

PROYECTO DE TITULACIÓN

*MEJORA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-
STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
IDENTIFICACIÓN, ANALISIS Y PREVENCIÓN*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

ALMA YARITZA GARCIA MARQUEZ

ASESOR:

VICTOR HUGO ESPINOZA MACIAS

1. Agradecimientos.

Quiero agradecer a todas las personas que fueron parte de este proyecto, a mis padres por darme la vida y apoyarme en cada una de mis etapas, por haberme dado amor, educación y valores para ser una buena persona y ayudarme a desarrollarme profesionalmente, por el estar presentes en todo momento. Nunca fue fácil pero siempre trataron de darme lo mejor que ellos pudieron, son mi ejemplo a seguir y las personas que más amor me han brindado y de las cuales estoy muy orgullosa. Al igual agradecer a mi esposo que ha sido de gran apoyo para mí, por brindarme la confianza y el amor de diario, ayudarme a crecer como persona y fortalecerme en todos los aspectos posibles, por ser mi complemento.

Agradecer al tecnológico de pabellón de Arteaga ITPA por brindar la oportunidad y la mejor calidad académica y de comenzar una buena carrera, agradecer a toda mi familia y amigos que en su debido momento pusieron un granito para la realización de este proyecto.

Además, agradecer a mi asesor interno y externo por apoyarme en la formación de este proyecto y poder entregar una buena redacción del proyecto y al igual para que la empresa lo aproveche al máximo.

3. Resumen.

El presente proyecto tiene como objetivo mejorar la implementación de los NOM-035-STPS-2018 factores de riesgo psicosociales identificación, análisis y prevención, en la empresa de transporte Hidro hidalguenses S.A. De S.V., como ya se sabe las NOM son requerimientos legales que tiene que cumplir una organización para buscar la mejora continua, seguridad y calidad en los productos o servicios que se ofrecen en la empresa. Esta avala a trabajadores, a la organización y a los clientes.

El contenido de este proyecto se basa en la búsqueda de información reforzando su marco teórico, aplicación y desarrollando actividades que competen a esta norma obteniendo las evaluaciones de los daños psicosociales y fomentando el entorno organizacional del centro de trabajo. Sobre guardando las evidencias del cumplimiento ante esta norma en la carpeta archivo que fue entregada al departamento de seguridad.

Contenido

1. Agradecimientos.....	2
3. Resumen.....	3
Lista de tablas.....	pagina ...5
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	7
5.- Introducción	7
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	8
8. Justificación	14
9. Objetivos (General y Específicos)	15
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	16
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	110
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	110
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	120
12. Resultados	120
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	123
13. Conclusiones del Proyecto.....	123
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	124
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....	124
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	124
15. Fuentes de información	125
CAPÍTULO 9: ANEXOS	127

Lista de tablas

pagina

<i>Tabla 1. Otorgada por la NOM-035-STPS-2018, publicada en el diario oficial de la federación.....</i>	<i>39-70</i>
<i>Tabla 1.1. Muestreo por sección aleatoria, Otorgada por la NOM-035-STPS-2018, publicada en el diario oficial de la federación.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 2. Valor de las opciones de respuesta.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 3. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.....</i>	<i>86-87</i>
<i>Tabla 4. Criterios para la toma de acciones.....</i>	<i>90-91</i>
<i>Tabla 5. Valor de las opciones de respuesta.....</i>	<i>102</i>
<i>Tabla 6. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría.....</i>	<i>103-104</i>
<i>Tabla 7. Criterios para la toma de acciones.....</i>	<i>107-108</i>
<i>Tabla 8. Personal identificado con algún acontecimiento traumático severo.....</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 9. Calificación final de la evaluación de identificación de factores de riesgo psicosociales y entorno organizacional.....</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 10. Cronograma de actividades.....</i>	<i>119-120</i>
<i>Tabla 11. Calificación por categoría.....</i>	<i>121-122</i>
<i>Tabla 12. Calificación por dominio.....</i>	<i>122</i>

Lista de figuras

pagina

Imagen 1. Logotipo de Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De C.V.....	8
Imagen 2. Estructura organizacional de Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De C.V.....	11
Imagen 3. Yeso.....	12
Imagen 4. Arcilla.....	12
Imagen 5. Caliza piedra negra-gris.....	13
Imagen 6. Evidencia del curso de la NOM-035-STPS-2018, sala de juntas Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De C.V.....	112

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

Como se sabe en la actualidad al crear una empresa, esta debe cumplir con algunos requerimientos normativos obligatorios identificados con las siglas NOM, son regulaciones técnicas de observancia, en materia de prevención y promoción de la salud. Lo cual el objetivo es mejorar la implementación de NOM-035-STPS-2018 factores de riesgos psicosociales identificación, análisis y prevención en la empresa Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De C.V., en el documento presente descubrirás las generalidades que conforman esta empresa, conociendo sus trabajadores, sus raíces, su giro, sus productos, las áreas que la conforman y sus antecedentes.

Este reporte presenta la información recabada de varias fuentes de información, libros, etc, basando su marco teórico en una extensiva y muy clasificada recolección de información, apoyado con la norma oficial, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Se estructuraron actividades que favorezcan a la materia humana de la empresa, priorizándolos ante esta norma, esta busca una permanencia y una estabilidad emocional para los trabajadores que la conforman.

Se hizo la correcta aplicación de los puntos importantes de esta norma, identificando los trabajadores con acontecimientos traumáticos severos, al igual que factores de riesgos psicosocial y métodos para un entorno organizacional. Al terminar la aplicación de los cuestionarios que se presentaran más adelante en este documento, se obtuvieron resultados donde la empresa tendrá que accionar de inmediato ante este suceso para trabajar en conjunto con sus trabajadores por un entorno organizacional favorable.

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

La empresa donde se va a implementar el proyecto es TRANSPORTES HIDRO HIDALGUENSES S.A. DE C.V es una empresa que se dedica a la explotación, trituración, carga y acarreo de materias primas para la industria del cemento. Esta empresa está localizada en la comunidad de Arroyo Hondo perteneciente al municipio de Tepezalá, a un costado de su cliente principal Cementos y Concretos Nacionales S.A. DE C.V. La empresa cuenta con un área administrativa y seis áreas de producción las cuales son: cantera, puzolana, puerto nuevo, puerto viejo, cantera pelones y trituración yeso; las primeras cuatro de estas áreas se encuentran dentro de la de la empresa de las cuales se procesa la caliza, el principal material con el cual se hace el cemento. El área de cantera pelones está localizada en Luis Moya en el estado de Zacatecas donde se realiza la explotación y carga de mineral; el área de trituración yeso está localizada en pozas de santa Ana en el estado de San Luis Potosí, y en este se transporta el yeso para el cliente principal.

En el área donde se desarrollara el proyecto es en la de administración, en el departamento de recursos humanos donde se llevan a cabo actividades de reclutamiento y selección del personal, control de expedientes del personal activo, pago de nómina, pago de prestaciones y altas ante el IMSS.



Imagen 1. Logo de Transportes Hidro Hidalguenses, S.A. de C.V.

Ramo:

Explotación, trituración, carga y acarreo de materiales para la industria del cemento, así como agregados para la construcción.

Tamaño:

Número de trabajadores #119.

Domicilio:

Carretera Arroyo Hondo km 01 S/N, Tepezalá, Aguascalientes, C.P. 20622.

Teléfono:

449-911-1830

Antecedentes.

Transportes Hidro Hidalguenses S.A. de C.V. es una empresa que forma parte del Grupo de Cooperativa Juárez S.C.L. y se funda debido a la necesidad de prestar el servicio a CYCNA en primer término y a clientes locales de agregados para la construcción en Arroyo Hondo, Tepezalá, Aguascalientes, iniciando operación en el año 1998.

En el año 2000 se inicia la prestación del servicio de explotación y acarreo de materiales a la trituradora primaria del cliente, actividad que a la fecha se sigue desempeñando, sin desatender la trituración de agregados los cuales se venden a diferentes empresas dentro de la región.

MISION DE LA EMPRESA.

En Transportes Hidro Hidalguenses S.A. de C.V. nuestra misión es proveer un excelente servicio en la explotación de yacimientos y transporte público de carga para la industria, mediante el control y estandarización de nuestros procesos, aplicando la mejora continua con el fin de satisfacer las expectativas de nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades.

VISION DE LA EMPRESA.

Posicionarnos como la empresa líder en la prestación de servicios de explotación de yacimientos y transporte público de carga para la industria en el ámbito nacional y regional, esto por medio de una total satisfacción del cliente.

VALORES DE LA EMPRESA.

- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Disciplina
- Eficacia

POLITICA INTEGRAL.

En Transportes Hidro Hidalguenses, S.A. de C.V. estamos comprometidos a controlar los procesos relacionados con la explotación de yacimientos ,carga y acarreo de materia prima, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y los legales aplicables, considerando el contexto de la organización, necesidades y expectativas de las partes interesadas, previniendo la contaminación del medio ambiente, asegurando la integridad física del personal y mejorando continuamente en nuestro Sistema de Gestión Integral.

Estructura Organizacional.

TRANSPORTES HIDRO
HIDALGUENSES, S.A DE C.V.

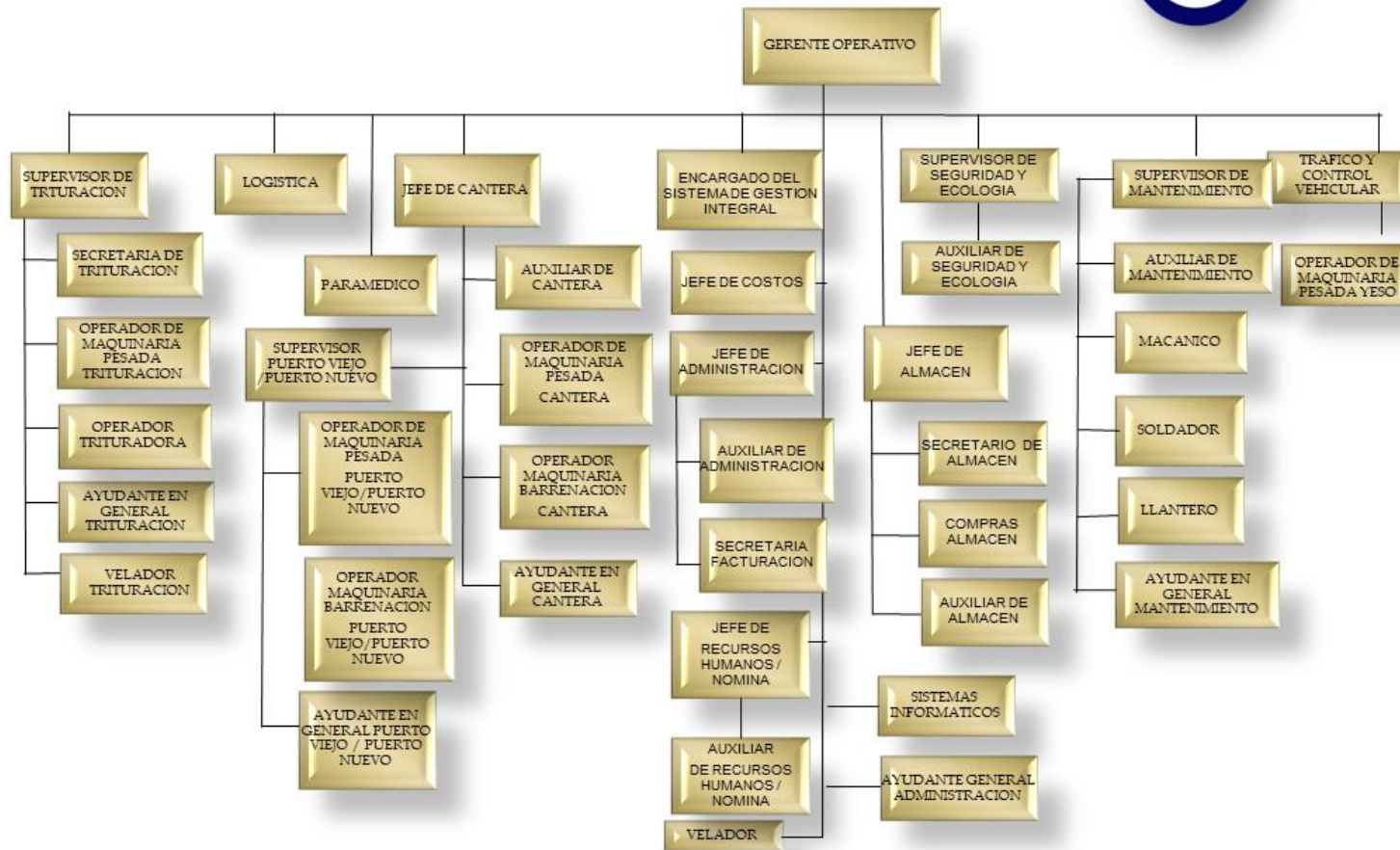


Imagen 2. Estructura Organizacional Transportes Hidro Hidalguenses, S.A. de C.V.

Principales productos o servicios y su proceso general.

Los principales productos que se transportan en esta empresa con la caliza, yeso y Arcilla; los cuales son trasladados para la planta Cementos y Concretos Nacionales S.A. de C.V.

- El yeso se transporta diariamente desde san Luis hasta la planta principal localizada en carretera Carboneras, Arroyo Hondo km 4, 20657 Tepezalá, Aguascalientes.



Imagen 3. Yeso

- El proceso de la arcilla es almacenarla durante toda la semana, para posterior triturarla un día en específico y sea transportada hasta nuestro cliente.



Imagen 4. Arcilla.

- El proceso de la caliza es un poco más largo que los anteriores, ya que es en lo que se centra más la empresa:
 - Como primer paso se perfora el yacimiento para poderlo explotar desde adentro.
 - Como segundo paso se transporta a la trituradora, en donde se hace todo el proceso de trituración hasta quedar el material hecho polvo.

-Una vez que el material ya este triturado se pasa a la banda transportadora, para que automáticamente se vaya hasta la planta Cementos y Concretos Nacionales S.A. de C.V.



Imagen 5. Caliza piedra negra-gris.

7. Problemas a resolver, priorizándolos.

La empresa Transportes Hidro Hidalguenses S.A. de C.V. es una organización de servicio de transporte de materiales pétreos y en la explotación de yacimientos minerales, al igual que cualquier organización tiene que tener cumplimientos normativos esenciales para garantizar los derechos y salud de los trabajadores, los clientes y la sociedad en general, al realizar la búsqueda de áreas donde se puede hacer mejora se tiene contacto en el área de sistema de gestión de calidad y al comparar las certificaciones me percate que la NOM-035-STPS-2018 presenta que esta implementada de deficiente manera en la empresa, donde se hizo una carpeta documentada con formatos en físicos sin llenado alguno y sin evaluar ningún nivel de daño que le compete a esta norma, el personal de esta institución no cuentan con ningún conocimiento e información sobre esta norma, en primera impresión se puede notar que la empresa carece de un ambiente laboral sano y de atenciones hacia el entorno organizacional favorable y la integridad emocional del empleado. Al presentarse una auditoria por la secretaria del trabajo y prevención social la empresa tendría problemas legales por el incumplimiento de esta norma.

8. Justificación

El presente proyecto ayudara a la empresa a poder cumplir con un requerimiento normativo más y cumplir las leyes ante el gobierno Mexicano, así evitando las multas y sanciones por el incumplimiento de está ahorrando en gastos innecesarios por las sanciones ya mencionadas, se desea que con la realización de la aplicación correcta de la norma 035 todos los empleados estén contentos con su entorno laboral y así pueda rendir su efectividad al 100% en la empresa, que no estén en descontento con la misma empresa y hagan su trabajo de la mejor manera. Al igual con la aplicación de este proyecto voy adquirir conocimientos y habilidades nuevas para mí, como la organización, trabajo en equipo, liderazgo, empatía para los empleados y solución de problemas sin dejando de lado las capacitaciones, requerimientos legales de la norma, asesorías y la comunicación efectiva.

9. Objetivos (General y Específicos)

El objetivo general del presente proyecto es hacer una correcta implementación de la NOM-035-STPS-2018 que tanto la empresa como los trabajadores conozcan sus derechos y obligación ante esta dicha norma.

Como objetivos específicos tenemos realizar la política de prevención de los daños psicosociales, realizar las encuestas presentadas en la documentación de la norma, realizar las estadísticas para evaluar los niveles de daños psicosociales, Informar y dar a conocer a todos los empleados sobre esta dicha norma, canalizando con un especialista y ayudando a los empleados que se les catalogue de acuerdo a los resultados de los cuestionarios, así como buscando un buen entorno organizacional y buscando la mejora continua para ambas partes.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

La administración es un campo de estudio que se centra en la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización para lograr sus objetivos, esta ciencia nace a partir del siglo XX por la revolución industrial, la capacidad de administrar para el ser humano nace de la necesidad de tomar decisiones, coordinarse y realizar las necesarias actividades. La administración es la coordinación de los recursos y el personal para lograr los objetivos de la empresa, en el uso de sus recursos y en la coordinación del personal para alcanzar un objetivo adaptado. El éxito o fracaso de logro de una empresa se basa en la eficiencia.

La importancia del entorno organizacional radica en la función de unir los objetivos de la organización con el comportamiento de los trabajadores, en otros términos, que posee las actitudes, las creencias, los valores globalizados de los miembros de una organización que por seres de necesidad de trabajar en ellas, se vuelven elementos del mismo clima. Por consiguiente son numerosas las empresas e instituciones que reconocen que uno de sus activos primordiales es su factor humano. A fin de cerciorarse de la fortaleza de su recurso humano, las organizaciones necesitan de mecanismos de medición y medición periódica de su Clima Organizacional la cual se encuentra estrechamente relacionada con la motivación de los ejecutantes y de la cual como antes se mencionó repercutirá a efectuar su índico comportamiento y ejecución laboral.

Se sabe que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que se debe ofrecer calidad de vida laboral. Si nos basamos en este argumento, las bases del trabajo de gestión de corporaciones son acciones imprescindibles que, en cualquier caso, se realizan de forma más o menos automática y, a veces, sin depender del objetivo. En efecto, el día a día de una empresa conlleva mucha información: salpica cada contacto entre los participantes en un proyecto, cada relación con proveedores. Un buen gestor debe conocer y manejar esta información. Para facilitar la organización y explotación de toda la información generada para extraer conocimiento, o lo que es lo mismo, riesgos y oportunidades, se utilizan los sistemas de gestión empresarial o los sistemas de información gerencial.

Antes de su llegada en los años 80-90 desde la perspectiva del desarrollo tecnológico, las empresas y la gente en ellas mantuvieron registros y analizaron la información manualmente.

Normas oficiales mexicanas (NOM)

Una norma oficial mexicana es una regulación técnica establecida por el gobierno mexicano, esta norma se aplica en varios sectores, donde se incluye alimentos, salud, medio ambiente, transporte, seguridad industrial y construcción. Estas normas son de carácter obligatorio

Tienen como objetivo proteger la salud y seguridad de los consumidores, garantizando los productos y servicios que se ofrecen en el comercio mexicano para que estos puedan cumplir con los estándares de calidad y seguridad, estas normas son fundamentales para proteger a los consumidores y garantizar que las empresas trabajen dentro de los límites mexicanos establecidos, en conjunto por un mercado más justo y seguro promoviendo la calidad y la competitividad de los productos y servicios mexicanos.

Las NOM surgen al detectar la necesidad de proteger la salud, seguridad y medio ambiente de la población mexicana. Al igual que promover la competitividad de los productos o servicios en el mercado nacional y darle más valor ante el mercado internacional.

En la década de los 70 surge la necesidad de contar con normas técnicas, cuando la industria del país comenzó a crecer rápidamente, fue donde se hizo más evidente la necesidad de establecer estándares de calidad y seguridad para los productos o servicios que se ofrecían. Fue en 1980 donde se creó la dirección general de normas, la cual es la encargada de crear, actualizar y difundir estas NOM.

Nom-035-STPS-2018

El 23 de octubre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (Diario Oficial de la Federación), la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial Identificación, análisis y prevención (NOM-035). Esta norma tiene como

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

De igual manera, la STPS creó el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial, Identificación y prevención, mismo que establece disposiciones normativas obligatorias para los centros de trabajo, de tal forma que ello repercuta en la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial; además de la generación de entornos organizacionales favorables. La presente norma se difundió para consulta pública, por un periodo de sesenta días naturales, a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con fecha 26 de octubre de 2016. El propósito fue que los interesados en la materia emitieran sus comentarios sobre el documento, al Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo (CCNNSST).

La emisión de la NOM-035 se justifica en razón de que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013; señala que se han agregado nuevos tipos de enfermedades profesionales, a las que no se aplican medidas de prevención, protección y control adecuadas; tal es el caso de los factores de riesgo psicosocial. Se menciona que la problemática de atención de los factores de riesgo psicosocial, es un tema que se presenta a todos los países, a todas las profesiones y a todos los trabajadores, de los países desarrollados.

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

(DOF del 23 de octubre de 2018)

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

ROBERTO RAFAEL CAMPA CIFRIÁN, Secretario del Trabajo y Previsión Social, con fundamento en los artículos 40, fracciones I y XI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 512, 523, fracción I, 524 y 527, último párrafo, de la Ley Federal del Trabajo; 1o., 3o., fracción XI, 38, fracción II, 40, fracción VII, 41, 47, fracción IV, 51, primer

párrafo, 62, 68 y 87 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 28 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 5o., fracción III, 7, fracciones I, II, III, IV, V, VII, IX, XI y XII, 8, fracciones I, III, V, VIII, X y XI, 10, 32, fracción XI, 43, 44, fracción VIII, y 55, del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, y 5, fracción III, y 24 del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y

CONSIDERANDO

Que conforme a lo previsto por el artículo 46, fracción I, de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 26 de septiembre de 2016, el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, para su aprobación, y que el citado Comité lo consideró procedente y acordó que se publicara como Proyecto en el Diario Oficial de la Federación; Que de acuerdo con lo que determinaban los artículos 69-E y 69-H, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Proyecto correspondiente fue sometido a la consideración de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, quien dictaminó favorablemente en relación con el mismo;

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

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

Que derivado de la incorporación de los comentarios procedentes presentados al Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, así como de la revisión final del propio proyecto, se realizaron diversas modificaciones con el propósito de dar claridad, congruencia y certeza jurídica en cuanto a las disposiciones que aplican en los centros de trabajo, y Que en atención a las anteriores consideraciones, y toda vez que el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Primera Sesión Ordinaria de 2017, otorgó la aprobación respectiva, se expide la siguiente:

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

TRANSITORIOS

Guía de Referencia I

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

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

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

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

1. Objetivo

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

2. Campo de aplicación

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

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

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

3. Referencias

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

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

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

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

4. Definiciones

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

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

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

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

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

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

requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables.

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Obligaciones del patrón

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

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

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

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

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

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

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

5.6 Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan

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

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

5.7 Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

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

5.8 Llevar los registros sobre:

- a)** Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional;

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

6. Obligaciones de los trabajadores

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

f) Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo:

1) El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño, y

2) El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y

g) La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente:

1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones,

devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y

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

7.3 La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

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

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

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

Ver Guías de referencia II o III.

7.5 Los cuestionarios que desarrolle el centro de trabajo para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional, en caso

de no utilizar los establecidos en las Guías de referencia II y III de esta Norma, deberán estar validados conforme a lo siguiente:

- a)** La validación deberá realizarse en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubiquen en el territorio nacional;
- b)** El número de individuos que se utilizó para realizar la validación deberá ser mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente;
- c)** Tener medidas de consistencia interna con los coeficientes siguientes:
 - 1)** De confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7, y
 - 2)** De correlación (Pearson o Spearman), con r mayor a 0.5, y significancia menor o igual a 0.05;
- d)** Tener validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes:
 - 1)** De ajuste absoluto con los índices:
 - I.-** Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;
 - II.-** Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, o
 - III.-** Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08;
 - 2)** De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y
 - 3)** De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gf menor o igual a 5, y
- e)** Se apliquen en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó.

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

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

- a)** Datos del centro de trabajo verificado:
 - 1)** Nombre, denominación o razón social;

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

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

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

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

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

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

distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

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

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

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

2) Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;

3) Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores;

4) Establecer y difundir instrucciones claras a los trabajadores para la atención de los problemas que impiden o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presenten, y

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

b) Respecto a las cargas de trabajo deberán contener:

1) Revisión y supervisión que la distribución de la carga de trabajo se realice de forma equitativa y considerando el número de trabajadores, actividades a desarrollar, alcance de la actividad y su capacitación;

2) Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan las pausas o periodos necesarios de descanso, rotación de tareas y otras medidas necesarias para evitar ritmos de trabajo acelerados, y

3) Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;

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

1) Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello;

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Unidades de verificación

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

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

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

a) Datos del centro de trabajo verificado:

- 1)** El nombre, denominación o razón social;
- 2)** El Registro Federal de Contribuyentes;
- 3)** El domicilio completo;
- 4)** El teléfono, y
- 5)** La actividad principal;

b) Datos de la unidad de verificación:

- 1)** El nombre, denominación o razón social;
- 2)** El número de acreditación;
- 3)** El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y
- 4)** Su domicilio completo;

c) Datos del dictamen:

- 1)** La clave y nombre de la norma;
- 2)** El nombre del verificador evaluado y aprobado;
- 3)** La fecha de verificación;
- 4)** El número de dictamen;
- 5)** La vigencia del dictamen;
- 6)** El lugar de emisión del dictamen;
- 7)** La fecha de emisión del dictamen, y
- 8)** El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo, y

d) El método que se utilizó para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.4 y 7.5 de esta Norma.

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

10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

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

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

Tabla 1. Otorgada por la NOM-035-STPS-2018, publicada en el diario oficial de la federación.

Disposición	Tipo de comprobación	Criterio de aceptación	Observaciones	Riesgo
-------------	----------------------	------------------------	---------------	--------

5.1	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia documental de que: - Ø Establece, implanta y mantiene una política de prevención de riesgos psicosociales que contempla: - ü La promoción de un entorno organizacional favorable; - ü La prevención de los factores de riesgo psicosocial, y - ü La prevención de la violencia laboral, y - Ø Difunde en el centro de trabajo la política de prevención de riesgos psicosociales.	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. 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.	
-----	------------	---	--	--

5.2; 7.1 a); 7.2;7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9	Documental o entrevista, según aplique	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: - Ø Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial; - Ø La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo; - Ø La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contempla, al menos, los factores siguientes: - ü Las condiciones en el ambiente de trabajo; - ü Las cargas de trabajo; - ü La falta de control sobre el trabajo; - ü Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; - ü Interferencia en la relación trabajo-familia;	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 de muestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando el método señalado en la Guía de referencia II de la presente Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 a), 7.2; 7.4 y 7.5. Esta disposición(numeral	
---	--	--	---	--

		- ü Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y - ü La violencia laboral; Ø El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial contiene: - ü Los cuestionarios que comprenden los factores enlistados en la viñeta anterior, conforme a dispuesto por el numeral 7.2 de la presente Norma; - ü La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; - ü La manera de evaluar los cuestionarios, y - ü Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y	7.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los	
--	--	--	--	--

		Ø 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: - ü La validación fue realizada en trabajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; - ü El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; - ü Tiene medidas de consistencia interna que presenta: - o Coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.7; y - o Coeficientes de correlación(Pearson o Spearman), con mayor a 0.5, y un nivel de significancia mayor o igual a 0.05;	Contenidos en la Guía de referencia II de esta Norma.	
		ü Tiene validez de constructo mediante análisis		

		factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes: o De ajuste absoluto con los índices: · Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90; · Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y · Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; o De ajuste incremental o relativo con el índice de ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Jicuada normada: χ^2/df menor o igual a 5, y ü Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó;		
--	--	--	--	--

		Ø La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan; Ø El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial consta en un informe que contiene lo siguiente: - ü Datos del centro de trabajo verificado: - o Nombre, denominación o razón social; - o Domicilio; - o Actividad principal; - ü Objetivo; - ü Principales actividades realizadas en el centro de trabajo; - ü Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma; - ü Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,		
--	--	---	--	--

		- ü Conclusiones; - ü Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y - ü Datos del responsable de la evaluación; - o Nombre completo, y - o Número cédula profesional, en su caso. Ø 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 dos años.		
--	--	---	--	--

5.3; 7.1 b); 7.2;7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9	Documental o entrevista, según aplique	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: Ø Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional: Ø La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como	Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la	
--	---	---	--	--

		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;	Federación . Este apartado del Procedimie nto para la evaluación de la conformida d sólo aplica a aquellos centros de trabajo que	
--	--	--	--	--

		Ø La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes: - ü Las condiciones en el ambiente de trabajo; - ü Las cargas de trabajo; - ü La falta de control sobre el trabajo; - ü Las jornadas de trabajo y rotación de turnos; - ü Interferencia en la relación trabajo-familia; - ü Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y - ü La violencia laboral; Ø La evaluación del entorno organizacional favorable comprende: - ü El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; - ü La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; - ü La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores; - ü La participación proactiva y comunicación entre el patrón,	tengan más 50trabajadores. Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 b),7.2; 7.3; 7.4 y 7.5. Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos	
--	--	---	--	--

		sus representantes y los trabajadores; ü La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y ü La evaluación y el reconocimiento del desempeño; Ø 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: ü Los cuestionarios comprenden los factores enlistados en las dos viñetas inmediatas anteriores, conforme a dispuesto por los numerales 7.2 y 7.3 de esta Norma; ü La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios; ü 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	centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.	
--	--	--	--	--

		Ø 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: - ü La validación fue realizada entre bajadores cuyos centros de trabajo se ubican en el territorio nacional; - ü El número de individuos que se utilizó para realizar la validación sea mayor o igual a 10 veces por cada reactivo contemplado inicialmente; - ü Tiene medidas de consistencia interna que presenta: ● 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 designificancia mayor o igual a 0.05;		
--	--	---	--	--

		ü Tiene validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio cumpliendo con medidas e índices de ajuste siguientes: o De ajuste absoluto con los índices: · Índice de Bondad de Ajuste, GFI (Goodness of Fit Index), mayor a 0.90;		
--	--	---	--	--

		· Residuo cuadrático medio, RMSR (Root Mean Square Residual), cercana a 0 y máximo 0.08, y · Error de aproximación cuadrático medio, RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), menor a 0.08; o De ajuste incremental o relativo con el índice de		
--	--	---	--	--

		ajuste normado, NFI (Normed Fit Index), mayor a 0.90, y o De parsimonia con el índice Ji cuadrada normada: X^2/gl menor o igual a 5, y ü Se aplican en población trabajadora de características semejantes a la población trabajadora en que se validó; Ø La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional está integrada al diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a que se refiere la NOM-030-STPS-2009, vigente o las que la sustituyan; Ø 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: ü Datos del centro de trabajo verificado: o Nombre, denominación o razón social; o Domicilio;		
--	--	--	--	--

		o Actividad principal;		
--	--	------------------------	--	--

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

		La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.		
--	--	--	--	--

5.4, 8.1 y 8.2	Documental o entrevista	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: Ø 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; Ø Dispone de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; Ø Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
-----------------------	--------------------------------	---	--	--

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

		Ø 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: - ü En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye: - o Acciones para el manejo de conflictos en el trabajo, la distribución de los tiempos de		
--	--	--	--	--

		trabajo, y la determinación de prioridades en el trabajo; o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto; o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e o Instrucciones claras que difunde a los trabajadores para la atención de los problemas que impidan o limitan el desarrollo de su trabajo, cuando éstos se presentan;		
--	--	--	--	--

		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; ü Respecto a las cargas de trabajo contempla: o Revisión y supervisión de que la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma equitativa y considerando el número de trabajadores y su capacitación; o Actividades para planificar el trabajo, considerando el proceso productivo, de manera que se tengan pausas o periodos de descanso, rotación de tareas y otras medidas, a efecto de evitar ritmos de trabajo acelerados, e o Instructivos o procedimientos que definan		
--	--	--	--	--

		claramente las tareas y responsabilidades;		
		ü En lo que se refiere al control de trabajo comprende: o Actividades para involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo; para que participen en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad siempre que el proceso productivo lo permita y cuenten con la experiencia y capacitación para ello; o Acciones para acordar y mejorar el margen de libertad y control sobre su trabajo por parte de los trabajadores y el patrón, y para impulsar que éstos desarrollen nuevas competencias o habilidades, considerando las limitaciones del proceso productivo, y o Reuniones para abordar las áreas de oportunidad de mejora, a efecto de atender los problemas en el lugar de su		

		trabajo y determinar sus soluciones;		
--	--	--------------------------------------	--	--

		ü En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten: - o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros; - o La realización de reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo; - o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y - o El fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores		
--	--	--	--	--

		y proporcionarles los equipos y útiles indispensables; ü En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla: 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;		
--	--	--	--	--

		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; ü Respecto al reconocimiento en el trabajo,	El patrón, de común acuerdo con los trabajadores definirá los casos que se considerarán emergencias familiares, así como los mecanismos de protección.	
--	--	--	---	--

		cuenta con mecanismos que permiten: o El reconocimiento del desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;		
--	--	--	--	--

		- o La difusión de los logros de los trabajadores sobresalientes, y - o En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo; - ü En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral: - 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;		
--	--	--	--	--

		ü En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve: o La comunicación directa y con frecuencia entre el patrón, supervisor o jefe inmediato y los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo; o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y o La oportunidad de que los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o las mejoras de las condiciones de su trabajo para mejorar su desempeño, y ü Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:		
--	--	---	--	--

		o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas; o Dar 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	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente: Ø Cuenta con un Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno	Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo	
----------------------------	-------------------	--	--	--

		organizacional, así lo determinen; Ø 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: - ü Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa; - ü El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse; - ü Las fechas programadas para su realización; - ü El control de los avances de la implementación del programa; - ü La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y - ü El responsable de su ejecución;	con más de 15trabajado res, cuando el resultado de la identifica ción y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacio nal, así lo determinen.	
--	--	---	--	--

		Ø El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes: ü 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; ü Segundo nivel: Las acciones se orientan 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	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.	
--	--	--	--	--

		como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), así como reforzar el apoyo social y/o ü 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 Ø Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.		
5.5	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que: Ø Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos	Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial	

		severos durante o con motivo del trabajo y, Ø 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.	de la Federación.	
--	--	---	-------------------	--

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 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. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
--	--	--	--	--

5.7	Documental	El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre: - Ø La política de prevención de riesgos psicosociales; - Ø Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral; - Ø Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial; - Ø Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral; - Ø 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	La evidencia para dar cumplimiento con proporcionar y difundir información puede ser a través de folletos, boletines, y/o carteles. Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
-----	------------	--	--	--

		los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organización al tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, y Ø Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.		
5.8	Documental	El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre: Ø 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; Ø 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	Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15trabajadores. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	

		Ø 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.		
--	--	---	--	--

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

Tabla 1.1 Muestreo por selección aleatoria

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

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

11. Vigilancia

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

12. Bibliografía

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Concordancia con normas internacionales

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

TRANSITORIOS

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

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

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

Guía de Referencia I

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

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

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

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

A

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: Ø Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? Ø Asaltos? Ø Actos violentos que derivaron en lesiones graves? Ø Secuestro? Ø Amenazas?, o Ø Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):		

¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
IV Afectación (durante el último mes):		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

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

a) Si todas las respuestas a la **Sección I Acontecimiento traumático severo**, son "NO", no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y

b) En caso contrario, si alguna respuesta a la **Sección I** es "Sí", se requiere contestar las secciones: **II Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento**, **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento** y **IV Afectación**, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:

1) Cuando responda "Sí", en alguna de las preguntas de la Sección **II Recuerdos persistentes sobre acontecimiento**;

2) Cuando responda "Sí", en tres o más de las preguntas de la Sección **III Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o**

3) Cuando responda "Sí", en dos o más de las preguntas de la Sección **IV Afectación.**

Guía de Referencia II

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					

5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

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

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

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

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

22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					
----	---	--	--	--	--	--

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

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

38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

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

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

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

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

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

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

- 1)** Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- 2)** Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- 3)** Explicar el objetivo de la evaluación;
- 4)** Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador (ver Guía de referencia V Datos del trabajador) y de sus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- 5)** Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se

consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad, y

6) Iniciar la aplicación en el orden siguiente: en primer lugar, del cuestionario sobre factores de riesgo psicosocial y, en segundo lugar, en su caso, realizar el llenado de la ficha de datos generales sobre el trabajador.

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

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

c) Después de la aplicación del cuestionario se deberá:

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

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

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

Tabla 2. Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---

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

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

Tabla 3. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
Cargas de alta responsabilidad		10, 11	
Cargas contradictorias o inconsistentes		12, 13	

Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22	
	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19	
	Limitada o inexistente capacitación	26, 27	
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36,

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

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

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

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

Tabla 4. Criterios para la toma de acciones

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

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

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

Guía de Referencia III

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

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

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

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

27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					

35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					

44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

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

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

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

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

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

Tabla 6. Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
Condiciones deficientes e insalubres	2, 4		
Trabajos peligrosos	5		
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20

	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escaza claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

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

1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$
Reconocimiento del desempeño	$C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 14$	$14 \leq C_{dom} < 18$	$C_{dom} \geq 18$
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$

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

Tabla 7. Criterios para la toma de acciones

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

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

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

Guía de Referencia IV

EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

Ø Es obligación de supervisores, gerentes y directores aplicar esta política y predicar con el ejemplo;

- Ø 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;
- Ø 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;
- Ø 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;
- Ø Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación;
- Ø Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención;
- Ø Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo;
- Ø 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
- Ø 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 cuente con capacidades y preparación acordes;
- g)** Realizan planes de promoción interna, y
- h)** Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

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

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

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

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

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

Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

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

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

Para comenzar con la implementación del proyecto recibimos la información recopilada por el departamento de seguridad. Donde se apreciaron la NOM-035-STPS-2018 impresa en su totalidad, al igual que la política de prevención de riesgos psicosociales impresa solamente, al igual que el cuestionario para identificar los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, impresos varios pero solamente dos llenados por personal de la empresa, al igual que el cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo, estos impresos sin ningún cuestionario contestado.

Después de esto realice un análisis de la información, leí la NOM 035, busque más información en páginas de internet, con las normas relacionadas a esta, me informe de la implementación de las normas con el encargado de sistemas de gestión de calidad, conocí la teoría de esta norma en su totalidad.

El día 5 y 6 de marzo se presentó una capacitación de la NOM 035 impartida por Miguel Ángel Osorio Flores, donde nos mostraron los factores importantes de la NOM, ejemplificaron varios casos de la correcta aplicación de esta, multas por algún incumplimiento de dicha NOM, como realizar la evaluación de los acontecimientos traumáticos tanto como la evaluación de los factores de riesgo psicosociales.

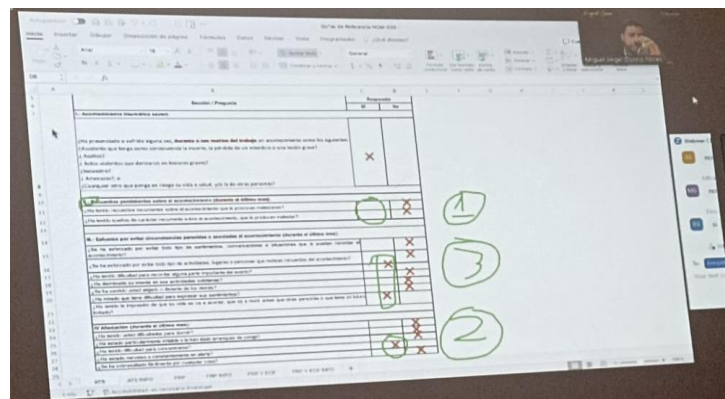


Imagen 6. Evidencia del curso de la NOM-035-STPS-2018, sala de juntas Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De C.V.

Continuamos con la elaboración de un plan de trabajo junto con mi asesor marcamos las fechas exactas y organizamos al personal de acorde a sus horarios en conjunto con sus encargados de área para poder presentar las actividades que competen de esta NOM, al

igual están plasmadas estas actividades en el cronograma que se presentara más adelante.

Como siguiente se continuó con elaboración de una política de prevención de riesgos psicosociales, dicha política es un requerimiento obligatorio para el patrón de la empresa, se estructuro la política para que cumpliera con los puntos que establece la norma, apoyándonos de la política plasmada como ejemplo en la norma 035 en diario oficial.

Política de prevención de riesgos psicosociales implementada en la empresa.

Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De S.v., en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los siguientes compromisos.

1. Garantizar la participación de los(as) trabajadores(as) que integran THH en materia de prevención de los factores de riesgo psicosocial, violencia laboral y promoción de un entorno organizacional favorable,
2. Es obligación de la alta directiva y jefes de área y todos los colaboradores, aplicar esta política y predicar con el ejemplo,
3. Rechazar los actos de violencia laboral, hostigamiento, así como cualquier incidente que los propicie, y bajo su procedencia, sancionar a quienes los efectúen este tipo de comportamiento, siempre con la garantía de confidencialidad de los casos, comunica y difunda esta política entre los(as) trabajadores(as) que la conforman,
4. Lleva a cabo las programaciones de sensibilización y programas de capacitación,
5. Se respeta el ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o practicas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, religión, etnia, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación,
6. Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permita represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamentos, y que garantiza la confidencialidad de los casos.

La política se basa en los principios que a continuación se presentan:

1. Para fomentar un entorno organizacional favorable, Transportes Hidro Hidalguenses S.A. De C.V.

- Realiza reuniones con los(as) trabajadores(as) para que tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes y/o quejas relacionadas con sus actividades,
 - Cuenta con un servicio de limpieza para las áreas de trabajo, así como las áreas comunes, promueve un ambiente de respeto,
 - Atiende los casos relacionados con violencia y hostigamiento.
 - Tratar con amabilidad y cortésmente a los compañeros de trabajo, jefes, visitantes, clientes y proveedores.
 - Atender todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso se sancionar estos.
2. Con el objetivo de promover el sentido de pertenencia de los(as) trabajadores(as) en THH se hace hincapié en que todas y todos son importantes.
 3. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes,
 4. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable. THH realiza su distribución adecuadas de cargas de trabajo, con jornadas favorables conforme a la ley del trabajo ,
 5. se evalúa y reconoce el desempeño sobresaliente de los(as) trabajadores(as),
 6. 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.

Al tener la política se procedió a imprimir y laminar una política en grande que será exhibida en el periódico principal de la empresa, donde todos los trabajadores que conformen esta puedan leerla y conocerla. Al igual se imprimió y lamino la política en tamaño de gafete para que se le fuera otorgada una a cada trabajador y la anexaran a su gafete, se llenó el listado correspondiente con las firmas de todos los trabajadores que conforman la empresa para tener evidencias.

Se continuo con la aplicación del cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos para esto se le realizo a todo el personal de la empresa para identificar a los trabajadores que han presentado algún acontecimiento traumático por lo menos en el último año siempre enfocándose en el

ámbito laboral, al igual brindarles ayuda profesional a las personas que fuesen identificadas.

Para seguir comenzamos con la aplicación del cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosociales y entorno organizacional en los centros de trabajo, para este cuestionario la norma nos da una fórmula para saber la muestra a la que se le debe realizar la encuesta de acorde al número de trabajadores en la empresa.

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

$$n = \frac{0.9604(116)}{0.0025(116.1)+0.9604}$$

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

$$n = \frac{0.9604(116)}{0.0025(116.1)+0.9604}$$

$$n = \frac{111.4064}{1.2474}$$

$$n = 89.3108$$

$$n = 90$$

Al terminar la presente fórmula tenemos el resultado, que el cuestionario será aplicado a una muestra de 90 trabajadores, así que comenzamos con la aplicación teniendo en cuenta las áreas que conforman la empresa. Se comenzó con el área de administración ya que esta se encuentra dentro de la empresa y su aplicación fue más fácil, se reunió todo el personal que conforma la área en la oficina de gerencia y ahí se les explico el motivo de este cuestionario y las instrucciones de llenado, se continuo con el departamento de cantera pelones ahí nos trasladamos hasta el estado de Zacatecas, después aplique el cuestionario al personal de cantera san Luis potosí como estas dos áreas están localizadas fuera del estado de Aguascalientes realizamos la aplicación de los dos cuestionarios y la capacitación de la NOM-035 en el mismo día por el motivo de que no nos podemos trasladar constantemente y para finalizar realice la aplicación del cuestionario al departamento de cantera, puerto nuevo, puerto viejo y puzolana estos ubicados dentro del estado de Aguascalientes pero fuera de la zona de la empresa, se realizó a todo el personal de estas 4 áreas, ya que se habilito un horario antes de comenzar su turno dentro de la empresa para facilitar la aplicación, ya que después se les canaliza a sus áreas correspondientes .

Al obtener los resultados obtenidos comenzamos con la evaluación de los factores de riesgo psicosociales y los eventos traumáticos. Primero llenamos la base de datos, con datos como nomina, nombre, área, y las respuestas de los cuestionarios catalogados ya por un puntaje y se continuó con la evaluación.

Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario acontecimiento traumático severo NOM-035-STPS-2018, personal al que se canalizara con un especialista, para poder tener un diagnóstico de un profesional y poder brindarles la ayuda que requieran.

Tabla 8. Personal identificado con algún acontecimiento traumático severo.

N°	NOMINA	NOMBRE COMPLETO	S2	S3	S4
1	28	GUMECINDO SANTIAGO AVENDAÑO			3
2	36	JOSE RICARDO JAUREGUI ROMO	2		
3	98	JUAN EDUARDO GUTIERREZ ESPINOZA		4	4
4	7	VICENTE MARQUEZ SANCHEZ			2

5	150	JORGE IBARRA L			2
6	56	YESICA AMAIRANI CASILLAS		6	2
7	5008	VICTOR MANUEL SANTILLAN	2	5	4
8	119	SERGIO VERA MACIAS		4	2
9	108	ADRIAN VILLALOBOS OROPEZA	1	3	5

Calificación final del cuestionario de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional, conociendo que tenemos un mayor índice en alto y medio.

Tabla 9. Calificación final de la evaluación de identificación de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional.

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Calificación final del cuestionario	1	10	23	47	9

Para darle continuidad se prosiguió dando una capacitación para otorgarles a los trabajadores la información de esta norma, dándoles una presentación en Power point donde se enfocaron temas como daños psicosociales, entorno organizacional ¿Qué es la NOM-035? Obligaciones de los trabajadores, obligaciones del patrón y ¿cómo identificar un factor de riesgo psicosocial?, y medidas preventivas. Al igual se les hizo entrega de un tríptico brindado por la NOM-035.

Al terminar comenzamos con la actualización de la carpeta archivo que nos había entregado anteriormente el departamento de seguridad, anexando todos los documentos recabados mediante la aplicación del proyecto al igual que las evaluaciones, información otorgada, la capacitación impresa, las recolección de firmas.

Para concluir el proyecto se hizo entrega de la carpeta archivo ya actualizada al departamento de seguridad, donde se le explico todos los resultados obtenidos, el daño donde se mostraba la empresa y las recomendaciones de qué hacer ante estos resultados.

Tabla 10. Cronograma de actividades

Actividades por semana.	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recibir la información recopilada por el departamento de Seguridad.																				
Análisis de la información documentada por el departamento de Seguridad.																				
Capacitación en línea de la NOM-035-STPS-2018 impartida por Miguel Ángel Osorio Flores.																				
Elaboración de plan de trabajo y aplicación de la NOM-035-STPS-2018																				
Creación de la política de Prevención de Daños Psicosociales																				
Aplicación del cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos.																				
Aplicación del cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centro de trabajo.																				
Entrega de la política de prevención de daños psicosociales a cada trabajador																				

Análisis de los resultado obtenidos por los cuestionarios impartidos																			
Capacitación para los trabajadores de la NOM-035- STPS-2018 y factores de riesgo psicosocial.																			
Llevar el control del expediente de la norma.																			
Entrega de la documentación recabada en el transcurso de la aplicación del proyecto																			

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

Uno de los objetivos principales fue informar a todos los trabajadores sobre la norma, lo cual se obtuvo un buen resultado ya que se realizó una capacitación de la NOM-035 donde asistió todo el personal de forma obligatoria y al igual se tienen los registros de asistencia, los cuales están anexados en la carpeta archivo, la cual fue entregada al departamento de seguridad. En el transcurso del mes de mayo se estuvo haciendo entrega de folletos, se plasmó información en el periódico mural. Al igual se habilitó un área en Recursos Humanos para cualquier duda, aclaración o alguna queja.

Después de la aplicación y entrega de esta norma, se obtuvo buena respuesta ya que varios trabajadores presentaron situaciones que les estaban ocurriendo buscaron la atención y ayuda que le compete a esta norma brindarles.

De la aplicación del cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosociales y entorno organizacional, se hizo una evaluación a fondo de cada *categoría* y dominio que le competen a esta, para así poder conocer los factores en los que se tienen que trabajar para que la empresa mejore al nivel de calificación total, donde los resultados fueron:

Tabla 11. Calificación por categoría.

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	(0) 0%	(12) 13.33%	(11) 12.22%	(50) 55.56%	(17) 18.89%
Factores propios de la actividad	(0) 0%	(11) 12.22 %	(38) 42.22%	(41) 45.56%	(0) 0 %
Organización del tiempo de trabajo	(17) 18.89%	(9)10%	(20) 22.22%	(18) 20%	(26) 28.89%
Liderazgo y relación en el trabajo	(14) 15.56%	(32) 35.56%	(22) 24.44%	(16) 17.78%	(6) 6.667%
Entorno organizacional	(14) 15.56%	(22) 24.44 %	(24) 26.67%	(23) 25.56%	(7) 7.778%

En la tabla se puede apreciar a que nivel de impacto tienen los trabajadores en cada categoría. Con esta tabla obtuvimos resultados buenos y malos ya que hay varias categorías en las que se tiene que trabajar.

Tabla 12. Calificación por dominio.

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	(0) 0%	(13) 14.44%	(12) 13.33%	(48) 53.33%	(17) 18.89%
cargo de trabajo	(13) 14.44%	(17) 18.89%	(18) 20 %	(38) 42.22 %	(4) 4.444%
Falta de control sobre el trabajo	(5) 5.556%	(27) 30%	(35) 38.89%	(12) 13.33%	(11) 12.22 %
jornada de trabajo	(16) 17.78%	(5) 5.556%	(27) 30%	(29) 32.22%	(13) 14.44%
Interferencia en la relación trabajo - familia	(31) 34.44%	(23) 25.56%	(10) 11.11%	(8) 8.889%	(18) 20 %
Liderazgo	(25) 27.78%	(13) 14.44%	(23) 25.56%	(11) 12.22%	(18) 20%
Relaciones en el trabajo	(50) 55.56%	(23) 25.56%	(8) 8.889%	(8) 8.889%	(1) 1.111%
Violencia	(47) 52.22%	(10) 11.11%	(15) 16.67%	(4) 4.444%	(14) 15.56%
Reconocimiento del desempeño	(7) 7.778%	(17) 18.89%	(40) 44.44%	(18) 20%	(8) 8.889 %
Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	(30) 33.33%	(29) 32.22%	(12) 13.33%	(16) 17.78%	(3) 3.333%

Evaluando los dominios también nos ayudaron a enfocarnos y buscar la mejora, para poder obtener un buen entorno organizacional. Como se aprecia en la tabla hay varios factores en los que no fue necesario enfocarnos, pero hubo otros que los priorizamos.

Se obtuvo el resultado esperado, ya que la empresa está reglamentada correctamente con esta norma, cuenta con los requisitos esenciales para enfrentar una auditoria y salir muy bien calificada de esta, los trabajadores cuentan con la información para poder beneficiarse a su máximo esplendor de lo que brinda esta norma y la organización esta apta para poder atender cualquier situación en algún futuro.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

En este proyecto se hizo una investigación y una aplicación de la norma 035, donde uno de sus objetivos fue cumplir con este requerimiento normativo, donde se buscaría el bien común para los trabajadores al igual que para la organización, se realizaron cuestionarios donde los resultados de las evaluaciones resaltaron los factores en los que como empresa se debe trabajar, derivados de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos, factores que catalogan a la empresa en un nivel alto de atención correspondiente a esta norma, en conclusión el proyecto sustenta que el mantener una organización educada e informada ayuda al favoritismo para el trabajador como para la organización, estos hallazgos tienen las implicaciones importantes para un entorno organizacional favorable. Esta regulación técnica fomenta la formación de una organización buscando su permanencia, estabilidad y seguridad.

Se espera que la presente investigación y aplicación de la norma 035 en el centro de trabajo, les pueda servir de punto de partida a otros investigadores, al igual ver que la norma 035 tiene suma importancia no solo para las empresas de México, sino también para la sociedad en general.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

1. Diseñar bases de datos para facilitar la toma de información personal de los trabajadores que la conforman.
2. Gestionar la aplicación de la NOM-035-STPS-2018.
3. Implementar planes de seguridad e higiene para el fortalecimiento del entorno laboral.
4. Implementar y gestionar la política de prevención de los riesgos psicosociales.
5. Aplicar las normas legales para la creación y desarrollo de las organizaciones.
6. Fomentar la mejora continua en las áreas de almacén y recursos humanos.
7. Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las áreas de la empresa.
8. Actúa como agente de cambio para facilitar la mejora continua y el desempeño de las organizaciones.
9. Adquirir conocimientos para dar entradas y salidas en la plataforma de almacén.
10. Adquirir conocimientos de facturación.
11. Crear un catálogo de proveedores y los productos que ofrecen con su respectivos contacto, para facilitar al área de almacén la comunicación con el proveedor objetivo.
12. Adquirir conocimientos sobre la pre nómina y protocolo para contratación para el área de recursos humanos.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

Referencias de Libros

Carlos, R. C., & Del Pilar, R. M. (2002). *Fundamentos de administración*. Ecoe Ediciones.

Del Carmen Eugenia Quintanilla Madero, M. (2006). *Las normas oficiales mexicanas: su constitucionalidad, impacto en la modernización del derecho mexicano y estrecha vinculación con el derecho internacional*.

Di Máximo Antonucc, Á., & Unid, E. D. (2018). *Modelo teórico de gestión empresarial*. Editorial Digital UNID.

Domínguez, F. J. G., & Vargas, J. D. G. (2007). *Principios y fundamentos de gestión de empresas*. Piramide Ediciones.

Manual Normas Tecnicas Para la Calidad de Los Bienes Y Servicios en la Industria Y El Comercio. (1994). UNAM.

Zanatti, M. M., Bucheli, M., & Lluch, A. (2021). *Historia empresarial en América Latina: temas, debates y problemas*. Universidad del Pacífico.

Referencias de revista:

Acosta-Fernández, M., Aguilera-Velasco, M. D. L. Á., Pozos-Radillo, B. E., y Parra O., L. (2020). Factores psicosociales en residentes sub-especialistas de neonatología. Análisis de contenido desde el modelo demanda-control-apoyo social. *Investigación en educación médica*, 9(36), 17-29.

Cázares S., C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Revista Cambios y Permanencias*, 11(1), 602-624.

Guajardo L., S. C. (2020). La NOM 035 ¿Una nueva visión de la responsabilidad social empresarial? *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*, 10(20), 57-63.

Hernández, M. G. G., Martínez, R. M. R., De la Riva Rodríguez, J., Macias, A. A. M., & Castellanos, H. G. (2022). Norma Oficial Mexicana 035, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: validación del dominio relaciones en el trabajo. *RIDE Revista Iberoamericana Para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1223>

Referencias de internet:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1917). *Diario Oficial de la Federación, México*, 5 de febrero de 1917. <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/cpeum.pdf>

Del Trabajo y Previsión Social, S. (s. f.). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psico. . . gob.mx. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Human verification. (s. f.). <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Que-es-la-NOM-035-y-que-aspectos-deben-cumplir-las-empresas-y-los-trabajadores-20211028-0080.html>

Ley Federal del Trabajo. (1970). *Diario Oficial de la Federación, México*, 1o de abril de 1970. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_11_0121.pdf

Ley Federal sobre Metrología y Normalización. (1992). *Diario Oficial de la Federación, México*, 1o de julio de 1992. <https://hopelchen.tecnm.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r126467.PDF>

Luna-Chávez, E. A., Anaya-Velasco, A., y Ramírez-Lira, E. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología*, 36. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=395364257006>

Redacción. (2020, 26 octubre). Descarga: Guía informativa y triptico de la NOM-035-STPS-2018 | Prevencionar México. Prevencionar México. <https://prevencionar.com.mx/2020/10/25/descarga-guia-informativa-y-triptico-de-la-nom-035-stps-2018/>

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

Saldaña Orozco, C., Polo-Vargas, J. D., Gutiérrez-Carvajal, O. I., Ibarra Rentería, G. M., y Anaya Velazco, A. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco). *Salud Uninorte*, 35(3), 343-359. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=817/81763959004>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos