la integración familiar hacia</p>	<p>mejor interrelación en temas como:</p> <p>Manejo de conflictos</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Liderazgo</p> <p>Asertividad</p> <p>Administración del tiempo</p> <p>Tipo 3: Intervención individual: canalizar y dar seguimiento a personas que sufran por un factor psicosocial al médico, psicólogo o siquiatra.</p> <p>Del estudio canaliza al personal con problemas</p> <p>Debe informar que por solicitud se puede efectuar la valoración – y efectuarla</p>	
--	---	--

<p>la empresa.</p> <p>RECONOCIMIENTO</p> <p>Cómo se reconoce el desempeño superior.</p> <p>Cómo se difunden los logros de los trabajadores sobresalientes.</p> <p>Cómo se expresa a los trabajadores sus posibilidades de progreso laboral.</p> <p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>Como se informa oportunamente cualquier cambio que afecte el trabajo y/o a los trabajadores</p> <p>Promover comunicación directa y frecuente entre niveles sobre cualquier problema que afecte el trabajo</p> <p>Que se tome en cuenta la opinión de los trabajadores para solucionar dichos problemas o para mejorar sus condiciones de trabajo.</p> <p>CAPACITACIÓN</p>		
---	--	--

<p>Cómo se cuida que alguien asignado a una responsabilidad reciba la capacitación adecuada.</p> <p>Se escuche a los trabajadores en sus necesidades de capacitación:</p> <p>MECANISMOS DE REPORTE</p> <p>Recepción segura y confidencial de quejas</p>		
---	--	--

Tabla 6 Tabla de reporte final. Elaboración propia

Una vez ya capacitado al personal de la empresa, la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN cuenta con un cuestionario para la identificación de algún acontecimiento traumático severo y factores psicosociales, el mismo cuestionario se aplicó al personal que se le dio a conocer las políticas de prevención de riesgos psicosocial. En la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN nos marca que dependiendo el total de empleados del centro de trabajo deberá aplicarse o no el cuestionario.

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

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

b) LOS CENTROS DE TRABAJO QUE TENGAN MÁS DE 50 TRABAJADORES, DEBERÁN REALIZAR LA IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA EVALUACIÓN DEL

ENTORNO ORGANIZACIONAL, ÉSTAS SE PODRÁN REALIZAR CON UNA MUESTRA REPRESENTATIVA CONFORME A LO SEÑALADO EN LA GUÍA DE REFERENCIA III, EN EL NUMERAL III.1.

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

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SI	NO
I.- Acontecimiento traumático severo		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
➤ Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
➤ Asaltos?		
➤ Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
➤ Secuestro?		
➤ Amenazas?, o		
➤ Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

Imagen 17. Cuestionario para identificar a colaboradores que fueron sujetos a eventos traumáticos severos.

En esta segunda sección al momento de evaluar podremos identificar los factores de riesgo psicosocial que los trabajadores tienen en la empresa.

Al momento de hacer la evaluación del cuestionario se evalúa por categoría y por dominio mediante los rangos estipulados por la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN que a continuación aparecen, con esto se podrá saber qué nivel de riesgo se obtuvo de cada cuestionario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Imagen 18 cuestionario para identificar factores de riesgos psicosociales.

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

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

Martes 23 de octubre de 2018

DIARIO OFICIAL

(Segunda Sección)

Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Imagen 19 categorías y calificación para evaluar cuestionario.

La primer parte se evalúa la categoría, como se puede visualizar en la siguiente imagen los niveles de riesgo que se dieron a notar mediante los cuestionarios realizados a la derecha representamos la tabla de niveles de riesgos, con los cuales evaluamos los factores de riesgos en la empresa.

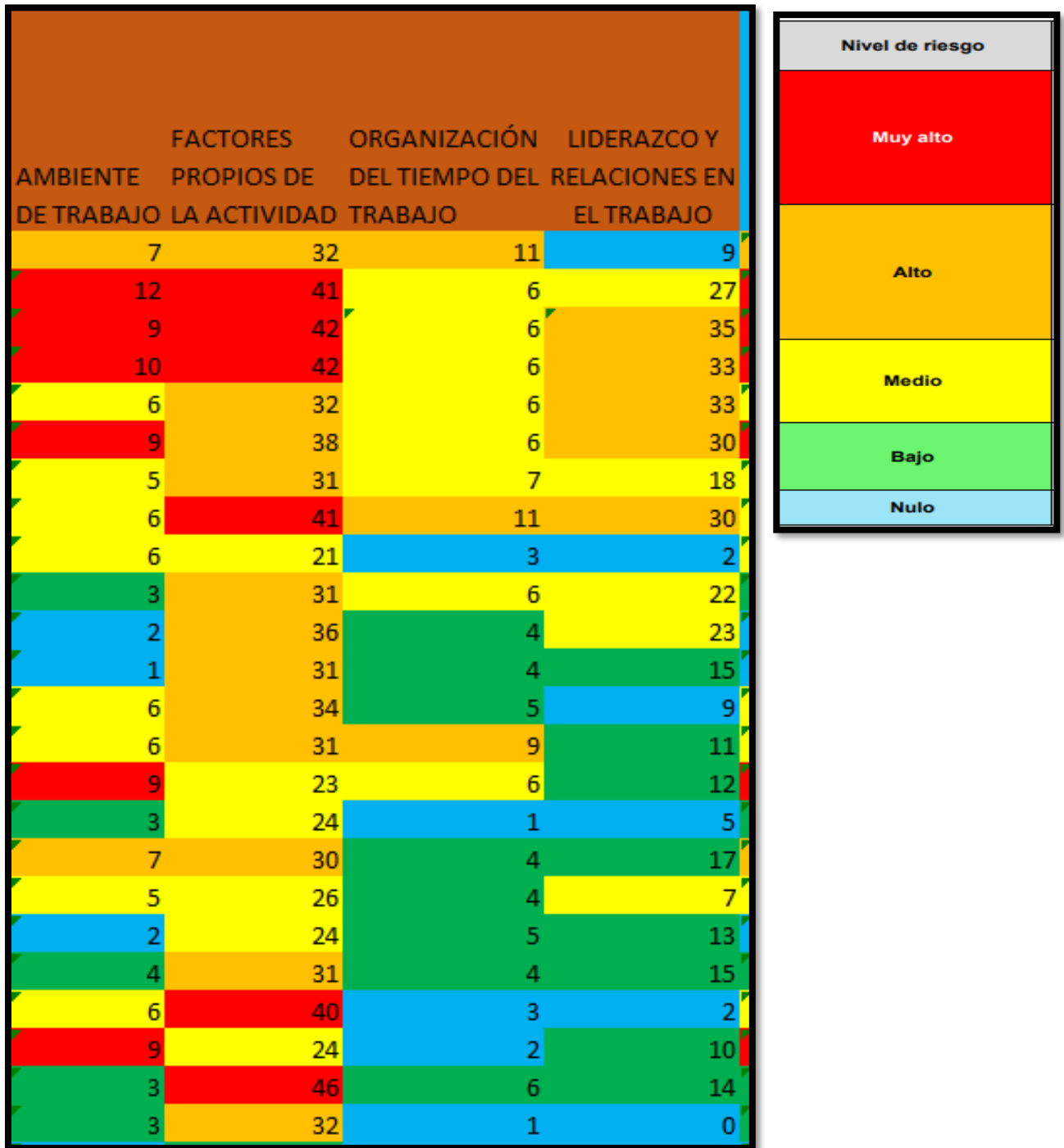


Imagen 20 Resultados de niveles de riesgo.

La segunda parte se evalúa por dominio donde se es más específico en cada tema que afecta al ambiente laboral en la empresa.

En esta parte tendremos los mismos datos representados en valor, siendo más específico.

CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	JORNADA DE TRABAJO	INTERFERENCIA EN LA RELACION TRABAJO-FAMILIA	LIDERAZGO	RELACIONES DE TRABAJO	VIOLENCIA
7	18	15	4	7	0	7	2
12	34	9	2	4	6	5	16
9	25	17	1	5	9	7	19
10	25	17	0	6	8	8	17
6	20	12	1	5	8	8	17
9	22	16	1	5	8	9	13
5	21	10	2	5	6	6	6
6	28	13	6	5	9	15	6
6	14	7	2	1	0	2	0
9	16	8	2	0	4	2	4
3	22	9	0	6	4	8	10
2	29	7	3	1	7	9	7
1	16	15	1	3	9	4	2
6	24	10	2	3	3	3	3
6	25	6	4	5	8	0	3
9	19	4	3	3	3	5	4
3	11	13	1	0	1	1	3
7	34	10	6	0	6	11	11
7	17	13	2	2	15	0	2
5	17	9	3	1	3	1	3
2	17	7	3	2	4	3	6
4	21	10	2	2	3	0	12
6	28	12	2	1	0	2	0
3	36	10	4	2	4	7	3
3	21	11	1	0	0	0	0
0	6	12	0	0	0	0	2
7	23	5	3	2	2	2	3
3	22	3	4	4	0	1	2

Imagen 21 Resultados de niveles de dominio.

VALORACION TOTAL	VALOR AMBIENTE DE TRABAJO	VALOR FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	VALOR ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJO	VALOR LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO	VALOR CONDICION ES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	VALOR CARGA DE TRABAJO	VALOR FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	VALOR JORNADA DE TRABAJO	VALOR INTERFERENCIA EN LA RELACION TRABAJO-FAMILIA	VALOR LIDERAZGO	VALOR RELACIONES EN EL TRABAJO	VALOR VIOLENCIA
MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO	NULO	ALTO	MEDIO	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	NULO	BAJO	NULO
ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	MEDIO	MEDIO	MUY ALTO	MUY ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY ALTO
MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	BAJO	MUY ALTO
MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	NULO	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	MUY ALTO
ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	MEDIO	MUY ALTO
ALTO	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	ALTO	MUY ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO
MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	NULO
ALTO	MEDIO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	MUY ALTO	ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	MUY ALTO	NULO
BAJO	MEDIO	MEDIO	NULO	NULO	MEDIO	BAJO	BAJO	MEDIO	BAJO	NULO	NULO	NULO
MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	NULO	MUY ALTO	BAJO	MEDIO	MEDIO
MEDIO	NULO	ALTO	BAJO	MEDIO	NULO	MUY ALTO	BAJO	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO
MEDIO	NULO	ALTO	BAJO	BAJO	NULO	MEDIO	MUY ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	NULO	NULO
MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO	NULO	MEDIO	MUY ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BAJO	NULO	NULO
MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	BAJO	MEDIO	MUY ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	NULO	NULO
MEDIO	MUY ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	MUY ALTO	MEDIO	NULO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO	NULO
BAJO	BAJO	MEDIO	NULO	NULO	BAJO	NULO	ALTO	BAJO	NULO	NULO	NULO	NULO
MEDIO	ALTO	ALTO	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MUY ALTO	NULO	NULO
BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	NULO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO	NULO	NULO
NULO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	NULO	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	NULO	NULO
MEDIO	BAJO	ALTO	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BAJO	NULO	MEDIO
MEDIO	MEDIO	MUY ALTO	NULO	NULO	MEDIO	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	NULO	NULO
NULO	MUY ALTO	MEDIO	NULO	BAJO	MUY ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	NULO	BAJO	NULO	NULO
NULO	BAJO	MUY ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO	MUY ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO	NULO
BAJO	BAJO	ALTO	NULO	NULO	BAJO	ALTO	ALTO	BAJO	NULO	NULO	NULO	NULO

Imagen 22 Resultados de niveles de dominio por valor.

Graficamos el acontecimiento traumático severo, como se mencionó anteriormente de 31 personas solo 2 fueron afectadas en un clima laboral hostil.

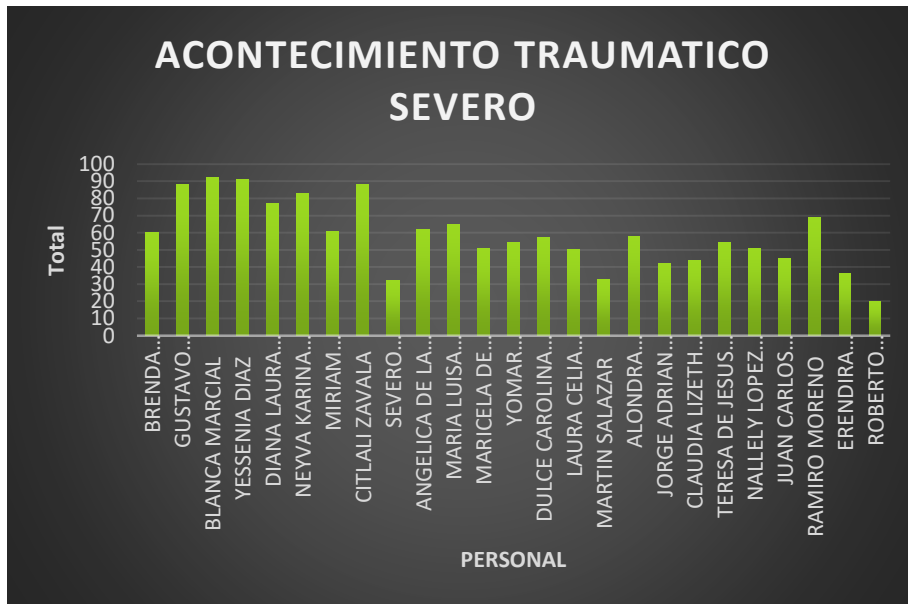


Imagen 23 Gráfica de resultados acontecimientos traumáticos.

Se observa que solo 2 personas de 31 tienen un mal clima laboral en el centro de trabajo, más sin embargo también se tiene que tomar en cuenta el nivel de riesgo alto y medio.

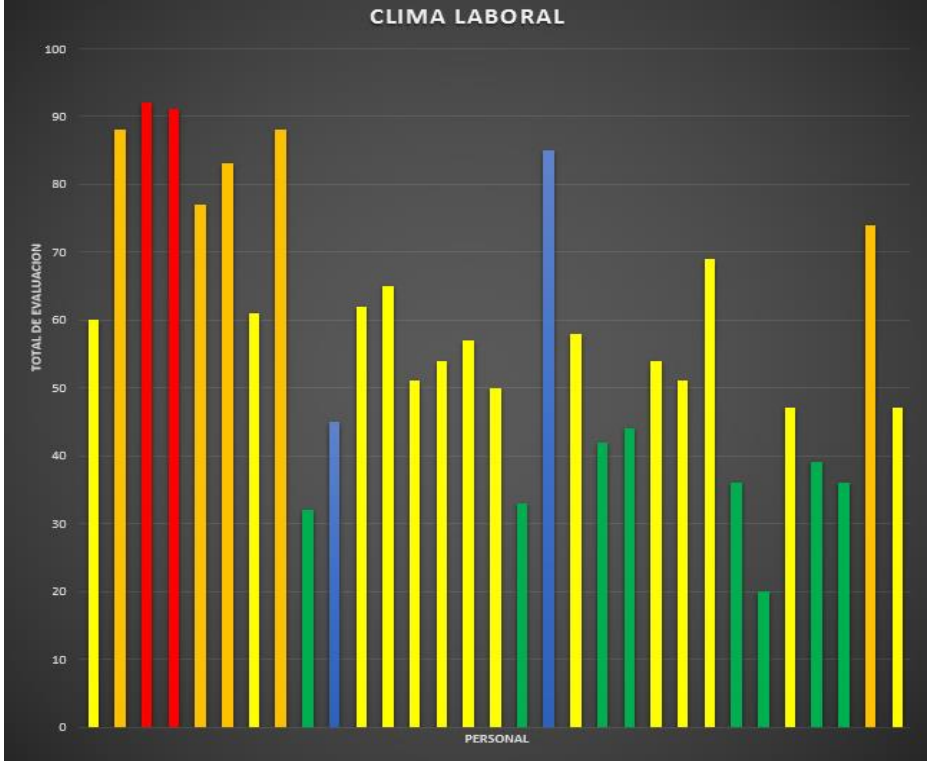


Imagen 24 Gráfica de resultados de clima laboral.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13.- Conclusiones de proyecto:

1. Emplear lo aprendido en prevención.

Tras verificar que el problema se ha solucionado permanentemente, es necesario modificar la documentación, actualizar los programas de formación, mejorar los sistemas, las prácticas y los procedimientos para asegurar que no haya repetición de ningún incidente similar. En definitiva, pasar a un enfoque preventivo. Con el cual se sistematiza para no volver a tener este tipo de situación en la empresa ya que es costoso y no es beneficio al contrario para una empresa el alto índice de rotación es perjudicial.

6.1 Recomendaciones.

2. Felicitar y motivar al equipo.

Por último, reconocer los esfuerzos colectivos del equipo es un último paso ineludible. Compartir las lecciones aprendidas con toda la organización también es una gran idea para que siga creciendo en todos los niveles.

CAPÍTULO 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14.- Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Durante la estancia en la empresa BIG AUTO S.A DE C.V y la realización del presente proyecto se desarrollaron las siguientes competencias:

Desarrollé varias competencias aprendí aplicar las herramientas de Pareto, diagrama de Ishikawa, ya que para realizar un análisis confiable y sustentable realicé el diagrama

de Ishikawa junto con el diagrama de Pareto y varias herramientas más que enriquecieron nuestro conocimiento.

Así mismo soy capaz de operar rentablemente un proyecto competitivo de cambios y oportunidades.

Los valores son principios que determinan el camino que la humanidad debe seguir para que se desarrollen plenamente y convivan en armonía. Por ello, son ideales a alcanzar y nos marcan retos para la vida diaria, en cada actividad que realizamos y en cada relación que establecemos con los demás el poder de la empatía y comunicación hacia los demás. Trabajo en equipo aprender que la competencia nunca debe ser interna, es decir; no debe haber luchas de poder o control ni competencia interdepartamental o personal por aspirar a mejores puestos en la compañía.

La superación personal es la actitud el resultado de un proceso que hace el individuo al comparar su estado actual y sus experiencias vividas. Así mismo su humildad para con los demás, el respeto a la persona.

CAPÍTULO 8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Eduardo, E. Francisca, A. (2009) Capacitación por competencia.

María. C. Gerardo de la Merced, M. José María, Z. (2019) Guía buenas prácticas de selección y reclutamiento..

Porter, W. Edward, E. Hackman, J. Richard B (1975) Conducta humana.

Roberto Rafael, C. (2018) NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.

Ruth Lily, B. (2022) El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. Trascender, contabilidad y gestión.

Socconini, L. (2008). Lean Manufacturing paso a paso. México.

CAPÍTULO 9. ANEXOS.

Los cuentos o la fabulas son formas más rápidas de que el personal atienda los mensajes y conozca e identifique sus derechos y sus deberes.



Imagen 25. Cuento de la norma 035. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN

LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN, entra en vigor en dos etapas:

1ª. Etapa La política; las medidas de prevención; la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos, y la difusión de la información, entrarán en vigor este año, el 23 de octubre de 2019.

2ª. Etapa La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; la evaluación del entorno organizacional; las medidas y acciones de control; la práctica de exámenes médicos, y los registros entrarán en vigor el 23 de octubre de 2020.

ASPECTOS IMPORTANTES:

La STPS no valida, certifica, aprueba o autoriza a ningún consultor para la aplicación de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN. En ese sentido, no existe obligación para la participación o contratación de consultores, asesores o gestores, es decisión del patrón. Se recomienda que el centro de trabajo realice las actividades con personal propio, capacitado, ya que éste conoce las condiciones existentes en del centro de trabajo.

Las disposiciones de la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN aplican de acuerdo con la cantidad de trabaja- dores que laboran en cada centro de trabajo.

La norma considera la evaluación de las condiciones en la que se desarrollan las actividades (ambiente de trabajo y condiciones de la organización del trabajo), en ningún caso se evalúa el estrés en el trabajador o su perfil psicológico.

Los centros de trabajo de hasta quince trabajadores están exentos de aplicar las evaluaciones.

La norma no cuenta con instrumentos para identificar o evaluar enfermedades mentales, lo cual está fuera de su alcance.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO



Reglamento interior de trabajo es el conjunto de disposiciones **obligatorias para trabajadores y patrones** en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento.



OBJETIVO **BIG AUTO**: **Transparencia y disponibilidad**

24

Imagen 26. Reglamento de trabajo

Buzón de quejas y sugerencias.



Fecha: _____	Fecha: _____
Área: _____	Área: _____
Estamos trabajando para mejorar nuestro ambiente laboral, por lo tanto agradecemos que nos hagas llegar tus opiniones.	Estamos trabajando para mejorar nuestro ambiente laboral, por lo tanto agradecemos que nos hagas llegar tus opiniones.
Sugerencias	Sugerencias
_____	_____
_____	_____
_____	_____
Quejas	Quejas
_____	_____
_____	_____
_____	_____
	

Imagen 27. Buzón de quejas.

Carta de terminación.



AGUASCALIENTES AGS, 06 DE DICIEMBRE 2022

ASUNTO: Carta de Terminación de la Empresa.

DR. ERNESTO OLVERA GONZÁLEZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PABELLÓN DE ARTEAGA

Atén: Mtra. Julissa Elayne Cosme Castorena.
Jefa del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación

PRESENTE:

Por medio de la presente le notifico que el residente Celia Del Carmen Padilla Márquez, con número de control 181050023, alumno de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial Modalidad Mixta, realizó su proyecto favorablemente de Residencias Profesionales en esta empresa, "Implementación de la NOM-035-STPS-2018 en la empresa Big Auto S.A. de C.V." Durante el periodo de AGOSTO-DICIEMBRE 2022 acumulando un total de 500 horas.

A los 06 días de Diciembre se extiende la presente carta de terminación de Residencias Profesionales, para los fines que al interesado convenga.

Lic. Juan José Jaramillo
Jefe de Contabilidad

BIGAUTO
Los Grandes en Refacciones

BAU1007202U4
CARRETERA A ZACATECAS KM 14.3 #307-302
PASEOS DE GÓMEZ PORTUGAL
JESÚS MARIA, AGUASCALIENTES

Carretera a Zacatecas km 14.3 327-102, Col. Paseos de Gómez Portugal
Jesús María, Aguascalientes C.P. 20909
(449) 252 90 75 / 76

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

Martes 23 de octubre de 2018

DIARIO OFICIAL

(Segunda Sección)

SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

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

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

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

CONSIDERANDO

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

Que de acuerdo con lo que determinaban los artículos 69-E y 69-H, de la Ley Federal

de Procedimiento Administrativo, el Proyecto correspondiente fue sometido a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, quien dictaminó favorablemente en relación con el mismo;

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

Trabajo;

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

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

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

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

1. Objetivo
2. Campo de aplicación

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

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I

Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticosseveros

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocialGuía de Referencia III

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

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosocialesGuía de referencia V

Datos del trabajador

1.Objetivo

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

2.Campo de aplicación

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

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

Aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma

mexicana NMX-R025-SCFI-2015, vigente, darán por esa condición cumplimiento con las obligaciones y numerales siguientes:

5.1 inciso b); 8.1, inciso b); 8.2 incisos a), subinciso 2), e) y g); y 5.7 inciso d).

3.Referencias

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

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

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

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

4.Definiciones

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

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

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

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

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

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

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

4.7 Factores de Riesgo Psicosocial: Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de

jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

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

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

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

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

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

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

5.Obligaciones del patrón

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

- a) La prevención de los factores de riesgo psicosocial;
- b) La prevención de la violencia laboral, y

- c) La promoción de un entorno organizacional favorable.

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

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

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

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

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

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

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

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

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

5.8 Llevar los registros sobre:

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

6. Obligaciones de los trabajadores

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

- 6.2** Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
- 6.3** Participar en la identificación de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, en la evaluación del entorno organizacional.
- 6.4** Informar sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral, utilizando los mecanismos que establezca el patrón para tal efecto y/o a través de la comisión de seguridad e higiene, a que se refiere la NOM-019-STPS-2011, o las que la sustituyan.
- 6.5** Informar por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo. El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).
- 6.6** Participar en los eventos de información que proporcione el patrón.
- 6.7** Someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas que determinan la presente Norma y/o las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de Salud y/o la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución de seguridad social o privada, o el médico o psicólogo o psiquiatra del centro de trabajo o de la empresa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

- 1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y
- 2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solu-

ción de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y

- e) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:
 - 1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
 - 2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y
 - 3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones).

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

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

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

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

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

- a) La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b) El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;
- c) Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
 - 1) De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y

- 2) De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d) Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
 - 1) De ajuste absoluto con los índices:

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

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

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

- 2) De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
 - 3) De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y
- e) Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

7.6 La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional deberá integrarse al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan.

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

- a) Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1) Nombre, denominación o razón social;
 - 2) Domicilio;
 - 3) Actividad principal;
- b) Objetivo;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y

- 3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;
- c) En lo que se refiere al control de trabajo deberán comprender:
- 1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;
 - 2) Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y
 - 3) Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su trabajo y determinar sus soluciones;
- d) En lo relativo al apoyo social deberán incluir actividades que permitan:
- 1) Establecer relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
 - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;
 - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
 - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
- 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;

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

problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e

- i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
 - 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
 - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
 - 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.

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

8.4 de la presente Norma.

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

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

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

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

- b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
- c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.
- d) Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.
- e) **Unidades de verificación**
- f) El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.
- g) Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.
- h) Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen, el cual habrá de contener:
 - i) Datos del centro de trabajo verificado:
 - j) El nombre, denominación o razón social;
 - k) El Registro Federal de Contribuyentes;
 - l) El domicilio completo;

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

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

9 Procedimiento para la evaluación de la conformidad

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

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

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

<p>5.2; 7.1 a); 7.2; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental Entrevista, según apli- que</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo; ➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo; ✓ Las cargas de trabajo; ✓ La falta de control sobre el trabajo; ✓ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; ✓ Interferencia en la relación trabajo-familia; ✓ Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y ✓ La violencia laboral; ➤ El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores. Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan</p>	
--	--	---	--	--

		<p>psicosocial contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cuestionarios que comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el numeral 7.2 de la presente Norma; ✓ La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ✓ La manera de evaluar los cuestionarios, y ✓ Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y 	<p>y análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 a), 7.2; 7.4 y 7.5. Esta disposición (numeral 7.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los</p>	
--	--	---	--	--

		<p>2 Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial están validados conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; ✓ El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; ✓ Tiene medidas de consistencia interna que presenta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y ○ Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; 	<p>contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>2) Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o De ajuste absoluto con los índices: <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; • Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y • Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; o De ajuste incremental o 		
--	--	--	--	--

		relativo con el índice de ajustenormado, NFI (Nor- med Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice		
--	--	--	--	--

		<p>Ji cuadrada normada: χ^2/df menor o igual a 5, y</p>		
		<p>Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;</p>		

		<p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está integrada al</p>		
		<p>diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-</p>		

		030STPS-2009, vigente o las que la sustituyan;		
--	--	--	--	--

El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente:

- ✓ Datos del centro de trabajo verificado:
 - o Nombre, denominación o razón social;
 - o Domicilio; o Actividad principal;
- ✓ Objetivo;
- ✓ Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;
- ✓ Método utilizado conforme al

numeral 7.4, de la presente

Norma;

- ✓ Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,
- ✓ Conclusiones;
- ✓ Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y

✓ Datos del responsable de la evaluación;

- o Nombre completo, y o Número cédula profesional, en su caso.

☐ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está disponible para consulta de los trabajadores, y la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial se realiza, al menos, cada años.

<p>5.3; 7.1 b); 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p>Documental entre- vista, según aplique</p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional: 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario</p>	
---	---	--	--	--

		<p>➤ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma;</p>	<p>Oficial de la Federación. Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que</p>	
--	--	--	---	--

		<p>2 La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes:</p>	<p>tengan más 50 trabajadores. Aquellos centros</p>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las condiciones en el ambiente de trabajo; ✓ Las cargas de trabajo; ✓ La falta de control sobre el trabajo; ✓ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; ✓ Interferencia en la relación trabajofamilia; ✓ Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y ✓ La violencia laboral; <p>➤ La evaluación del entorno organizacional favorable comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; ✓ La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; ✓ La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores; ✓ La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores; 	<p>de trabajo quedemuestran que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 b), 7.2; 7.3; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos</p>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y ✓ La evaluación y el reconocimiento del desempeño; <p>➤ El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como para la evaluación del entorno organizacional contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas inmediatas anteriores, conforme a lo dispuesto por los artículos 7.2 y 7.3 de esta Norma; ✓ La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ✓ La manera de evaluar los cuestionarios, y 	<p>centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.</p>	
--	--	---	--	--

		Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y		
--	--	--	--	--

		<p>2 Los cuestionarios que utiliza el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional están validados conforme a lo siguiente:</p>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; ✓ El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; ✓ Tiene medidas de consistencia interna que presenta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y ○ Coeficientes de correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05; 		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none">✓ Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:<ul style="list-style-type: none">○ De ajuste absoluto con los índices:<ul style="list-style-type: none">□ Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y • Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; <p>o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/df menor o igual a 5, y</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó; <p>❓ La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está inte-</p>		
--	--	--	--	--

		grada al diagnóstico de seguridad	
		<p>y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que las sustituyan;</p> <p>➤ El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional consta en un informe que contiene lo siguiente:</p> <p>✓ Datos del centro de trabajo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre, denominación o razón social; ○ Domicilio; ○ Actividad principal; 	

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

		como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.		
--	--	--	--	--

5.4, 8.1 y 8.2	Documen- o tal entre- vista	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adopta medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral; ➤ Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno 	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
-----------------------	--	---	--	--

		organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;		
--	--	---	--	--

	<p>?</p>	<p>Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para</p>		
--	----------	---	--	--

los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño, y

		<p>➤ Comprenden las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, lo siguiente:</p> <p>✓ En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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, e ○ Instrucciones claras 		
--	--	---	--	--

		que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan;		
--	--	--	--	--

		o Capacitación y sensibilización de los directivos, gerentes y supervisores para la prevención de los factores de riesgo psicosocial y la promoción de entornos organizacionales favorables, con énfasis en lo señalado en los subincisos 1) al 3) de este inciso, según aplique;		
--	--	---	--	--

		<p>2 Respecto a las cargas de trabajo contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma 		
		<p>equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación;</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades; 		

		<p>2 En lo que se refiere al control del trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello; o Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y o Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los 		
--	--	--	--	--

		problemas en el lugar de su trabajo y deter- minar sus soluciones;		
--	--	---	--	--

		<p>2) En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patronos para que puedan obtener apoyo los unos de los otros; o La realización de reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al 		
		<p>centro de trabajo;</p> <ul style="list-style-type: none"> o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y o El fomento de las actividades culturales y 		

		<p>del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;</p> <p>En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan; o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo; 		
--	--	--	--	--

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

		<ul style="list-style-type: none"> o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo; 		
--	--	--	--	--

		<p>2 En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Difunde información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores; o Establece procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, e 	
--	--	--	--

		o Informa sobre la forma en que se tendrán que denunciar actos de violencia laboral;	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve: <ul style="list-style-type: none"> ○ La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo; ○ La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y ○ La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y ✓ Respecto a la capacitación y 		
--	--	---	--	--

		<p>adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas; o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación. 		
5.4, 8.3, 8.4 y 8.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con un Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores 	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Estas disposiciones sólo aplican a</p>	

		<p>de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen;</p> <p>➤ El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las áreas de trabajo y/o los 	<p>centros de trabajo con más de 15 trabajadores, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno</p>	
--	--	---	--	--

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

		<p>2 El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable; ✓ Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: 	<p>El tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), así como reforzar el apoyo social y/o</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico, y <p>Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.</p>	
--	--	---	--

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

5.6	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que practica exámenes médicos y evaluaciones psicológicas al trabajador o a los trabajadores expuestos a violencia laboral y a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alteración a su salud y el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y/o existan quejas de violencia laboral.	Los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas podrán efectuarse a través de la institución de seguridad social o privada, médico, psiquiatra o psicólogo del centro de trabajo, según corresponda, y deberán efectuarse de conformidad con lo establecido por las normas oficiales mexicanas que al respecto emitan la Secretaría de	
-----	------------	---	---	--

			<p>Salud y/o la Secretaría del Trabajo</p> <p>y</p> <p>Previsión Social, y a falta de éstas, los que indique la institución</p> <p>d</p> <p>seguridad social o privada, o el médico del centro de trabajo, que le preste el servicio médico.</p> <p>Entra en vigor a los dos años</p> <p>os</p> <p>posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
--	--	--	--	--

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

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial. 		
5.8	Documental	<p>El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional; ➤ Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional lo señale, y ➤ Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos. 	<p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	

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

Tabla 1 Muestreo por selección aleatoria

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
1-15	1

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

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

10 Vigilancia

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

11 Bibliografía

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

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

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

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

11.8 Grazia Cassitto María, et al, (2004). *Sensibilizando sobre el*

Acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 11.29 NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 11.30 NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
- 11.31 NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
- 11.32 NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.
- 11.33 NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
- 11.34 NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
- 11.35 NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 11.36 NTP 703: El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 11.37 NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 11.38 NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos

Sociales. España, 2005.

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

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

- 11.41 NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
- 11.42 NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
- 11.43 NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
- 11.44 Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- 11.45 Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- 11.46 Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, OITPNUD. (2003). *Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*, Santiago, Chile.
- 11.47 Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (2012). *Paquete de formación SOLVE. Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: Guía del formador*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- 11.48 Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014. México.
- 11.49 Superintendencia de Seguridad Social. *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO-ISTAS 21. Manual de uso*. Gobierno de Chile.

12 Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

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

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

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

Guía de Referencia I EJEMPLO DE CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS

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

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

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

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
I.- Acontecimiento traumático severo		

¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? ➤ Asaltos? ➤ Actos violentos que derivaron en lesiones graves? ➤ Secuestro? ➤ Amenazas?, o ➤ Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas? 		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motiven recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		

IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

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

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

3) Cuando responda “Sí”, en dos o más de las preguntas de la Sección

IV Afectación. Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

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

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

		Siem- pre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunc a
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 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					
	Me explican claramente los resultados					

24	que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					

42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

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

- a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:
 - 1) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;

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

11.3 La calificación de cada cuestionario deberá realizarse con base en lo siguiente:

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

Valor de las opciones de respuesta

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

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

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

Tabla 3 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

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

			37, 38, 39, 40
--	--	--	-------------------

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$

Factores propios de la actividad	$Ccat < 10$	$10 \leq Ccat < 20$	$20 \leq Ccat < 30$	$30 \leq Ccat < 40$	$Ccat \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$Ccat < 4$	$4 \leq Ccat < 6$	$6 \leq Ccat < 9$	$9 \leq Ccat < 12$	$Ccat \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$Ccat < 10$	$10 \leq Ccat < 18$	$18 \leq Ccat < 28$	$28 \leq Ccat < 38$	$Ccat \geq 38$

3) Para la calificación del dominio:

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

Violencia	Cdom<7	7≤Cdom<10	10≤Cdom<13	13≤Cdom<16	Cdom≥16
-----------	--------	-----------	------------	------------	---------

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

Tabla 4 Criterios para la toma de acciones

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

	psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
--	---

Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

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

Guía de Referencia III IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

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

De 50 trabajadores.

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

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

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su

centro de trabajo.

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

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

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

8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
---	---	--	--	--	--	--

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					

32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					

38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

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

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo merecen o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					

55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a

clientes y usuarios. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue “Sí”, responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue “NO”, ha concluido el cuestionario.

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

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

iii.1 El cuestionario deberá aplicarse a todos los trabajadores del centro de trabajo, o bien, se podrá aplicara una muestra representativa de éstos. El tamaño de

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

la muestra se deberá determinar conforme a la **Ecuación 1** siguiente:

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

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

$$n = \frac{0.9604(100)}{0.0025(100 - 1) + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{0.0025(99) + 0.9604} = \frac{96.04}{0.2475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079} = 79.51$$

En este caso el número de trabajadores será de 80.

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1) Determinar el número mínimo de trabajadores a los que se les aplicarán los cuestionarios que al menos deberá corresponder con el tamaño de la muestra calculado con la **Ecuación 1** de la presente Norma;
- 2) Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 3) Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 4) Explicar el objetivo de la evaluación;
- 5) Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del

Trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;

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

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

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

Valor de las opciones de respuesta

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

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

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

Tabla 6 Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4
		Trabajos peligrosos	5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
Insuficiente participación y manejo del cambio		29, 30	
Limitada o inexistente capacitación		35, 36	
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41

Liderazgo y relaciones en el trabajo	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$

el ambiente de trabajo		9		14	
Carga de trabajo	Cdom<15	15≤Cdom<21	21≤Cdom<27	27≤Cdom<37	Cdom≥37
Falta de control sobre el trabajo	Cdom<11	11≤Cdom<16	16≤Cdom<21	21≤Cdom<25	Cdom≥25
Jornada de trabajo	Cdom<1	1≤Cdom<2	2≤Cdom<4	4≤Cdom<6	Cdom≥6
Interferencia en la relación trabajo-familia	Cdom<4	4≤Cdom<6	6≤Cdom<8	8≤Cdom<10	Cdom≥10
Liderazgo	Cdom<9	9≤Cdom<12	12≤Cdom<16	16≤Cdom<20	Cdom≥20
Relaciones en el trabajo	Cdom<10	10≤Cdom<13	13≤Cdom<17	17≤Cdom<21	Cdom≥21
Violencia	Cdom<7	7≤Cdom<10	10≤Cdom<13	13≤Cdom<16	Cdom≥16
Reconocimiento del desempeño	Cdom<6	6≤Cdom<10	10≤Cdom<14	14≤Cdom<18	Cdom≥18
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Cdom<4	4≤Cdom<6	6≤Cdom<8	8≤Cdom<10	Cdom≥10

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

Tabla 7 Criterios para la toma de acciones

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

Medio	psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la Prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

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

Guía de Referencia IV EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;
- Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno

organizacional favorable;

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

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

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
 - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
 - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;

- c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
 - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
 - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
 - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
 - g) Realizan planes de promoción interna, y
 - h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
 3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
 4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.
 5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
 6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable,

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

7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos unavez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Guía de referencia V Datos del trabajador

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

Número de cuestionario

—

Información del trabajador

_ Fecha de aplicación ____

Sexo:

Masculino

Femenino

Edad en años:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 15 - 19 | <input type="checkbox"/> 45 - 49 |
| <input type="checkbox"/> 20 - 24 | <input type="checkbox"/> 50 - 54 |
| <input type="checkbox"/> 25 - 29 | <input type="checkbox"/> 55 - 59 |
| <input type="checkbox"/> 30 - 34 | <input type="checkbox"/> 60 - 64 |
| <input type="checkbox"/> 35 - 39 | <input type="checkbox"/> 65 - 69 |
| <input type="checkbox"/> 40 - 44 | <input type="checkbox"/> 70 o más |

Estado civil:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Casado | <input type="checkbox"/> Divorciado |
|---------------------------------|-------------------------------------|

- Soltero Viudo
- Unión libre

Nivel de estudios:

- Sin formación
- Primaria Terminada Incompleta
- Secundaria Terminada Incompleta
- Preparatoria o Bachillerato Terminada Incompleta
- Técnico Superior Terminada Incompleta
- Licenciatura Terminada Incompleta
- Maestría Terminada Incompleta
- Doctorado Terminada Incompleta

Datos laborales:

Ocupación/profesión/puesto:

Departamento/Sección/Área:

Tipo de puesto:

- Operativo Supervisor
- Profesional o técnico Gerente

Tipo de contratación:

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

Tipo de personal:

- Sindicalizado
- Ninguno
- Confianza

Tipo de jornada de trabajo:

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

Realiza rotación de turnos:

- Sí
- No

Experiencia (años):

Tiempo en el puesto actual

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 a 4 años
- Entre 5 a 9 años
- Entre 10 a 14 años
- Entre 15 a 19 años
- Entre 20 a 24 años
- 25 años o más

Tiempo experiencia laboral

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 a 4 años
- Entre 5 a 9 años
- Entre 10 a 14 años
- Entre 15 a 19 años
- Entre 20 a 24 años
- 25 años o más

