



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
QUERÉTARO  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y  
ADMINISTRACIÓN**

**“Identificación, análisis y prevención de  
factores de riesgo psicosocial en el personal  
de la empresa Territorio Coyote.”**

**TESIS**

**QUE COMO PARTE DE LOS REQUISITOS  
PARA OBTENER EL GRADO DE LA**

**Maestría en Administración / Alta Dirección**

**PRESENTA:**

**Saúl Olvera Torres**

**DIRIGIDO POR:**

**Dra. Ma. Luisa Leal García**

**Santiago de Querétaro,  
Qro.**

**Febrero 2022.**



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración

Identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el personal de la  
empresa Territorio Coyote.

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestro en Administración con especialidad Alta Dirección

**Presenta:**

Lic. Saúl Olvera Torres

**Dirigido por:**

Dra. Ma. Luisa Leal García

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Presidente

Dr. Martín Vivanco Vargas  
Secretario

Mtra. María Elena Díaz Calzada  
Vocal

Mtro. Francisco Sánchez Rayas  
Suplente

Mtra. Olga Beatriz Vidal Herrera  
Suplente

Centro Universitario  
Santiago de Querétaro  
Febrero 2022  
**México**

## RESUMEN

Identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial son el área de oportunidad de la gestión del factor humano, debido a que no se puede hablar de una completa gestión del factor humano, si no hay una profunda atención al bienestar físico y mental de los colaboradores que integran las empresas. Esta investigación tiene como objetivo identificar la gestión del factor humano en relación al nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018. La investigación describe dichos factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa, así como, la gestión del factor humano en relación con los factores de riesgo psicosocial en la empresa, tomando como referencia el conocimiento teórico-práctico, proporcionado por diversos autores. La investigación se enfoca en la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la NOM-035 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en el factor humano que integra la empresa Territorio Coyote, una microempresa del sector servicios, que cuenta con un total de 20 elementos. La metodología de la investigación se caracteriza por constar de un diseño no experimental, contando con la aplicación del estudio a todo el universo, es decir a la totalidad de elementos que conforman la empresa. El tipo de estudio se delimita como descriptivo, de campo y transversal. En ese contexto, el estudio cuenta con dos técnicas para la recolección de información: observación, caracterizado por una lista de cotejo enfocada en la evaluación de las condiciones laborales de la empresa y como segunda técnica, un cuestionario, tomando en consideración para su elaboración, las guías de referencia I, II, & V expresadas en la NOM-035-STPS-2018. Posteriormente, se presenta un análisis detallado de los resultados derivados de la investigación, así como el área de oportunidad de la gestión del factor humano. Los resultados muestran nula presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote, en relación a la NOM-035-STPS-2018, cabe destacar que el hecho de presentar dicho nivel de riesgo no significa una protección permanente al surgimiento de factores de riesgo psicosociales en el futuro, es indispensable tomar precauciones, cerrar posibles brechas, fortaleciendo cada pilar de la empresa, considerando un análisis de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa con una periodicidad semestral. Y en ese contexto, derivado de los nuevos resultados realizar los cambios necesarios en la empresa a las políticas, protocolos, instalaciones, mobiliario y equipo, etc., con la premisa de preservar el bienestar físico y mental del factor humano que integra la empresa, logrando la protección permanente al surgimiento de factores de riesgo psicosocial. En tal sentido se concluye con la relevancia del tema y su indispensable profundización para el bienestar del factor humano que integra las empresas.

**(Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, gestión del factor humano, NOM-035-STPS-2018).**

## SUMMARY

Identifying, analyzing, and preventing psychosocial risk factors are the opportunity areas for human factor management because it is impossible to speak of complete management of the human factor if there is no deep attention to the physical and mental well-being of the collaborators that make up the companies. This research aims to identify the management of the human factor concerning the psychosocial risk level in the *Territorio Coyote* company according to NOM-035-STPS-2018. The research describes these psychosocial risk factors in the company's staff, and the managing of the human factor concerning psychosocial risk factors in the company, taking as reference the theoretical-practical knowledge provided by different authors. The research focuses on identifying, analyzing, and preventing psychosocial risk factors according to NOM 035 of the Ministry of Labor and Social Welfare (STPS by its Spanish acronym) in the human factor that integrates the *Territorio Coyote* company, a microenterprise in the services sector which has a total of 20 elements. The research methodology is characterized by having a non-experimental design, counting on the application of the study to the entire universe, that is, to all the elements that make up the company. The type of study is delimited as descriptive, field, and cross-sectional. In that context, the study counts on two techniques for the collection of information: observation, characterized by a checklist focused on the evaluation of the company's working conditions; and, as a second technique, a questionnaire, taking into consideration for its preparation, reference guides I, II, & V expressed in NOM-035-STPS-2018. Subsequently, a detailed analysis of the results derived from the investigation is presented, such as performing the opportunity area of the human factor management in the company. The results show no presence of psychosocial risk factors in the staff of the *Territorio Coyote* company with NOM-035-STPS-2018; it should be noted that the fact of presenting the said risk level does not mean permanent protection from the emergence of psychosocial risk factors in the future; it is essential to take precautions, close possible gaps, strengthening each pillar of the company, considering an analysis of psychosocial risk factors in the company's personnel every six months. In that sense, derived from the new results, to make the necessary changes in the policies, protocols, facilities, furniture, equipment, etc. of the company, with the premise of preserving the physical and mental well-being of the human factor that integrates the company, achieving permanent protection against the psychosocial risk factors. In this sense, the relevance of the subject and its essential deepening for the well-being of the human factor that integrates companies are concluded.

**(Keywords: Psychosocial risk factors, human factor management, NOM-035-STPS-2018).**

## AGRADECIMIENTOS

Se extienden agradecimientos a la Mtra. Eulalia Torres Torres y al Ing. Saúl Olvera Sánchez, siendo además de padres excepcionales, maestros inigualables que han sido de gran impacto y orgullo en la formación profesional y personal del investigador.

Asimismo, se extienden agradecimientos a la Dra. Ma. Luisa Leal García, por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional, orientación y sus invaluable conocimientos otorgados al desarrollo del investigador. De la misma forma, se le extienden agradecimientos a el Dr. Martín Vivanco Vargas y a la Mtra. María Elena Díaz Calzada por sus amables atenciones y enseñanzas, así como de su valioso tiempo y disposición, figurando como personas y maestros ejemplares.

Por último y sin restar importancia, se le extienden agradecimientos a la sublime Universidad Autónoma de Querétaro, a su hermosa Facultad de Contaduría y Administración y a su excelente equipo de maestros y personal administrativo quienes en su conjunto han contribuido al desarrollo del investigador.

**ÍNDICE**

<b>RESUMEN</b> .....	I
<b>SUMMARY</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	1
<b>ÍNDICE</b> .....	IV
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	VI
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	VIII
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	4
2.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial .....	4
2.1.2. Gestión del Factor Humano .....	8
<b>2.2. Investigaciones relacionadas</b> .....	12
<b>3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA</b> .....	31
<b>3.1. Antecedentes de la empresa</b> .....	31
<b>3.2. Ubicación</b> .....	31
<b>3.3. Giro comercial</b> .....	31
<b>3.4. Tamaño de la empresa</b> .....	31
<b>3.5. Misión, Visión y Valores</b> .....	32
<b>3.6. Organigrama</b> .....	33
<b>4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	34
<b>4.1. Justificación</b> .....	34
<b>4. 2. Planteamiento del Problema</b> .....	34
<b>4. 3. Objetivos.</b> .....	35
4. 3. 1. Objetivo general.....	35
4. 3. 2. Objetivos específicos. ....	35
<b>4.4. Definición del Universo</b> .....	35

<b>4.5. Definición de Variables.....</b>	<b>36</b>
<b>4.6. Hipótesis.....</b>	<b>36</b>
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
<b>5.1. Diseño del estudio y/o investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>5.2. Tipo de estudio .....</b>	<b>37</b>
<b>5.3. Instrumentos.....</b>	<b>38</b>
5.3.1. Observación .....	38
5.3.2. Cuestionario .....	39
<b>5.4. Procedimiento.....</b>	<b>42</b>
<b>5.5 Procesamiento de la información.....</b>	<b>43</b>
<b>6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>6. 1. Características de la muestra.....</b>	<b>44</b>
<b>6. 2. Resultados de la variable. (factores de riesgo psicosocial) .....</b>	<b>47</b>
<b>6.3. Comprobación de hipótesis .....</b>	<b>95</b>
<b>PROPUESTAS Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>97</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>101</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>105</b>
<b>Apéndice A: Abreviaturas.....</b>	<b>105</b>
<b>Apéndice B: Cuestionario para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote.....</b>	<b>106</b>
<b>Apéndice C: NOM-035-STPS-2018.....</b>	<b>128</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1: Valores Organizacionales.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 2: Calificación Final.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 3: Calificación de la Categoría.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 4: Calificación del Dominio.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 5: Evaluación General de las condiciones de la empresa .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 6: Resultado general de la evaluación de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. ....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 7: Resultado Individual 1 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 8: Resultado Individual 2 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 9: Resultado Individual 3 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 10: Resultado Individual 4 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 11: Resultado Individual 5 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 12: Resultado Individual 6 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 13: Resultado Individual 7 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 14: Resultado Individual 8 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 15: Resultado Individual 9 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 16: Resultado Individual 10 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 17: Resultado Individual 11 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 18: Resultado Individual 12 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 19: Resultado Individual 13 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 20: Resultado Individual 14 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 21: Resultado Individual 15 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>66</b>



<b>Tabla 22: Resultado Individual 16 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 23: Resultado Individual 17 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 24: Resultado Individual 18 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 25: Resultado Individual 19 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 26: Resultado Individual 20 de la evaluación de ATS &amp; FRP.....</b>	<b>71</b>

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Organigrama de la empresa Territorio Coyote.....	33
<b>Figura 2.</b> Frecuencias de Respuestas al cuestionario de FRP.....	43
<b>Figura 3.</b> Sexo.....	44
<b>Figura 4.</b> Edad.....	44
<b>Figura 5.</b> Estado Civil.....	45
<b>Figura 6.</b> Nivel de estudios.....	45
<b>Figura 7.</b> Rotación de turnos.....	46
<b>Figura 8.</b> Tipo de puesto.....	46
<b>Figura 9.</b> Experiencia en el puesto.....	47
<b>Figura 10.</b> Tiempo desempeñando el puesto actual.....	47
<b>Figura 11.</b> Resultado General de evaluación de ATP.....	50
<b>Figura 12.</b> Reactivo 1.....	72
<b>Figura 13.</b> Reactivo 2.....	72
<b>Figura 14.</b> Reactivo 3.....	73
<b>Figura 15.</b> Reactivo 4.....	73
<b>Figura 16.</b> Reactivo 5.....	74
<b>Figura 17.</b> Reactivo 6.....	74
<b>Figura 18.</b> Reactivo 7.....	75
<b>Figura 19.</b> Reactivo 8.....	75
<b>Figura 20.</b> Reactivo 9.....	76
<b>Figura 21.</b> Reactivo 10.....	76
<b>Figura 22.</b> Reactivo 11.....	77

<b>Figura 23.</b> Reactivo 12.....	77
<b>Figura 24.</b> Reactivo 13.....	78
<b>Figura 25.</b> Reactivo 14.....	78
<b>Figura 26.</b> Reactivo 15.....	79
<b>Figura 27.</b> Reactivo 16.....	79
<b>Figura 28.</b> Reactivo 17.....	80
<b>Figura 29.</b> Reactivo 18.....	80
<b>Figura 30.</b> Reactivo 19.....	81
<b>Figura 31.</b> Reactivo 20.....	81
<b>Figura 32.</b> Reactivo 21.....	82
<b>Figura 33.</b> Reactivo 22.....	82
<b>Figura 34.</b> Reactivo 23.....	83
<b>Figura 35.</b> Reactivo 24.....	83
<b>Figura 36.</b> Reactivo 25.....	84
<b>Figura 37.</b> Reactivo 26.....	84
<b>Figura 38.</b> Reactivo 27.....	85
<b>Figura 39.</b> Reactivo 28.....	85
<b>Figura 40.</b> Reactivo 29.....	86
<b>Figura 41.</b> Reactivo 30.....	86
<b>Figura 42.</b> Reactivo 31.....	87
<b>Figura 43.</b> Reactivo 32.....	87
<b>Figura 44.</b> Reactivo 33.....	88
<b>Figura 45.</b> Reactivo 34.....	88

<b>Figura 46.</b> Reactivo 35.....	89
<b>Figura 47.</b> Reactivo 36.....	89
<b>Figura 48.</b> Reactivo 37.....	90
<b>Figura 49.</b> Reactivo 38.....	90
<b>Figura 50.</b> Reactivo 39.....	91
<b>Figura 51.</b> Reactivo 40.....	91
<b>Figura 52.</b> Reactivo 41.....	92
<b>Figura 53.</b> Reactivo 42.....	92
<b>Figura 54.</b> Reactivo 43.....	93
<b>Figura 55.</b> Reactivo 44.....	93
<b>Figura 56.</b> Reactivo 45.....	94
<b>Figura 57.</b> Reactivo 46.....	94

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de los factores de riesgo psicosocial en relación al trabajo que se pueden definir como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivados de las actividades o funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral y que en consecuencia, provocan daños graves a la salud mental y física en los niveles laboral y familiar del factor humano que integra las empresas.

México está situado entre los primeros lugares con mayor número de personas que presentan estrés derivado de la actividad laboral, por tal motivo, es de suma importancia prestar atención al tema en cuestión. Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, tales como las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del factor humano; la falta de autonomía, 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 descanso, la interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. Tal como lo describe la UNAM (2018).

El interés de esta investigación es de carácter profesional en el sentido de que su origen es profundizar sobre las prácticas de gestión del factor humano con respecto a la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial tomando como referencia la NOM-035-STPS-2018.

La metodología de la investigación se caracteriza por constar de un diseño no experimental, contando con la aplicación de las técnicas a todo el universo de la población de la empresa de estudio: Territorio Coyote. Delimitando al tipo de estudio como descriptivo, de campo y transversal. Contando con las técnicas de recolección de información; de observación, caracterizado por una lista de cotejo capaz de evaluar las condiciones físicas de la empresa y como segunda técnica; el cuestionario, tomando en consideración para su elaboración las guías de referencia I, II, & V expresadas en la NOM-035-STPS-2018.

El objetivo general que destaca el enfoque de la investigación es identificar la gestión del factor humano en relación al nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018. Seguido de sus objetivos específicos; describir a dichos factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote, así como la gestión del factor humano en relación con los factores de riesgo psicosocial en la empresa mencionada.

Se presentan de manera detallada los resultados derivados de la investigación, así como el área de oportunidad de la gestión del factor humano. Enfatizando la importancia de la implementación de políticas enfocadas en el cuidado de la salud física y mental del factor humano que integra las empresas.

De tal manera, se comprueba el impacto de la gestión del factor humano en relación al nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote con respecto a la NOM-035-STPS-2018. Estableciendo al enfoque humano como la perspectiva esencialmente, es decir, el bienestar de la salud física y mental del factor humano. Considerando a manera de recomendaciones; la adecuada gestión de las condiciones físicas ambientales en las que se desempeña, así como los factores propios de sus funciones; la carga de trabajo adecuada, de manera que esta no represente un estresor para el factor humano, el control y autonomía en sus actividades, es decir, el

empoderamiento personal en la empresa, así como la capacitación y desarrollo para la ejecución de sus funciones, otorgándole la debida atención a la detección de necesidades de capacitación y el correcto seguimiento a los planes anuales de capacitación establecidos de su derivación. Una jornada laboral adecuada, de manera que el trabajo no interfiera con las relaciones familiares y sociales del factor humano. Finalmente, el liderazgo y relaciones de trabajo, como agentes motivadores del personal, son esencialmente los factores de éxito en la gestión del factor humano.

Reafirmando la importancia del tema y de su consideración e integración a los procesos de gestión del factor humano en las empresas, contribuyendo al desarrollo organizacional de las mismas, así como el impacto positivo en la eficiencia organizacional y el desarrollo del sentido de pertenencia hacia la organización por parte del factor humano que las integra.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1984, trabajaron en conjunto para la elaboración del documento “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención” derivado del Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Describiendo en dicho documento a los factores psicosociales en el trabajo como: “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”. Del mismo modo, la OIT continúa y describe que los factores psicosociales en el trabajo representan un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador e incluyen: Factores individuales o personales del trabajador. Las condiciones y el medio ambiente de trabajo, y Los factores externos que incluyen las condiciones económicas y sociales fuera del lugar de trabajo y que repercuten en él.

Esta definición, muestra los factores psicosociales a los que se encuentra expuesto el factor humano en las empresas, y como dichos factores psicosociales provocan una cadena de adversidades, colisionando en primera instancia con la satisfacción, salud y desempeño del factor humano, presentando insatisfacción del lugar de trabajo, resultando en una baja productividad, ausentismo laboral, accidentes en el trabajo, rotación del personal, que su vez se traduce a un



mínimo o nulo sentido de pertenencia a las empresas por parte del factor humano, finalmente repercutiendo en altos costos y de manera negativa en la reputación de las empresas.

En respuesta al postulado por la OIT y la OMS (1984), México, al igual que varias naciones del continente americano tales como; Chile, Colombia y Perú, elaboró planes de acción. Por su parte, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social presentó por medio de una publicación perteneciente al Diario Oficial de la Federación, el día 28 de octubre del año 2018, a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo- identificación, análisis y prevención. Donde describe que los factores de riesgo psicosocial son 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.

Detallando que dichos factores de riesgo psicosocial, comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; tales como las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del factor humano que integra las empresas; la falta de autonomía y participación en 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 descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

La propia NOM-035-STPS-2018, realiza una distinción entre los centros de trabajo, segmentándolos de acuerdo a la cantidad de colaboradores que integran el factor humano en las empresas:

- Con un máximo de 15 colaboradores.
- Con un máximo de 50 colaboradores.
- Y con más de 50 colaboradores.

Realizando la evidente distinción, debido a que no es posible realizar las mismas mediciones con diferencias sustanciales en la magnitud del factor humano en las empresas. La norma proporciona cuestionarios de acuerdo a la cantidad de los colaboradores que integran el factor humano en las empresas antes mencionados, como guías de referencia para la identificación, análisis y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en espacios laborales, así como escalas de medición para la evaluación resultante, proporcionado de manera general recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos. Cabe mencionar que la NOM-035-STPS-2018 exenta a los centros de trabajo con un máximo de 15 colaboradores con respecto a la identificación de factores de riesgo psicosocial.

Describiendo la utilidad de los cuestionarios guía proporcionados por la NOM-035-STPS-2018, tienen como objetivo evaluar las condiciones laborales en las cuales se desempeña el factor humano de las empresas. Enfatizando que dicha evaluación, busca destacar, síntomas de depresión, estrés, y trastorno de sueño, para realizar planes de acción en respuesta al nivel de riesgo resultante y ejecutarlos para promover en entorno laboral para el factor humano de las empresas, reduciendo la presencia de factores de riesgo psicosocial. Evitando que estos síntomas, se transformen o provoquen enfermedades psicopatológicas tales como las describe Vassallo, M. (2019).

- Trastorno depresivo: caracterizado principalmente por la pasividad, apatía, desmotivación y en cierto sentido, desesperanza. Impactando no solo en las relaciones intrapersonales sino interpersonales.
- Trastorno de ansiedad: Se percibe un intenso malestar, posible desarrollo de fobias incluyendo el ámbito social, Comienzan a adoptarse malos hábitos como el consumo de cigarro y/o alcohol, sin dejar de lado los posibles accidentes o errores que se pueden presentar en el trabajo.
- Trauma o trastorno relacionado con el estrés por la presencia de un estresor concreto, es decir, el haber presenciado un acontecimiento traumático severo, provocando síntomas o malestares en consecuencia. El más conocido es el trastorno por estrés postraumático, presente comúnmente en militares y fuerzas del orden por los constantes enfrentamientos y situaciones bélicas y/o peligrosas.
- Trastorno por síntomas somáticos, es la presencia de malestares físicos sin una causa fisiológica de su derivación.
- Trastorno sueño-vigilia puede ser por insomnio o en su contrario, hipersomnía. En ambos casos se presentan problemas físicos, agotamiento y desmotivación, en otros casos puede causar conductas ajenas a su persona como parasomnias, es decir, pesadillas, terrores nocturnos y sonambulismo.
- Disfunciones sexuales, el estrés puede provocar anorgasmia o deseo sexual inhibido, disfunción eréctil en el caso de los hombres o eyaculación precoz. Para el caso de las mujeres, agotamiento, desmotivación y cambios de humor, resultando en ambos casos daños a la autoestima del afectado, así como su relación.

- Síndrome burnout (quemado), tal como se ve en un trabajador en la aptitud es cínica, desinteresada, irritable, sin ningún tipo de motivación para continuar en su lugar de trabajo, inclusive provocando un deterioro en el ambiente de trabajo y en su hogar.

### 2.1.2. Gestión del Factor Humano

Para poder hablar del término gestión del factor humano, es necesario hablar de la administración de recursos humanos. El proceso administrativo comprende cuatro pasos secuenciales; la planeación, organización, dirección y control. Dicho proceso contiene una versatilidad sumamente amplia en diferentes áreas de las organizaciones, tales como la administración de producción, financiera, recursos humanos etc. La administración de recursos humanos es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el personal o factor humano que integra las organizaciones así como sus actividades, de tal modo que tanto las actividades y el factor humano sean productivos y eficientes para el cumplimiento de los objetivos de dichas organizaciones, por su puesto tomando como premisa las cuestiones éticas y sociales que conllevan, es decir, en un perfecto balance con la satisfacción, desarrollo y bienestar físico y mental del factor humano.

Miranda (2019), refiere que la historia de la administración del factor humano, se remonta a las culturas antiguas propias de la humanidad, sin embargo, es hasta el año 1776 dónde Adam Smith formaliza los estudios de la administración del factor humano, realizando estudios de la especialización del trabajo, concluyendo en la alta productividad derivada del aumento en las habilidades y destrezas del factor humano.

A finales del siglo XVIII, con la llegada de la Revolución Industrial, el factor humano se vio desplazado por la maquinaria, impactando en bajos costos y alta productividad adicionalmente se crea la figura gerencial.

El Modelo Clásico que comprende de los años 1911 – 1947, derivado de las aportaciones de los padres de la administración como; Frederick W. Taylor, Franky Lilian Gilbreth, con la Teoría de la Administración Científica, la cual refiere a desarrollar un procedimiento científico para cada elemento del trabajo realizado por el factor humano y reemplazar el antiguo método empírico. Del mismo modo se seleccionaba científicamente al factor humano para capacitarlo, entrenarlo y desarrollarlo.

Continuando con el Modelo Clásico, Henry Fayol y Max Weber y la Teoría General de la Administración. Fayol describiendo 14 Principios Administrativos y Weber describiendo la organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía claramente definida, con normas y reglamentos, relaciones impersonales, selección del factor humano con base a méritos técnicos y orientación profesional.

En este punto la interacción con el factor humano, era denominada como relación industrial, delimitando al factor humano como personas factores de producción, sujetos a reglas y protocolos, cuyo único propósito era proveer mano de obra.

A partir del año 1950 surge el Modelo Conductual, se realizan los experimentos Hawthorne, concluyendo que las normas sociales o de grupo, constituyen determinantes clave en el comportamiento del factor humano. Elton Mayo, encuentra que el comportamiento y las actitudes del factor humano tienen una estrecha relación entre sí, y del mismo modo los factores grupales, impactan sustancialmente el comportamiento individual.

La utilización de técnicas cuantitativas para mejorar los procesos de toma de decisiones, también conocido como ciencia de la administración, involucrando la aplicación de estadística, modelos de información, entre otras cosas derivadas de las aportaciones al Modelo Cuantitativo en los años 1940 – 1950. Surge la importancia en la administración de la calidad, enfoque al cliente, la mejora continua y procesos.

En esta década ya se contemplaba al factor humano que integraba las organizaciones como un recurso indispensable para el cumplimiento de los objetivos, formalizando el concepto de administración de recursos humanos.

El Modelo Contemporáneo desde 1960 a la actualidad en cual se basa desde las perspectivas sistémicas y de contingencias. Por una parte, la perspectiva sistémica como un el conjunto de partes interrelacionadas e interdependientes que dan lugar a un todo. En la perspectiva de contingencia se reconoce las diferencias existentes entre los diferentes tipos de empresas lo cual implica que cada una de ellas presenta situaciones distintas y requiere una administración específica.

Para 1991 la idea del factor humano como recurso, trascendió a una percepción del mismo como lo que debió ser desde un inicio; seres humanos proactivos, dotados de inteligencia y habilidades que pueden desarrollarse en las organizaciones colaborando en el cumplimiento de los objetivos. Reescribiendo a la administración de recursos humanos como la gestión factor humano, tomando como premisa de este concepto, la optimización de la contribución productiva del factor humano a las organizaciones de manera responsable tomando en consideración los enfoques estratégico, ético y social. Dicho de otra manera, las actividades de gestión del factor humano se enfocan al mejoramiento u optimización de la productividad mediante la identificación e implementación de metodologías eficientes para alcanzar los objetivos de las

organizaciones, y del mismo modo, contribuyendo al perfeccionamiento de la calidad de vida laboral del factor humano que integra las organizaciones.

García (2016), refiere a la gestión del factor humano como la planeación, organización, dirección y control del factor humano, así como del desarrollo de competencias (conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos) del factor humano para el eficiente cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Tomando como base característica de la gestión del factor humano a la administración por competencias. De tal forma que el factor humano es esencial para la ventaja competitiva de las organizaciones y del mismo modo, éste se constituye como el elemento indispensable para cualquier organización.

Montoya, Alveiro, Saavedra y Ramiro (2016), complementan que el factor humano es el elemento gran diferenciador que provoca la existencia de la competitividad. Y el ser competitivo rebasa los conceptos de productividad y rentabilidad, por el motivo de que la competitividad es otorgada por el mercado mediante sus percepciones y preferencias, las cuales se ven reflejadas en cumplimiento de los objetivos de las empresas. Montoya, Alveiro, Saavedra y Ramiro (2016), reafirman la importancia del factor humano en las organizaciones y de la gestión del mismo, refiriendo que el factor humano de las organizaciones debe desarrollar las competencias necesarias que le permitirán lograr la ventaja competitiva de la organización correspondiente donde se desempeña, y, asimismo, le brinde rentabilidad, desarrollando en consecuencia la presencia de un factor humano inimitable, único y competitivo.

La moderna percepción y aceptación por parte de las organizaciones con respecto al factor humano y su gestión ha sido de gran relevancia en los últimos años, debido a que las prácticas de gestión del factor humano han propiciado excelentes beneficios a los resultados de las organizaciones.

## 2.2. Investigaciones relacionadas

Gutiérrez, Vázquez y Espinoza (2021), en su investigación titulada Factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua, refieren como su enfoque fue identificar los factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la Ciudad de Chihuahua que inciden en la calidad de vida del factor humano que integra dichas organizaciones y en tal sentido, en su productividad. Su metodología incluía la utilización de los instrumentos proporcionados por la NOM-035-STPS-2018 indicados en el Diario Oficial de la Federación para la norma que antecede. Dichos instrumentos tienen por escala de medición la ordinal con opciones tipo Likert y con alfa de Cronbach superior a 0.7.

En su investigación mencionan como los factores psicosociales, pueden influir de manera positiva o negativa en el rendimiento del factor humano que integra a las empresas, enfatizando la cruda realidad que se vive hoy en día, haciendo referencia a la empatía y compromiso por parte de los empresarios, quienes difícilmente prestan la debida atención a la calidad de vida del factor humano que integra sus empresas.

Del mismo modo, refieren la evolución de la gestión del factor humano en las organizaciones, mencionado lo imperativo que es de identificar y atender las áreas de oportunidad de dicha gestión. Tomando como premisa, la atención de la experiencia laboral, tecnología, herramientas de apoyo, aprendizaje y desarrollo del factor humano

Afirmando, al igual que muchos autores, como desde la década de los 70's se ha relacionado al lugar de trabajo como fuente de estrés de muchas personas que integran el factor humano en las empresas. Presentando síntomas del antes mencionado, burnout o quemado, haciendo referencia a las personas expuestas a deficientes condiciones laborales, describiendo las



implicaciones que este tipo de factores conllevan en el desempeño interno y externo de las empresas.

Su investigación cimentó sus bases en la NOM-035-STPS-2018, por lo que los instrumentos utilizados para la identificación de factores de riesgo psicosocial en relación a su investigación, fueron los proporcionados por la propia NOM-035-STPS-2018, utilizando la plataforma Google Forms para la elaboración de los instrumentos, realizando los debidos procesos de validación y confiabilidad de los mismos. Él estudio tuvo lugar en Chihuahua, particularmente en 19 agencias de distribución de automóviles, de las cuales se formuló un algoritmo para el muestreo de los sujetos de estudio.

Los resultados obtenidos en su investigación, expresaron de manera contundente una clara deficiencia en el liderazgo, así como las fuertes cargas laborales y mentales, describiendo a las condiciones laborales de los sujetos de investigación como desfavorables, propiciando un ambiente laboral desagradable y carente de autonomía para el factor humano que integra las empresas. De tal forma que las empresas presentan una fuerte presencia de factores de riesgo psicosocial.

Concluyendo en su trabajo a manera de recomendaciones; una reestructura organizacional a la empresa, y planes de intervención en atención para el factor humano que integra las empresas, enfatizando las fuertemente negativas implicaciones que surgirán en el supuesto de hacer caso omiso. Adicionalmente, los autores sugieren implementar nuevos diagnósticos médicos psicológicos, y brindar atención profesional al factor humano que integra las empresas.

Weissbrodt, Arial, Graf, & Giauque, D. (2018) en su trabajo; Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: un estudio de evaluación de las intervenciones de la inspección del

trabajo describe como las respuestas en el lugar de trabajo a las intervenciones de inspección del trabajo en relación con los riesgos psicosociales en el trabajo no son bien conocidas.

El estudio tuvo como objetivo principal, la evaluación de los efectos derivados de las visitas de inspección a nivel de empresa. Se realizó una encuesta en dos grupos de empresas. En un grupo, las empresas fueron visitadas por un inspector de trabajo algunos días después de la encuesta, y en el otro grupo, no. La encuesta se repitió un año después en ambos grupos. Se basó en una entrevista telefónica estructurada con la persona dentro de la empresa que mejor sabía sobre salud y seguridad ocupacional. Se recopiló información sobre la gestión de la seguridad y salud, la participación de los colaboradores, así como la capacidad, la voluntad y las medidas para la prevención de los riesgos psicosociales. Se distinguieron dos tipos de medidas de prevención: medidas específicas de gestión de riesgos psicosociales, por un lado, y mejoras más generales de las condiciones de trabajo por el otro. 185 empresas con visita de inspección y 161 empresas sin visita participaron en el estudio. Los resultados fueron alentadores, ya que las empresas inspeccionadas mejoraron su gestión de la salud y la seguridad, aumentaron su capacidad en cuestiones psicosociales y demostraron una mayor voluntad de actuar. En menor medida, implementaron medidas específicas de gestión de riesgos psicosociales. Sin embargo, las visitas no condujeron a mejoras en cuanto a las puntuaciones de participación de los colaboradores o mejoras generales de las condiciones de trabajo, como la organización del trabajo, los horarios de trabajo o los niveles de dotación de personal. Un paso más para las iniciativas reguladoras sería hacer más hincapié en la necesidad de un enfoque de prevención basado en la evaluación y mejora de los diseños, el contenido y la organización de los puestos de trabajo.

En el estudio Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México) de Beltrán, González, Moreno, & Santacruz (2013). Con el objetivo de analizar los riesgos psicosociales laborales negativos y el apoyo social como incidentes del síndrome de Burnout en los médicos de familia que laboran en tres instituciones públicas de salud en Guadalajara (México).

El estudio fue de carácter descriptivo, analítico y comparativo. La población estuvo constituida por los médicos de familia de base de las tres instituciones, nombradas como institución 1,2 y 3. Se emplearon tres instrumentos de evaluación: la Guía de Identificación de Factores Psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social, el Inventario de Recursos Sociales de Díaz Veiga modificado y la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Los autores describen como independientemente de que las características sociodemográficas y laborales fueron similares para las tres instituciones, la presencia de factores psicosociales negativos y el desarrollo del síndrome de Burnout no presentaron el mismo comportamiento.

Del mismo modo, se expresa que los datos obtenidos del estudio, mostraron la presencia de factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo. Los factores de riesgo cuya presencia se reportó en más del 50 % fueron: Actividades simultaneas, Sin posibilidad de descansos o pausas, tareas rutinarias, complejas, exhaustivas y peligrosas, presión y rapidez en la ejecución de las actividades, conflictos verbales constantes, servicio al público, población fluctuante y desconocida, automatización, sobrecarga de trabajo, responsabilidad por la seguridad personal e integridad física de otros, limitación para delegar compromisos, intervención de terceros en la

ejecución de funciones limitando la eficiencia de las mismas, limitada participación en actividades grupales, ejercer supervisión y controlar personas, supervisión directa, constante e inesperada, agresiones verbales y físicas, cambios de políticas, procedimientos reglas de trabajo, cambios en técnicas o sistemas, inseguridad de la existencia o permanencia de su fuente de trabajo.

Con respecto a la variable apoyo social, la frecuencia de contacto y la satisfacción con la red de apoyo fue muy buena o adecuada en la población de estudio. Sin embargo, se reportaron datos similares en el estudio de Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México, por parte de Aranda, Pando, Salazar, Torres, Aldrete (2010) estudio realizado en agentes de tránsito, en el que el apoyo social fue calificado como "muy bueno a regular"; cabe destacar, que se observaron, en relación al apoyo social, que las mujeres mantienen mejor nivel de apoyo tanto familiar o extralaboral como laboral, del mismo modo, su índice de satisfacción es mayor en el sector extralaboral, sin embargo, a nivel laboral es menor su grado de satisfacción. A diferencia de los hombres, que se sienten más satisfechos a nivel laboral.

Resulta imperativo para los autores destacar que el planear y promover un adecuado apoyo social es imprescindible para toda persona que integra el factor humano en las empresas. En tal sentido, el apoyo social puede influir positivamente en la salud o como amortiguador, es decir, reduciendo o frenando la presencia de manifestaciones fisiológicas que deterioran la salud. El apoyo social informa, promueve, previene y mantiene la salud y el bienestar, disminuyendo directamente la presencia de situaciones críticas y respuestas negativas del organismo.

La evaluación del síndrome de Burnout que presenta el estudio, mostró que los médicos familiares padecen del síndrome y que las prevalencias son diferentes según la institución para la

que se labora. Los autores refieren que resulta imposible inferir la importancia de una dimensión sobre otra, sin embargo, lo que se debe tomar en cuenta es que, si el síndrome como tal ya es una enfermedad, en tal sentido, la población de estudio se encuentra enferma.

Por lo anterior, se priorizó la identificación de los factores de riesgo que están altamente relacionados con el desarrollo del síndrome. El estudio permitió que varios de los ítems de la guía empleada para la identificación de los factores psicosociales negativos se asociaran principalmente con la dimensión "agotamiento emocional". Diversos autores han mencionado esta relación, en la que la dimensión más frecuentemente afectada es precisamente la de "agotamiento emocional".

Enfatizando al adecuado apoyo social en este estudio que presentaron los resultados del estudio. Se hace mención de la relevancia del apoyo social y las redes sociales de apoyo como necesidades básicas imprescindibles e importantes en la salud y el bienestar de las personas.

Toda gestión, conducta o comunicación entre las personas que conforman la red social tiene como objetivos; prevenir, resguardar y favorecer a los demás, tanto en situaciones vivenciales críticas como cotidianas, enfrentando y afrontando de manera adecuada todo escenario, por problemático que este sea.

El estudio concluye mencionando nuevamente al apoyo social resultante, como bastante adecuado, no obstante, resaltando la presencia del síndrome de Burnout y los factores de riesgo negativos de tipo psicosocial. Refiriendo una reorganización de ciertas condiciones laborales a las que está expuesto el factor humano que integra las instituciones, describiendo que las estrategias de intervención deben estar encaminadas a la disminución de estos riesgos, y, en consecuencia, disminuir y prevenir, el desarrollo del síndrome.

La investigación de Noroña y Negrete (2021) titulada Identificación de factores de Riesgos Laborales Psicosociales en el ámbito de servicio al cliente en restaurantes de la ciudad de Quinto; tuvo como objetivo identificar los principales factores de riesgo psicosociales en el trabajo, particularmente, en el ámbito del servicio al cliente en restaurantes durante el año 2021. Siendo una investigación descriptiva, transversal, no experimental, cuantitativa y exploratoria. Cuya metodología consistió en la aplicación de ocho instrumentos digitalizados: tomando en consideración características sociodemográficas, laborales, dimensiones de burnout, dimensiones de riesgos psicosociales, dimensiones de capital psicológico, salud mental, percepción de soledad y resiliencia, que permitieron determinar las diferentes dimensiones que influyen en los riesgos psicosociales en una muestra de 40 colaboradores de una empresa privada.

Los resultados obtenidos, reflejan que las personas que figuraron como sujetos de estudio en la investigación, presentan niveles normales en lo que respecta a síntomas de depresión, ansiedad y estrés, con niveles muy altos de resiliencia, contando con un fuerte desarrollo del sentido de pertenencia hacia la empresa y posibilidades de crecimiento en la misma en los niveles más altos.

Fierro, Martínez, y Bellen (2020), en su estudio Estrategia de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés en el personal del área de alimentos y bebidas del Hotel Andrés Plaza, tuvo como objetivo justamente; generar estrategias de intervención para mitigar los factores de riesgo asociados al estrés en el personal del área de Alimentos y Bebidas del Hotel Andes Plaza, Bogotá. Así como las diversas investigaciones referidas, la investigación en cuestión, tomó como metodología; la aplicación de diferentes instrumentos de medición y análisis de riesgos psicosociales establecidos por el Ministerio de Protección Social de Bogotá. Tomando como muestra del estudio a 15 personas, de los cuales 3

pertenecen al grupo A, es decir, jefes y profesionales y 12 auxiliares y operarios, denominados grupo B.

Se emplearon cuestionarios, grupos focales y observación directa para fortalecer la información obtenida en los resultados del informe. Cabe destacar que los datos fueron analizados cualitativamente desde una perspectiva exploratoria-descriptiva. Los principales resultados reflejaron que el personal de cocina presentaba mayor nivel de riesgo psicosocial, siendo este un nivel de riesgo medio en características de liderazgo, específicamente en la dimensión de "motivación del equipo de trabajo", adicionalmente, el estudio reflejó presencia de riesgo en las dimensiones carga laboral cuantitativa y demandas ambientales y del esfuerzo físico. En consecuencia, se diseñaron diversas estrategias a fin de mitigar el nivel de riesgo presentado en cada una de las dimensiones.

En tal sentido, los cambios realizados a la gestión del factor humano de la empresa, considerando un estilo de liderazgo participativo, en el que se escuchan las opiniones de los colaboradores, promoviendo un buen clima laboral, reestructurar las actividades a modo de establecer una carga laboral apropiada con los descansos semanales y pausas activas, modificando ciertas condiciones físicas- ambientales del área de cocina, de manera que estas sean apropiadas. Dichas estrategias, reflejaron cambios positivos sustanciales en el desempeño y la productividad del personal, así como su nivel de satisfacción laboral.

Hernández & Dayan (2014) en su investigación realizaron una determinación inicial de los factores de riesgo psicosocial que pudieron influir en el clima laboral de la empresa Lissomsa S.A. Describieron como las organizaciones se integran por el factor humano y las relaciones interpersonales se desarrollan, a fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de los objetivos de la mismas. Refieren al entendimiento del impacto que ejerce el factor humano en el contexto

individual y grupal, así como la estructura organizacional sobre el comportamiento dentro de la organización. De manera que dicho entendimiento permite mejorar la eficacia de la organización y el alcance de sus objetivos, ese comportamiento es reflejo del clima laboral. Por lo que para conocer las percepciones que el factor humano tiene sobre características de la organización, y de igual manera, la influencia que esas características ejercen sobre las actitudes y comportamientos del factor humano, realizaron un estudio del clima laboral para lo cual se utilizó el cuestionario de Escala de Clima Laboral.

Para poder identificar los factores de riesgo psicosocial se utilizó El Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España, y se lo aplico a cada una de las áreas dentro de la empresa encontrándose desviaciones que tendrán que ser tratadas para el mejoramiento del clima laboral y reducir la presencia de factores de riesgo psicosocial en la organización. Este método evaluó cuatro factores de riesgo psicosocial:

1. Participación, Implicación, Responsabilidad.
2. Formación, Información, comunicación.
3. Gestión del tiempo.
4. Cohesión del grupo

Hernández y Dayan (2014) reafirmaron la importancia de la identificación de factores de riesgo psicosocial y clima organizacional, en el sentido de que les permitió conocer las condiciones al interior de las organizaciones que están afectando el ambiente laboral. Asimismo, identificaron las condiciones laborales adecuadas para que el factor humano lograra sentirse motivado en su puesto de trabajo. Afirmaron que la empresa debe establecer medidas que no afecten las funciones del personal, creando un ambiente de comunicación efectiva entre los



operarios y superiores en la realización de funciones con el objetivo de eliminar el trabajo en condiciones de competitividad entre compañeros.

En su investigación, Hernández y Dayan (2014), proporcionaron una serie de diversas estrategias para la empresa, en consecuencia, a los resultados obtenidos. Externando que era necesario promover la autonomía del factor humano en la realización de sus funciones, fomentando la participación de todos los miembros de la organización en la toma de decisiones relacionadas a las actividades de la empresa. Enfatizando ese punto, mencionaron, otorgar concesión al factor humano el tiempo necesario para realizar su trabajo y libertad para tomar decisiones, en el entendimiento de que un trabajo saludable debe brindar a los Colaboradores la posibilidad de tomar decisiones. La motivación del factor humano era deficiente o inadecuada, Hernández y Dayan (2014) expresaron la factibilidad de otorgar incentivos por un buen desempeño, reconocimiento de las metas y objetivos alcanzados en su puesto de trabajo, describiendo el impacto positivo en el ambiente laboral.

Asimismo, Hernández y Dayan (2014) recomendaron, continuar investigando en el área de los colaboradores más expuestos a los riesgos laborales, de manera que sea posible mitigar el deterioro del ambiente laboral, así como elevar la seguridad del factor humano en relación al desempeño de sus funciones, incrementando los niveles de productividad y satisfacción del factor humano para alcanzar los objetivos de la organización. La observación final refirió en la capacitación y desarrollo del factor humano, con el objetivo de fortalecer la comunicación, trabajo en equipo y la disminución de riesgos.

Arce (2012), en su trabajo, Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. Menciona como se han generado grandes cambios organizacionales derivados de la globalización. Tomando en consideración el contexto externo a las

organizaciones, los clientes cambian sus preferencias, así como los proveedores modifican los precios, y la competencia aplica nuevas estrategias de productos y servicios.

En el contexto interno, los procesos de trabajo necesitan mejoras e innovación, se actualizan las maquinarias y equipos, se optimizan los patrones de calidad, del mismo modo, los colaboradores precisan adquirir nuevas competencias. En este contexto, la inadecuada gestión del factor humano, así como las condiciones de diversos factores organizacionales puede ocasionar estrés en el factor humano que integra a las empresas.

Los objetivos del estudio fueron; determinar los factores organizacionales asociados a comportamientos colectivos identificados como “negativos” que ocasionan estrés en el trabajo, así como identificar estrategias que adopta el factor humano que integra la empresa ante estas situaciones.

Arce (2012) realizó una revisión teórica sobre estos temas desde los textos de comportamiento organizacional. Utilizó como técnica el análisis documental, también realizó observación directa y aplicó una encuesta a supervisores del sector manufactura y servicios.

Se concluye que es necesario concentrar esfuerzos en el estudio del entorno laboral inmediato y es tarea de la administración de los recursos humanos implementar políticas de protección contra comportamientos “negativos” en el lugar de trabajo.

En las entrevistas aplicadas a los mandos medios en organizaciones de servicios, se reflejaron la existencia de determinado consenso y cohesión social de acuerdo a la percepción de los sujetos de estudio. Por otro lado, en entrevistas a los supervisores de empresas manufactureras exportadoras, de acuerdo a la percepción de los sujetos de estudio, se reconocieron abiertamente cuestiones referentes a la diversidad de orígenes y afrontan

directamente la problemática, pues deben competir con sistemas productivos flexibles, donde se requiere un trabajo en equipo eficiente, de modo que este, propicie un mayor cumplimiento en relación a las altas demandas de productos, contemplando procesos de justo a tiempo y con control de calidad. Se enfatiza el interés del autor en la revisión de las estrategias organizacionales, tomando en consideración los diferentes tipos de liderazgo y la diferenciación entre grupos y equipos de trabajo.

Acre (2012) identificó patrones de comportamiento negativo vinculados a tipos de liderazgo y grupos, describiendo a este tipo de patrones de comportamiento como temas de estudio y discusión reciente a nivel global. En el sentido de que las organizaciones del sector servicios prefieren concentrarse en el discurso acerca de los impactos de la globalización, y parecen obviar las tramas relacionales internas que pueden provocar el estrés.

Con respecto a las estrategias de manejo de estrés en el trabajo. Acre (2012) determina de suma importancia las evaluaciones sobre quienes se dirigen los comportamientos negativos. Así como la identificación de quien promueve esos comportamientos negativos de manera directa e indirecta, de tal modo que finalmente sea posible identificar al estresor.

En la literatura popular, se plantea la importancia tanto por parte del afectado como del terapeuta de profundizar en el reconocimiento de la causa del estrés, es decir, la importancia de identificar al estresor. Se ha tratado de mostrar la importancia de identificar al estresor en situaciones de estrés en el trabajo, para sobre esa base elaborar las posibles estrategias de afrontamiento. Por lo tanto, Acre (2012) sostiene que en el proceso de análisis de las estrategias debe considerar los factores personales, así como los factores organizacionales que pueden estar afectando al factor humano en el lugar de trabajo. En ese contexto, las estrategias de ayuda requieren esencialmente prestar atención a situaciones debidamente diferenciadas; por un lado,

colaboradores sujetos a demandas e intensidad de trabajo; y por otro, colaboradores sujetos a comportamientos organizacionales tendenciosamente “negativos”. El factor humano que integra las empresas está expuesto a situaciones que obedecen a diferentes factores organizacionales, y, en consecuencia, las estrategias deben ser diferentes.

Acre (2012) enfatiza el incremento de la presencia de estos comportamientos en México, particularmente en determinados sectores la economía. Describe como en principio, la problemática aparenta cierta asociación como indicador de la rotación de personal. Más adelante menciona como en lugares más avanzados, se considera asociado al capital intelectual, la viabilidad y capacidad industrial de las organizaciones que asocian proyectos tecnológicos ligados a capacidades humanas y saberes industriales, Acre (2012) describe la fuente de riqueza de esta era de la información, como el conocimiento y el tipo de organización de redes virtuales, se comienza a invertir en el capital humano y se empieza a valorar el capital intelectual, así como el aprendizaje no sólo de sus directivos, sino muy especialmente del colectivo de mandos intermedios y colaboradores pues se considera que el conocimiento de los mismos genera más valor a las organizaciones.

En tal sentido, Acre (2012) concluye su estudio de manera retórica con la interrogante referente a cómo lograr un cambio de estructura organizacional tradicional a una dirección estratégica de recursos humanos. Proponiendo la reflexión, investigación y atención sobre este consenso general, delimitando como indispensable la profundización paralela en los comportamientos “negativos” que se presentan en los lugares de trabajo, y que por lo crónicos, se asume un vínculo al deterioro de determinadas culturas organizacionales, que en consecuencia impiden o retardan el desarrollo de ventajas competitivas, especialmente en aquellas que deben desarrollar innovaciones o adaptaciones y se preocupan por el desarrollo de un entorno

innovador. El conocimiento de su existencia, para los afectados y para los responsables de las organizaciones laborales contribuirá sin duda a su minimización como problema laboral, social y humano.

Navarro (2011), refiere a la adaptabilidad al entorno en las organizaciones mediante las estrategias y políticas empresariales. Enfatizando a la gestión del factor humano como proceso clave para a la adaptabilidad de la empresa en relación a las demandas del entorno que, en consecuencia, en diversas ocasiones promueve el éxito o el fracaso de la empresa.

La gestión del factor humano se realiza mediante el sistema de gestión de recursos humanos. Fisher (1989) subdivide el sistema de gestión de recursos humanos; en macro y micro recursos humanos. Los macros están relacionados con aspectos estratégicos, es decir, adquisiciones, perspectivas de aumento o disminución del factor humano, y los micro incluyen la selección, desarrollo, evaluación del desempeño. Ambos aspectos de los recursos humanos deben estar relacionados para una consecución de la misión de la empresa (Boswell, 2006).

Las prácticas de gestión del factor humano influyen sobre las percepciones y actitudes del factor humanos a nivel individual y a nivel organizacional. Asimismo, dichas percepciones y actitudes impactan en el desempeño en la organización. Ostroff y Bowen (2000) propusieron un modelo teórico multinivel en el que se relaciona el sistema de gestión del factor humano con el desempeño de la organización. Navarro (2011), inspiró su investigación en las relaciones establecidas en este modelo de Ostroff y Bowen. De tal manera, analizó algunas relaciones tal, a nivel individual y a nivel colectivo. Propuso poner a prueba que su modelo es homólogo en los distintos niveles. Por ello, se recolectaron los datos de una muestra española de colaboradores para analizar el nivel individual, utilizaron la muestra internacional para llevar a cabo el estudio a nivel organizacional y para estudiar los modelos homólogos.

Asimismo, Ostroff (1992) evidencio que las actitudes colectivas influenciaban el desempeño organizacional en mayor medida que las actitudes a nivel individual. Por ello, realizó una serie de estudios que analizaron cómo la gestión del factor humano se relaciona con el desempeño final del personal y de la empresa.

Los objetivos que planteo Navarro (2011) fueron; analizar si los la gestión del factor humano de las organizaciones se relacionan con el desempeño percibido por parte del personal. Evaluado el rol mediador del apoyo organizacional, así como la inseguridad laboral y la satisfacción laboral en esa relación. Como segundo objetivo, planteo analizar si la gestión del factor humano se relaciona con el desempeño organizacional. Evaluando el rol mediador del clima de apoyo organizacional, el clima de inseguridad laboral y la satisfacción laboral colectiva en esta relación. Finalmente, su último objetivo fue analizar el rol mediador del apoyo del supervisor, la autonomía, y la satisfacción laboral entre la gestión del factor humano y el desempeño laboral.

De manera general la investigación de Navarro (2011) buscó aportar información relevante en el esclarecimiento de la relación entre la gestión del factor humano y el desempeño. Además de proporcionar un análisis de las prácticas de gestión del factor humano, de manera que fuese posible identificar si es que esas prácticas influyeron en las percepciones y las actitudes del factor humano, y en ese sentido, analizar de qué manera esas prácticas influyeron en dichas percepciones y actitudes, Adicionalmente, analizó como ello afectó al desempeño tanto del factor humano como de la empresa.

Navarro (2011) concluye que, las prácticas de gestión del factor humano orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “cómoda” se relacionan positivamente con el desempeño del factor humano que integra la empresa, a través de las percepciones y expectativas

del mismo. Esas prácticas analizadas, mostraron ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. Enfatizó que la eficiencia de dichas prácticas, recae en difusión y su entendimiento por parte del factor humano.

Describió como las prácticas de gestión del factor humano, orientadas al compromiso se relacionaron positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía. Favoreciendo la percepción del factor humano de que la organización Considera importante su bienestar y que les proporciona dicha autonomía para llevar a cabo su trabajo, lo que redundaba en mayor satisfacción y desempeño. Se reflejó como el cumplimiento de las promesas realizadas por la organización, así como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de gestión del factor humano orientadas al compromiso en el desempeño. Sin embargo, la reciprocidad del contrato normativo no favoreció el desempeño organizacional, en tal sentido, es necesario el desarrollo de contratos idiosincráticos a todos los niveles de la organización para satisfacer las necesidades individuales del factor humano, evitando la inequidad y mejorar así su rendimiento. El cumplimiento contrato psicológico y su reciprocidad, mostraron una mayor satisfacción y desempeño, ello avala la necesidad de desarrollar contratos idiosincráticos.

Las perspectivas del factor humano en relación a su estabilidad en la empresa, se analizaron como indicador de una política de gestión del factor humano, con base a un plan estratégico de la organización. Sin embargo, los resultados no mostraron relación con las prácticas de gestión del factor humano, lo que contravendría la tesis del alineamiento del sistema de recursos humanos con la política empresarial. Hay que tener en cuenta el modo en el que se ha medido esta variable que, si no hay un plan estratégico anteriormente definido en la organización, podría estar ofreciendo una visión sesgada respecto al sistema de recursos humanos.

Los resultados de la investigación de Navarro (2011) proporcionan evidencia teórica a la investigación multinivel, es decir, constructos emergentes y modelos homólogos, de manera que, son una muestra de cómo el todo es más que la suma de las partes. Además, proporcionan una visión general del funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta sus constricciones, desde la existencia de una serie prácticas de gestión del factor humano orientadas al compromiso y cómo se relacionan con el desempeño organizacional.

Más (2005) en su investigación, Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg, refiere a la búsqueda de la competitividad empresarial en la Nueva Economía y Management, como los administradores deben diseñar estilos de liderazgo y prácticas administrativas altamente eficientes para la optimización y desarrollo del desempeño del factor humano que integra las empresas.

Más (2005) define que la complejidad de la motivación laboral requiere de ciertos enfoques que consideren los factores personales y ambientales en los que se desenvuelve el factor humano. En su investigación describió la diversidad de aportes del pionero en el tema como Frederick Herzberg. En ese contexto, Más (2005) menciona como las prácticas y las investigaciones modernas de la administración señalan a la motivación como factor clave que los mandos medios incorporan en las relaciones de trabajo que crean y supervisan. Delimitando a la función administrativa de la dirección, como el proceso de influir en la gente, para que contribuya a los objetivos de los individuos y de la organización en conjunto; para esto se requiere la creación y el mantenimiento de un contexto en el que los individuos trabajen juntos en grupos hacia el logro de objetivos comunes.

Gómez (2019) en su libro Gestión de recursos humanos, describe de manera detallada los retos y funciones de las empresas en relación a la gestión del factor humano que las integra. En



tal sentido describe cómo responder a los retos presentes y futuros, proporcionando un análisis de la gestión de los flujos de trabajo y análisis del puesto de trabajo, continuando con la igualdad de oportunidades y entorno, adicionando la gestión de la diversidad. Así como los procesos propios de las áreas de recursos humanos; reclutamiento y selección de personal, gestión de recisiones laborales, reducción del tamaño empresarial y colocación externa. Seguido del desarrollo del factor humano; tomando en consideración la evaluación y gestión del desempeño, la formación de los colaboradores, desarrollo de la carrera profesional.

Del mismo modo, describe el tema de retribuciones, así como su gestión, refiriéndose a premiar al desempeño del factor humano, destacando la importancia del diseño y administración de las prestaciones sociales.

Para Gómez (2019) la gobernanza del factor humano que integra las empresas, incluye, la gestión de las relaciones, respeto de los derechos de los colaboradores y gestión de la disciplina, por consiguiente, la gestión de las relaciones con los representantes de los colaboradores y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Con respecto al punto que antecede, el autor describe la responsabilidad del empresario para mantener un entorno de trabajo sano y seguro, explica las razones por las que se promulgan leyes sobre seguridad e higiene, así como los costes y obligaciones que dichas leyes imponen a los empresarios. Del mismo modo, brinda soporte para identificar las disposiciones básicas de las leyes estadounidenses de indemnización por daños a los colaboradores y de la Ley de Seguridad e Higiene en el Trabajo. También, se incluye la principal normativa española, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Promueve la concientización sobre las implicaciones actuales relacionadas con la salud y la seguridad, enfatizando los temas del SIDA, la violencia en el trabajo, el consumo de tabaco en el trabajo, los trastornos traumáticos acumulativos, la protección del feto, los productos químicos peligrosos y las pruebas genéticas.

Finalmente, Gómez (2019) describe las características de los programas de seguridad y las razones que justifican los mismos, adicionalmente, explica los efectos que producen el conjunto de programas diseñados para mejorar el bienestar de los colaboradores.

### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA**

#### **3.1. Antecedentes de la empresa**

Territorio Coyote es una empresa queretana, fundada en el año 2016 por María Fernanda Castillejos. Todo comienza por el amor a la aventura del motocross.

#### **3.2. Ubicación**

Situada en la comunidad de la Purísima, entre los límites del municipio de Pedro Escobedo y Huimilpan en el estado de Querétaro, ingresando por la carretera 400 en el kilómetro 24, entrando por la calle, Herculiano Terrazas. Cuenta con 14,533.09 m<sup>2</sup> de terreno destinado a Territorio Coyote.

#### **3.3. Giro comercial**

Empresa del sector 3 (servicios) brindando:

- Pista para práctica de Motocross.
- Servicio de Mantenimiento, Lavado Express, y pensión para unidades.
- Servicio de Restaurante y SportsBar.
- Organización de Eventos.

#### **3.4. Tamaño de la empresa**

Territorio Coyote cuenta con un total de 7 elementos en el área administrativa y 13 elementos en el área operativa. Dando así un total de 20 elementos que conforman el equipo de trabajo lo cual coloca a Territorio Coyote como una Microempresa.

### 3.5. Misión, Visión y Valores

Misión: Somos el espacio ideal para mezclar la práctica del deporte de motocross, la convivencia familiar y el espíritu aventurero.

Visión: Ser el campo elíseo para la práctica del motocross, la convivencia familiar y social a nivel estatal, haciendo escuchar el rugir de nuestro motor.

Valores: Se muestran en la **Tabla 1: Valores organizacionales**

**Tabla 1**

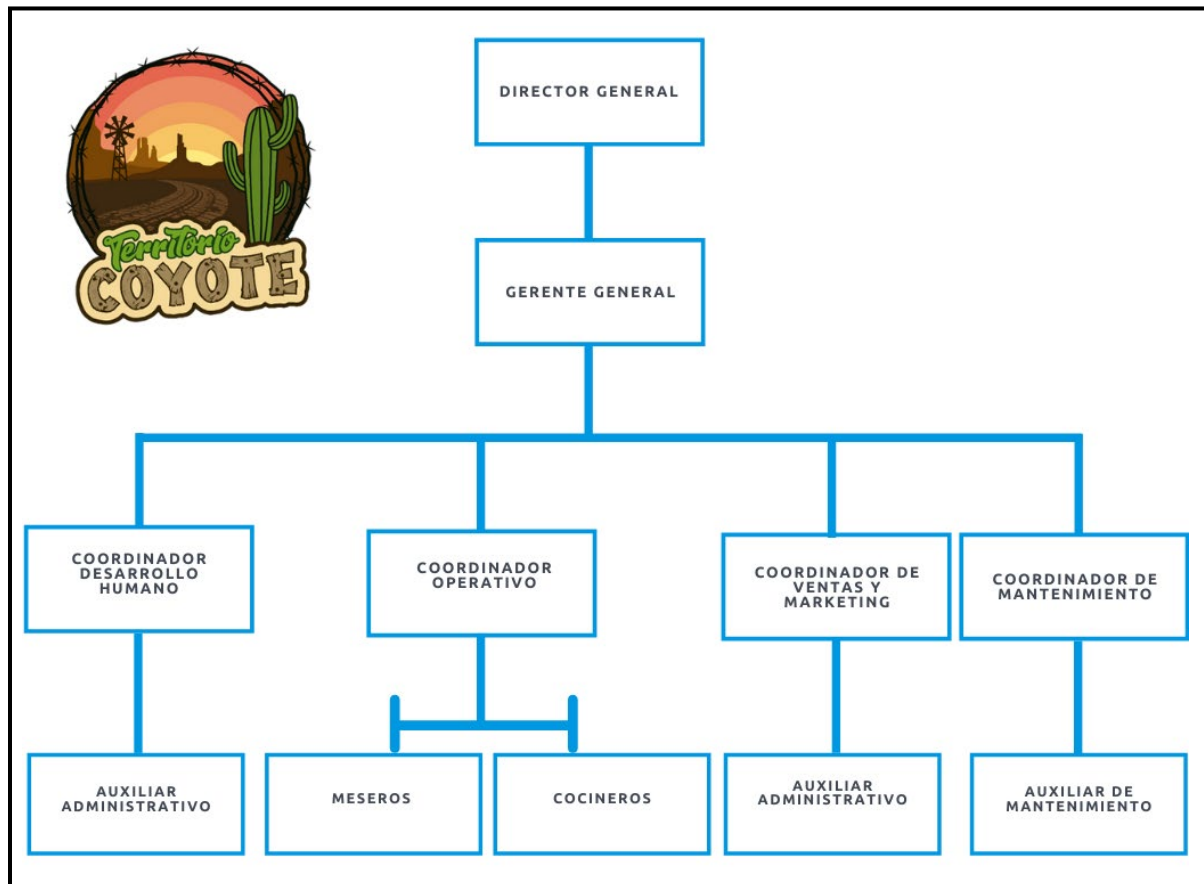
*Valores organizacionales.*

Valor	Significado
Responsabilidad	Cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. se utiliza también para referirse a la obligación de responder ante un hecho.
Honestidad	Promovemos la Verdad como una herramienta elemental para generar confianza, credibilidad y lealtad.
Trabajo en equipo	Compartimos nuestro conocimiento, experiencia y energía para el cumplimiento de nuestros objetivos, rigiéndonos por un código de respeto, empatía y solidaridad.
Proactividad	Intuir, proponer, actuar de manera positiva y eficaz, ante cualquier situación.
Adaptabilidad	La disponibilidad al cambio es parte fundamental de nuestra razón de ser, actualizamos nuestros conocimientos, habilidades y actitudes para lograr una mayor competitividad y satisfacción de nuestros invitados.
Rugir del motor	La pasión de nuestro servicio, resuena en cada experiencia de nuestros invitados.

Fuente. Elaboración propia, adaptación de los “Valores Organizacionales”, de la empresa Territorio Coyote.

### 3.6. Organigrama

**Figura 1.** Organigrama de la empresa Territorio Coyote



Fuente. Recurso tomado de “Organigrama de la empresa”, de la empresa Territorio Coyote.

En la Figura 1 se muestra el organigrama de la empresa Territorio Coyote, dónde se describe a la organización como un sistema jerárquico. Sin embargo, la empresa Territorio Coyote, considera de suma importancia el empoderamiento y autonomía del factor humano que integra a la empresa, es decir, la cultura organizacional de la empresa se desarrolla de tal modo que los puestos ubicados en los primeros tres niveles del organigrama, trascienden de una etiqueta de jefe inmediato, a una de consultor para los puestos ubicados en el cuarto y último nivel de la organización, siendo una administración flexible y adaptable para el bienestar de la organización en general.

## **4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Justificación**

México está situado entre los primeros lugares con mayor número de colaboradores que presentan estrés derivado de la actividad laboral, debido a que muchas empresas carecen de las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus colaboradores. Estas condiciones inadecuadas o deficientes, implican problemas emocionales y de salud en los colaboradores de las empresas, mismos que se traducen en un poco o nulo sentido de pertenencia hacia la organización. Por supuesto, esta situación conlleva implicaciones negativas para las empresas; elevando sus costos derivados de la baja productividad, incremento de accidentes de trabajo, aumento de ausentismo y rotación de personal, deterioro del ambiente laboral, asimismo, lo anterior impactando de manera negativa en la reputación de las empresas.

### **4. 2. Planteamiento del Problema**

La importancia de esta investigación se deriva en consecuencia de los posibles riesgos a la salud física y mental del factor humano que integra la empresa Territorio Coyote, así como las implicaciones sociales, humanas y financieras que estas conllevan. En tal sentido, es una investigación de extrema necesidad para las organizaciones, delimitándose como el área de oportunidad de la gestión del factor humano. Debido a que el enfoque de la gestión del factor humano es la planeación, organización, dirección y control del factor humano, así como el desarrollo de las competencias del mismo para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. Sin embargo, dentro de su definición y sus prácticas, la gestión del factor humano se determina imperfecta en el instante donde el factor humano que integra las organizaciones presenta síntomas de estrés, agotamiento, insomnio, en continua rotación, ausentándose a su trabajo, provocando una ineficiencia productiva, deconstruyendo el ambiente

laboral de la organización e impactando en los resultados de la empresa. Es sumamente indispensable la intervención de la gestión del factor humano en el tema y su integración como parte fundamental en las actividades de dicha gestión en las organizaciones. Resulta increíble analizar que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el particular caso de México, constituyó una obligación jurídica para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. La identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial por su simple implicación, constituye obligaciones morales, éticas, sociales y humanas. Por lo anterior, se plantea la pregunta de investigación con respecto a la empresa Territorio Coyote.

¿Cuál es la gestión de factor humano en relación al nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote con respecto a la NOM-035-STPS-2018?

#### **4. 3. Objetivos.**

##### 4. 3. 1. Objetivo general.

Identificar la gestión del factor humano en relación al nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018.

##### 4. 3. 2. Objetivos específicos.

1. Describir los de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote.
2. Describir la gestión del factor humano en relación con los factores de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote.

#### **4.4. Definición del Universo**

El universo que conforma el objeto de estudio, son todos los colaboradores de la empresa Territorio Coyote a todos los niveles del organigrama. Dicho universo se conforma por 20

elementos que integran el factor humano en la empresa Territorio Coyote, la cual está posicionada como una microempresa por ello se determinó utilizar como objeto de estudio para la investigación al total de la población de dicha empresa.

#### **4.5. Definición de Variables**

- Variable dependiente:

La presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote.

STPS (2018) definió a los factores de riesgo psicosocial como, aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

- Variable independiente:

La gestión del factor humano de la empresa Territorio Coyote.

García (2016), refiere a la gestión del factor humano como la planeación organización, dirección y control del factor humano, así como del desarrollo de competencias (conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos) del factor humano para el eficiente cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

#### **4.6. Hipótesis**

La gestión de factor humano impacta en el nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote con respecto a la NOM-035-STPS-2018.



## 5. METODOLOGÍA

### 5.1. Diseño del estudio y/o investigación

La investigación presenta un diseño no experimental, debido a que el objeto de estudio se observará en su estado natural sin ningún tipo de intervención o manipulación, para posteriormente realizar un análisis correspondiente. Tal como lo describe Kerlinger (2002) en su libro *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*; “La investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

### 5.2. Tipo de estudio:

El tipo de estudio es descriptivo, de campo y transversal.

Es un estudio descriptivo debido a que se expresa de manera detallada, así como un análisis e interpretación del fenómeno u objeto de estudio. Así lo define Tamayo y Tamayo (2007) en su libro *El Proceso de la Investigación Científica*; enfatizando que el tipo de estudio comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de colaboradores, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.

El tipo de estudio cuenta con un diseño de campo en el sentido de que la investigación toma lugar en el presente, siendo un ambiente natural y sin ningún tipo de intervención y se recopila información directamente del fenómeno u objeto de estudio. Arias (2006), define la investigación de campo en su libro *Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*; como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos que integran la investigación, o de la realidad donde ocurren los hechos, con la premisa de no

manipular o controlar ninguna de las variables, es decir, el investigador obtiene la información, sin embargo, no altera las condiciones existentes.

Además, el tipo de estudio se caracteriza por ser transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2004), en su libro Metodología de la Investigación; señalan que los diseños de investigación transeccional o transversal se caracterizan por recolectar datos en un solo momento, en un tiempo específico. Con el objetivo de describir y analizar las variables y su interrelación en el particular momento.

### **5.3. Instrumentos:**

Se utilizaron dos técnicas para la recolección de información correspondiente a la investigación para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote. Del mismo modo se elaboró un instrumento por cada técnica de recolección de información:

#### **5.3.1. Observación:**

Se elaboró una lista de cotejo evaluar las condiciones laborales de la empresa Territorio Coyote. Se consideraron 5 áreas principales para la evaluación:

1. Políticas y Protocolos.
2. Capacitación.
3. Riesgo.
4. Ergonomía y condiciones físicas.
5. Ambiente laboral y pertenencia.

Criterios de evaluación para la Lista de cotejo:

- Existente Eficiente: 3 puntos.
- Existente Regular: 2 puntos.
- Existente Ineficiente: 1 punto.
- Inexistente: 0 punto.

### 5.3.2. Cuestionario

Se elaboró un cuestionario en la plataforma Google Forms (Apéndice B) tomando en consideración las guías de referencia I, II, & V expresadas en la NOM-035-STPS-2018 (Apéndice C), el cuál fue validado por pares y experto. El cuestionario se encuentra segmentado en tres apartados

1. Datos demográficos: El primer apartado consiste en una serie de preguntas de opción múltiple en dónde se captura información sociodemográfica de la investigación, tomando como soporte la Guía de referencia V expresada en la NOM-035-STPS-2018 para la elaboración del apartado mencionado.
2. Identificación de Síntomas derivados de Acontecimientos Traumáticos Severos: El segundo apartado cuenta un total de 20 preguntas cerradas tomando como soporte la Guía de referencia I expresada en la NOM-035-STPS-2018 para la elaboración del apartado mencionado. Utilizando como método de respuesta SÍ / NO. Considerando los parámetros de evaluación expresados en la NOM-035-STPS-2018.

Los Criterios de Evaluación del segundo apartado Identificación de Síntomas derivados de Acontecimientos Traumáticos Severos, tomaron en consideración la guía de referencia expresada en la NOM-035-STPS-2018.

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

3. Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial: El tercer y último apartado, cuenta con un total de 46 preguntas con formato de respuesta escala lineal tipo Likert. Considerando los parámetros de evaluación expresados en la NOM-035-STPS-2018.

Los Criterios de Evaluación del tercer apartado Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial, tomaron en consideración la guía de referencia expresada en la NOM-035-STPS-2018. Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes:

- 1) Para la calificación final se consideran los criterios expresados en la Tabla 2.

**Tabla 2:***Calificación Final.*

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

Fuente. Recurso tomado de los criterios de evaluación de la NOM-035-STPS-2018.

2) Para la calificación de la categoría se consideran los criterios expresados en la Tabla 3.

**Tabla 3***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	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

Fuente. Recurso tomado de los criterios de evaluación de la NOM-035-STPS-2018.

3) Para la calificación del dominio se consideran los criterios expresados en la Tabla 4.

**Tabla 4***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	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente. Recurso tomado de los criterios de evaluación de la NOM-035-STPS-2018.

Brito, Balderas y Aponte (2021), en su investigación: Validación y consistencia interna del cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018, afirman que los instrumentos guía proporcionados por la NOM-035-STPS-2018 para identificar los factores de riesgo psicosocial en centros de trabajo, reúne los suficientes requisitos de confiabilidad y validez de constructo para ser empleado en México.

#### 5.4. Procedimiento

Etapas:

1. Autorización para realizar el estudio, por parte de las autoridades de la empresa en el entendido de que la información sería de carácter confidencial.
2. Nombramiento del equipo responsable el cual se encargará de la creación, coordinación, aplicación y seguimiento en la implementación de la investigación en Territorio Coyote.
3. Revisión de documentos de la empresa: manuales, sistemas, procesos, entre otros.
4. Elaboración del marco teórico y estructura de la tesis.
5. Elaboración y validación de los instrumentos.
6. Aplicación de la lista de cotejo.
7. Aplicación del cuestionario a la población de estudio en el lugar de trabajo.
8. Evaluación e interpretación de resultados.
9. Elaboración de tablas y Figuras.

10. Presentación de resultados y conclusiones.

### 5.5 Procesamiento de la información

**Figura 2.** Frecuencias de Respuestas al cuestionario de FRP.



Fuente. Elaboración propia.

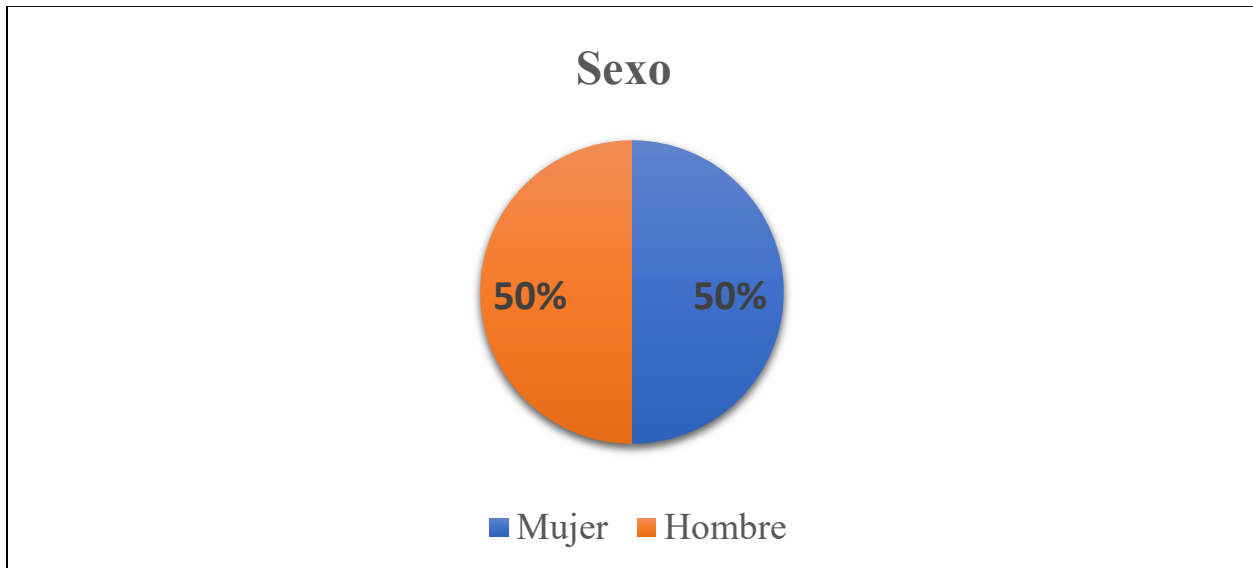
En la Figura 2 se muestra la frecuencia relativa de respuestas del cuestionario de Identificación de Factores de Riesgo en el personal de la empresa Territorio Coyote.

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6. 1. Características de la muestra

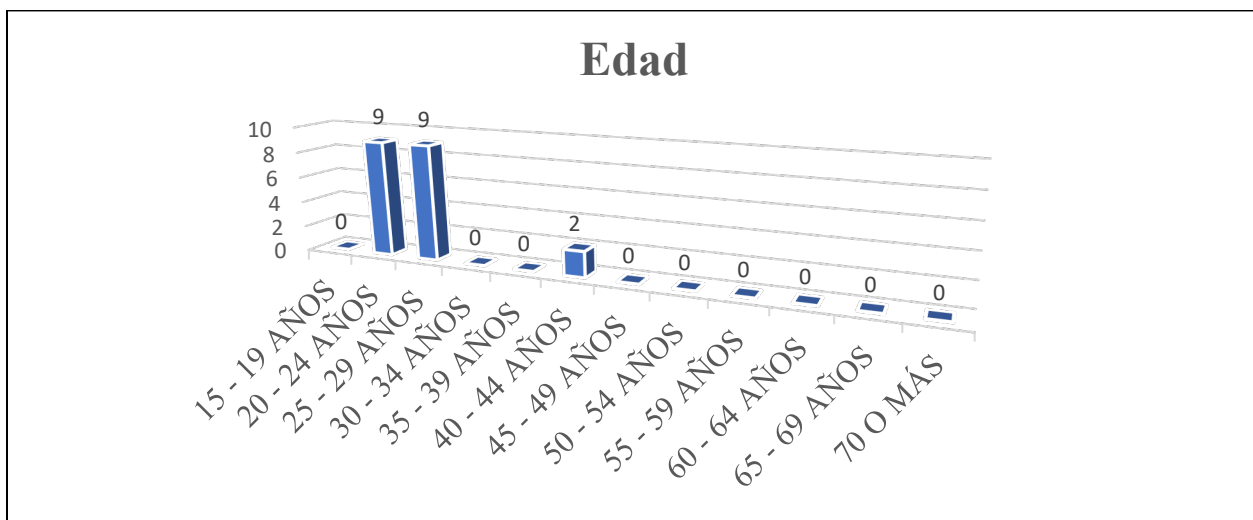
En las Ilustraciones 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 se presentan los datos sociodemográficos de la muestra:

**Figura 3. Sexo**



Fuente. Elaboración propia.

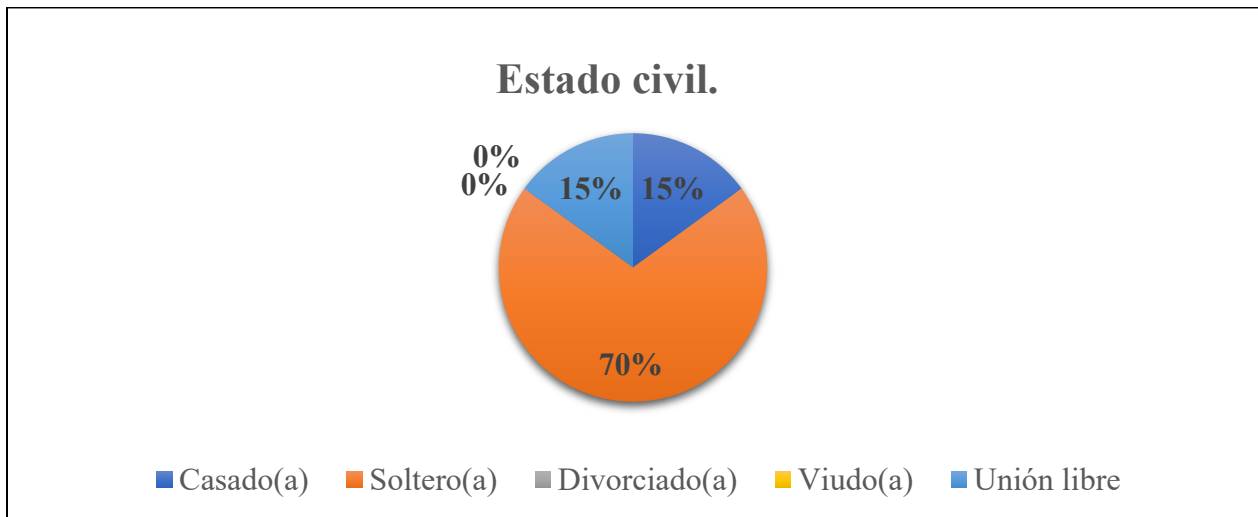
**Figura 4. Edad**



Fuente. Elaboración propia.

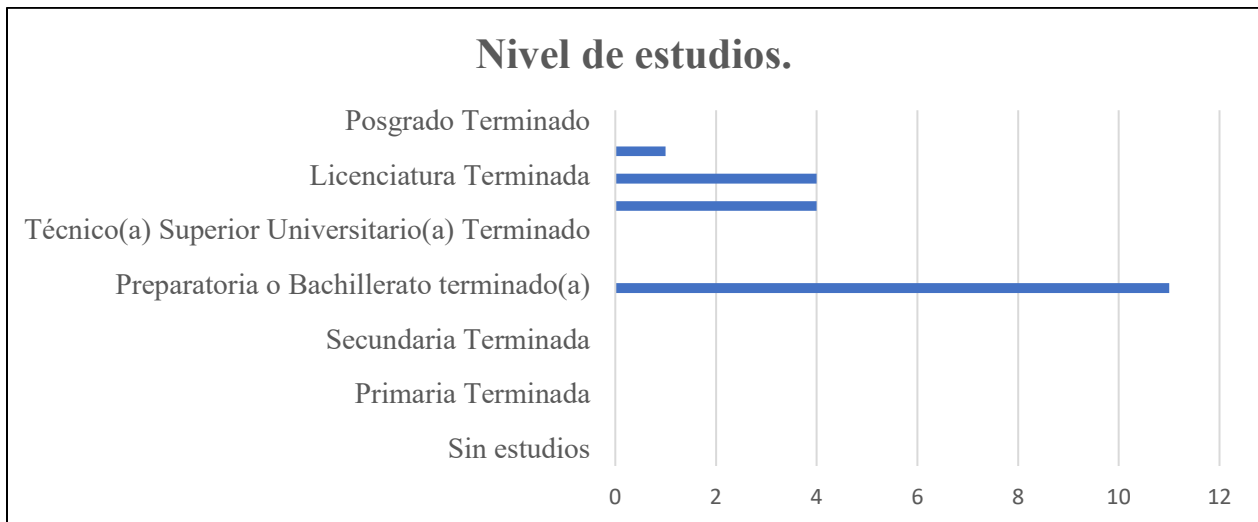


**Figura 5.** Estado Civil



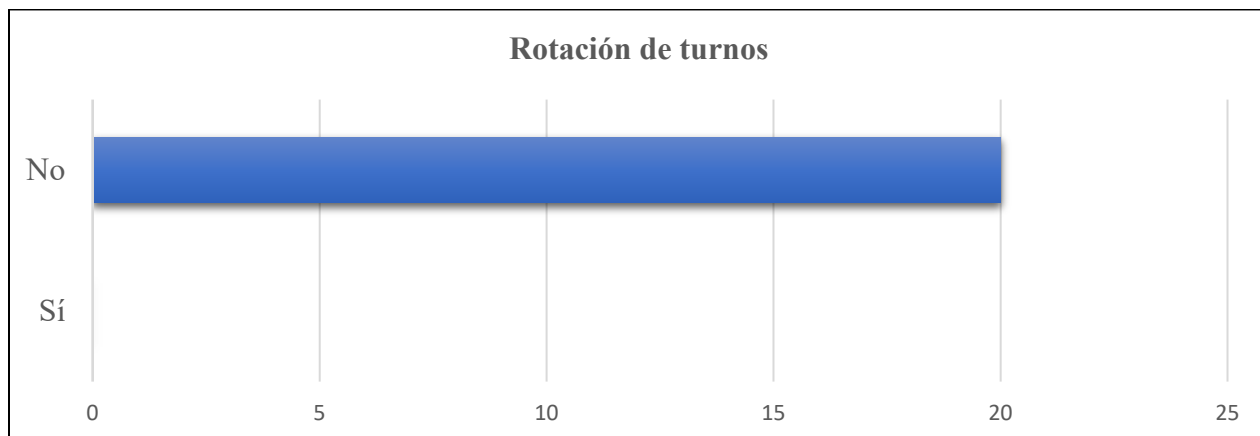
Fuente. Elaboración propia.

**Figura 6.** Nivel de estudios



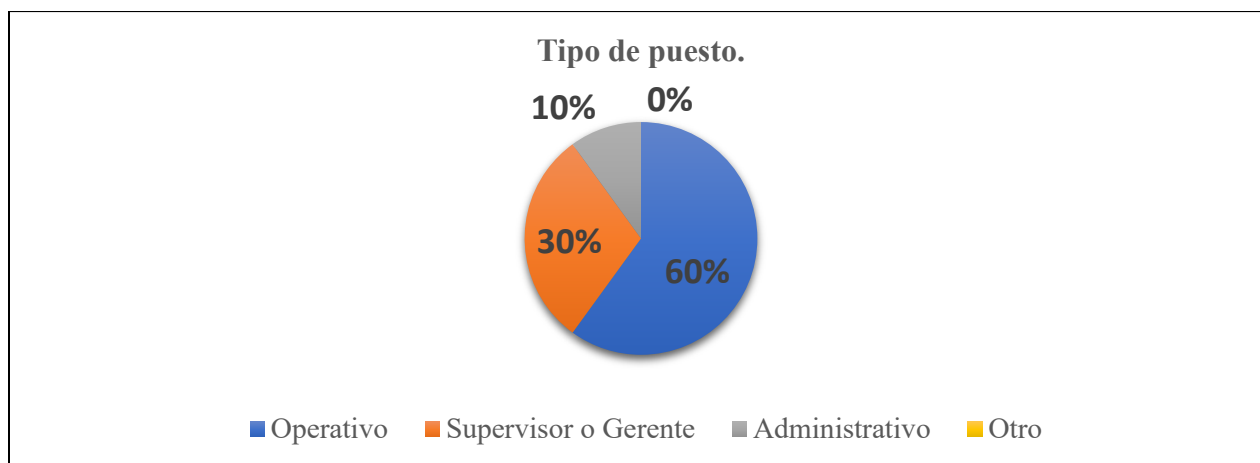
Fuente. Elaboración propia.

**Figura 7.** Rotación de turnos

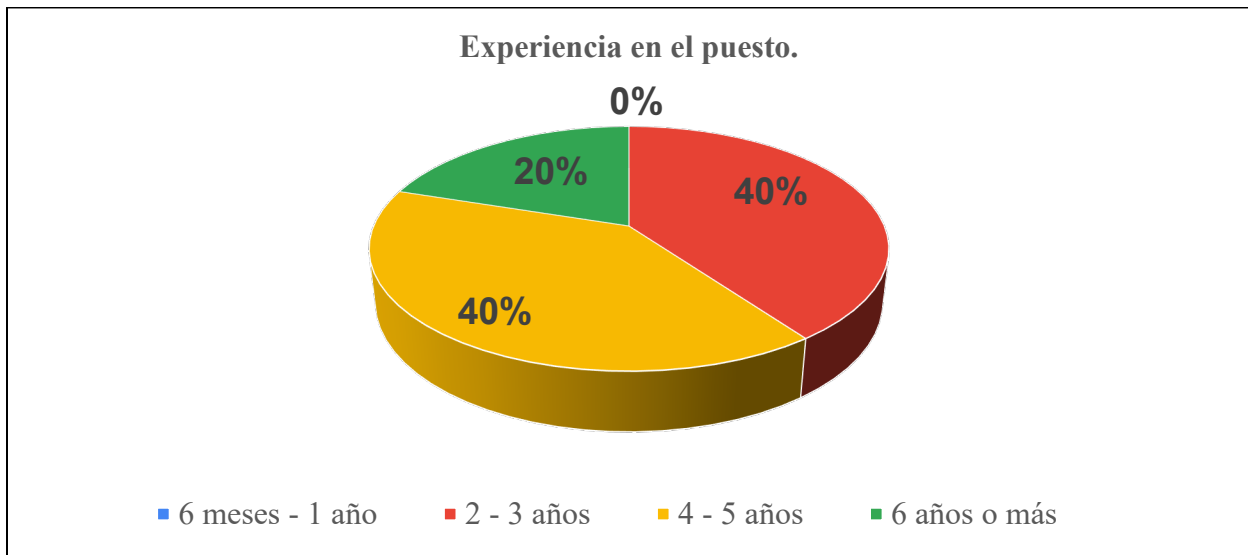


Fuente. Elaboración propia.

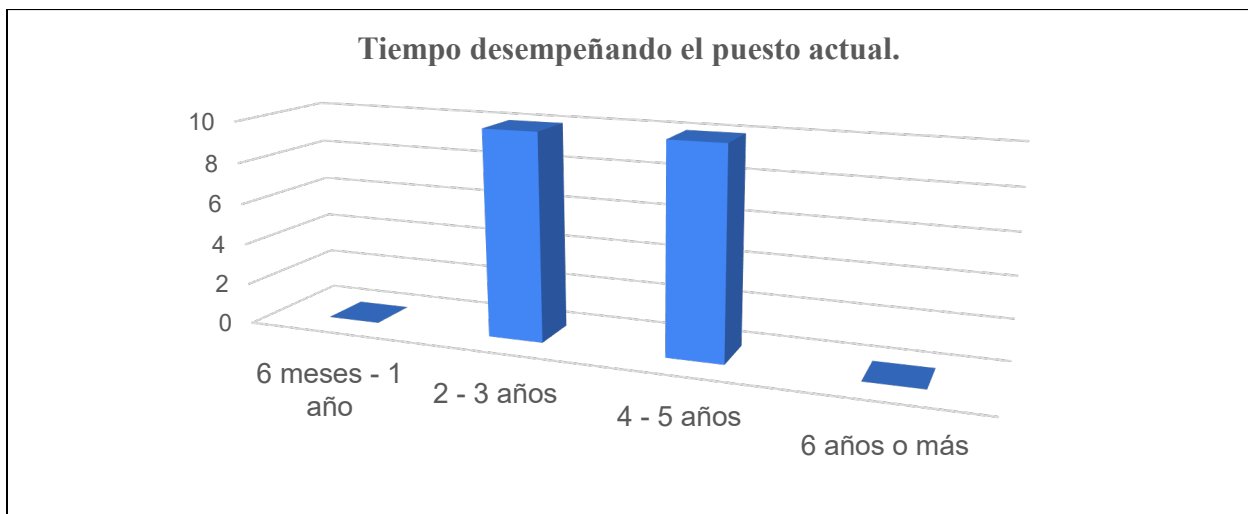
**Figura 8.** Tipo de puesto



Fuente. Elaboración propia.

**Figura 9.** Experiencia en el puesto

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 10.** Tiempo desempeñando el puesto actual

Fuente. Elaboración propia.

## **6. 2. Resultados de la variable. (factores de riesgo psicosocial)**

A continuación, se presentan los resultados de los instrumentos utilizados:

- Resultado de la evaluación general de las condiciones de la empresa.
- Resultado general de la evaluación de síntomas derivados de acontecimientos traumáticos severos en la empresa Territorio Coyote.
- Resultado general de la evaluación de la identificación de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote.
- Resultados individuales de la evaluación de síntomas derivados de acontecimientos traumáticos severos e identificación de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote.
- Resultados e interpretación por reactivos del cuestionario, referentes a la sección para identificación y factores de riesgo psicosocial.

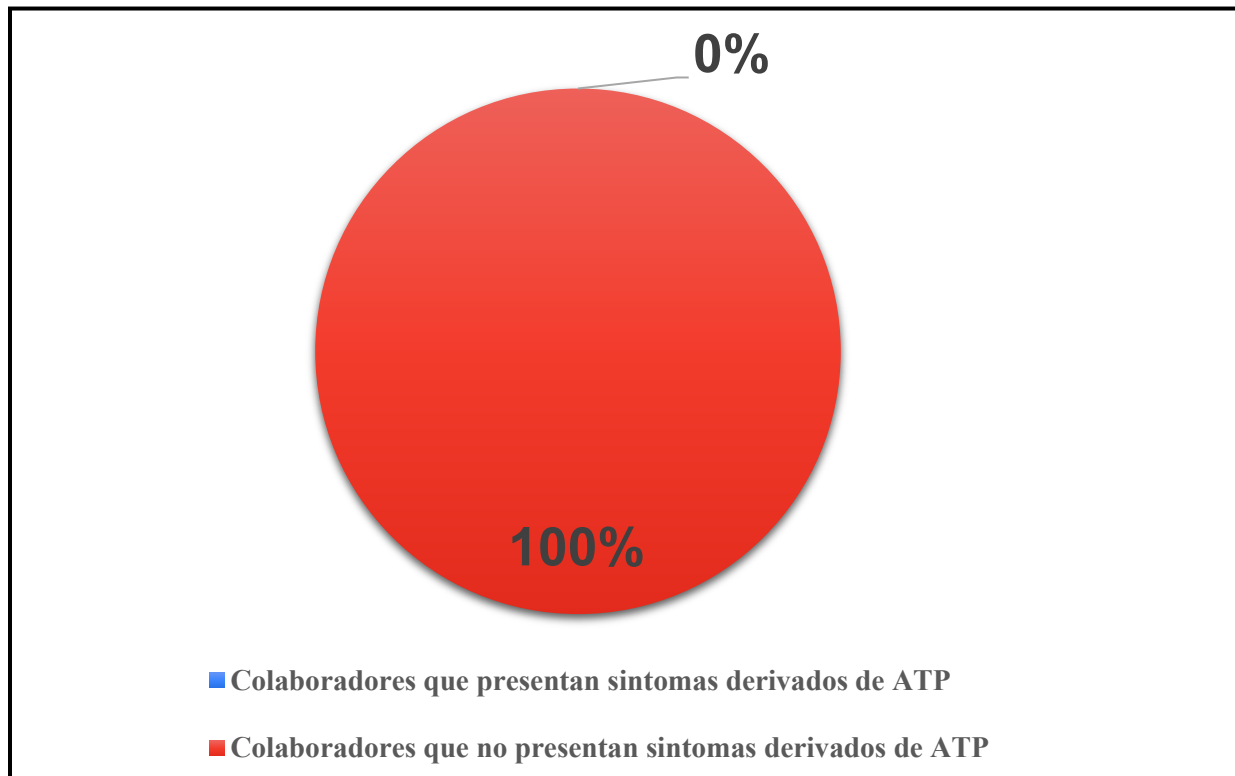
Tabla 5

Evaluación general de condiciones de la empresa

<b>INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN: LISTA DE COTEJO - VALORACIÓN DE CONDICIONES LABORALES</b>		
<b>Criterios de Evaluación:</b>		
<b>Existente Eficiente: 3 puntos, Existente Regular : 2 puntos ,Existente Ineficiente: 1 punto, Inexistente: 0 Puntos</b>		
<b>Políticas y protocolos</b>	<b>20.00</b>	
· Carpeta de Inducción - Misión de la empresa	100.00	3
· Carpeta de Inducción - Visión de la empresa	100.00	3
· Carpeta de Inducción - Valores de la empresa	100.00	3
· Carpeta de Inducción - Organigrama	100.00	3
· Descripciones de Puesto	100.00	3
· Expedientes RH	100.00	3
· Checador	100.00	3
· Políticas de Horario laboral	100.00	3
· Despidos y renuncias voluntarias - Entrevistas de Salida	100.00	3
· Código de Vestimenta accesible	100.00	3
· Reglamento Interior de Trabajo Accesible	100.00	3
<b>Capacitación</b>	<b>20.00</b>	
Carpeta de capacitación visible	100.00	3
Competencias previas al ingreso	100.00	3
Inducción al puesto	100.00	3
Evaluaciones de desempeño	100.00	3
Competencias desarrolladas	100.00	3
Planes de desarrollo y carrera	100.00	3
<b>Riesgo</b>	<b>20.00</b>	
· Señalizaciones	100.00	3
· Salidas de emergencia	100.00	3
· Protocolos de Escalación	100.00	3
· Protocolos de Seguridad	100.00	3
· Protocolos de evacuación	100.00	3
· Numeros de emergencia visibles	100.00	3
· Equipos de Seguridad	100.00	3
· Extintores	100.00	3
· Botiquín	100.00	3
· Seguridad en las áreas	100.00	3
· Espacios, depósitos, o almacenamientos peligrosos	100.00	3
· Pisos con bandas antiderrapantes	100.00	3
· Rampas con bandas antiderrapantes	100.00	3
· Escaleras con bandas antiderrapantes	100.00	3
· Guardias y/o dispositivos de seguridad	100.00	3
<b>Ergonomía y Condiciones físicas</b>	<b>19.01</b>	
· Áreas de trabajo - Espacio	100.00	3
· Áreas de trabajo - Sillas	100.00	3
· Áreas de trabajo - Mesas	100.00	3
· Áreas de trabajo - Herramientas de trabajo	100.00	3
· Áreas de trabajo - Equipos electrónicos	100.00	3
· Áreas de trabajo - Ventilación	66.67	2
· Áreas de trabajo - Ruido	66.67	2
· Áreas de trabajo - Higiene	100.00	3
· Áreas de trabajo - Iluminación	100.00	3
· Área de descanso / comedor	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Espacio	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Refrigerador	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Microondas	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Sillas	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Mesas	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Ventilación	66.67	2
· Área de descanso / comedor - Ruido	66.67	2
· Área de descanso / comedor - Higiene	100.00	3
· Área de descanso / comedor - Iluminación	100.00	3
· Área de lockers - Espacio	100.00	3
· Área de lockers - Seguridad	100.00	3
· Área de lockers - Higiene	100.00	3
· Área de lockers - Iluminación	100.00	3
· Área de baños - Espacio	100.00	3
· Área de baños - Ventilación	100.00	3
· Área de baños - Higiene	100.00	3
· Área de baños - Iluminación	100.00	3
<b>Ambiente laboral y pertenencia</b>	<b>18.67</b>	
· Ambiente laboral general - Satisfacción laboral	100.00	3
· Ambiente laboral general - Desarrollo de trabajo en equipo	100.00	3
· Ambiente laboral general - Desarrollo del Liderazgo	100.00	3
· Ambiente laboral general - Distribución de la carga de trabajo	100.00	3
· Ambiente laboral general - Comunicación general	100.00	3
· Sentido de Pertenencia - Actividades recreativas	66.67	2
· Sentido de Pertenencia - Reconocimientos	100.00	3
· Sentido de Pertenencia - Reconocimientos - Programas	100.00	3
· Sentido de Pertenencia - Beneficios de la empresa	66.67	2
· Sentido de Pertenencia - Buzón de comentarios y sugerencias	100.00	3
<b>Total</b>	<b>97.7</b>	

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 5 se muestran los resultados de la evaluación general de las condiciones laborales a las que está expuesto el factor humano que integra la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos, se logró identificar a dichas condiciones, en la categoría de excelentes-adequadas.

**Figura 11.** Resultado General de evaluación de ATP

Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 11 se presentan los resultados de la evaluación correspondiente a la segunda técnica de recolección implementado, en el segundo apartado del mismo; Identificación de síntomas derivados de Acontecimientos Traumáticos Severos, de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 20 elementos que integran a la empresa Territorio Coyote. No se presenta ningún colaborador con síntomas derivados de acontecimientos traumáticos severos. Asimismo, en relación a los resultados presentados, se puede asumir con certeza que ninguno de los elementos que integran el personal de la empresa Territorio Coyote requieren atención medica psicológica en atención a síntomas derivados de acontecimientos traumáticos severos.

**Tabla 6**

*Resultado general de la evaluación de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 8 se presentan los resultados de la evaluación de FRP, de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 20 elementos que integran a la empresa Territorio Coyote. Se logró identificar que la presencia de los FRP en cuestión, es nula o inexistente.

**Tabla 7**

*Resultado Individual 1 de la evaluación de ATS & FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 7 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 1, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.



**Tabla 8**

*Resultado Individual 2 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 8 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 2, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 9**

*Resultado Individual 3 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 9 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 3, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 10**

*Resultado Individual 4 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 10 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 4, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 11**

*Resultado Individual 5 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 11 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 5, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 12**

*Resultado Individual 6 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 12 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 6, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 13**

*Resultado Individual 7 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 13 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 7, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 14**

*Resultado Individual 8 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 14 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 8, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 15**

*Resultado Individual 9 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 15 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 9, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.



**Tabla 16**

*Resultado Individual 10 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 16 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 10, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 17**

*Resultado Individual 11 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 17 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 11, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 18**

*Resultado Individual 12 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 18 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 12, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 19**

*Resultado Individual 13 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 19 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 13, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 20**

*Resultado Individual 14 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 20 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 14, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 21**

*Resultado Individual 15 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En el Tabla 21 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 15, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 22**

*Resultado Individual 16 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 22 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 16, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 23**

*Resultado Individual 17 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 23 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 17, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.



**Tabla 24**

*Resultado Individual 18 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 24 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 18, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 25**

*Resultado Individual 19 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 25, se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 19, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

**Tabla 26**

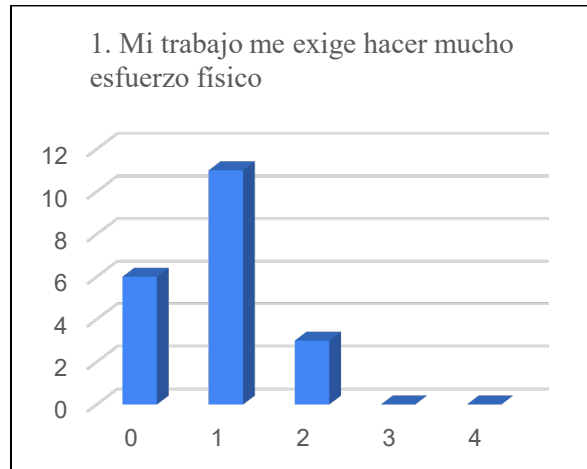
*Resultado Individual 20 de la evaluación de ATS e FRP.*

Fuente. Elaboración propia.

En la Tabla 26 se presenta el resultado individual de las evaluaciones de síntomas derivados de ATP e identificación de FRP en la empresa Territorio Coyote. El sujeto de estudio número 20, presenta un nivel de riesgo nulo, por lo que no se requieren medidas adicionales.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

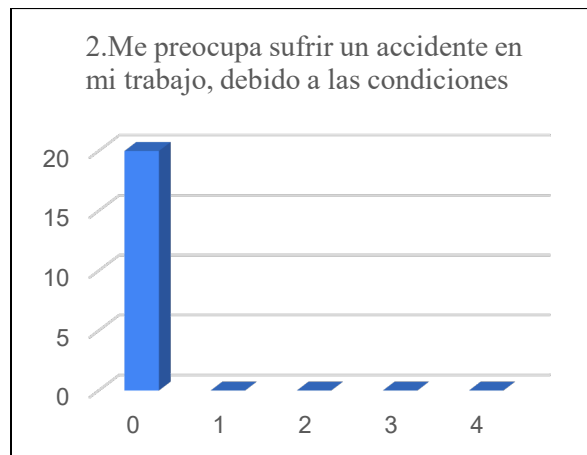
**Figura 12.** Reactivo 1



En la Figura 12, en el Reactivo 1, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el esfuerzo físico de las actividades laborales de los colaboradores es adecuado. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 13.** Reactivo 2

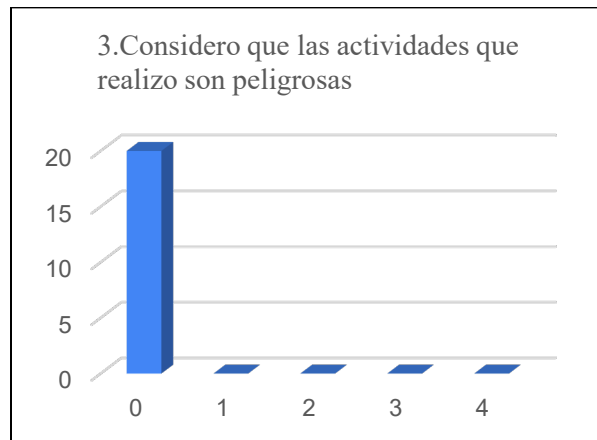


En la Figura 13, en el Reactivo 2, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las condiciones laborales son adecuadas, de tal modo que les brindan seguridad a los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

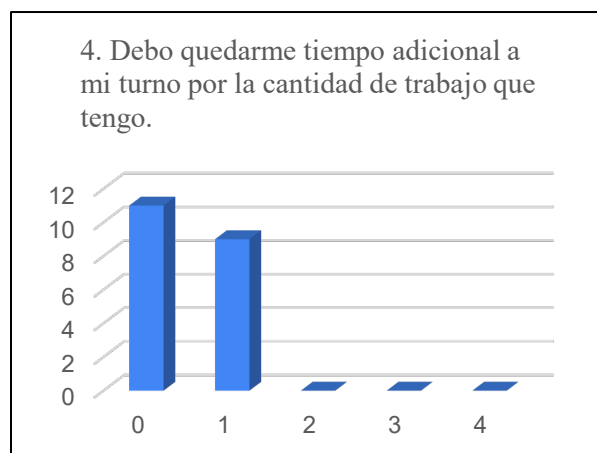
**Figura 14.** Reactivo 3.



En la Figura 14, en el Reactivo 3, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las actividades laborales de los colaboradores son adecuadas, y no hay presencia de riesgo en su salud / vida. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 15.** Reactivo 4.

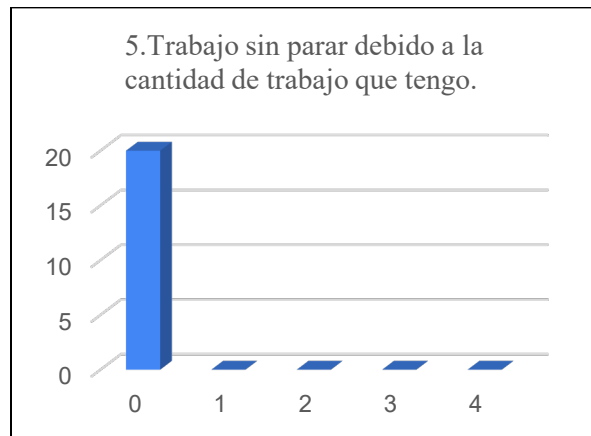


En la Figura 15, en el Reactivo 4, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el horario laboral y/o la carga cuantitativa de las actividades son adecuados para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

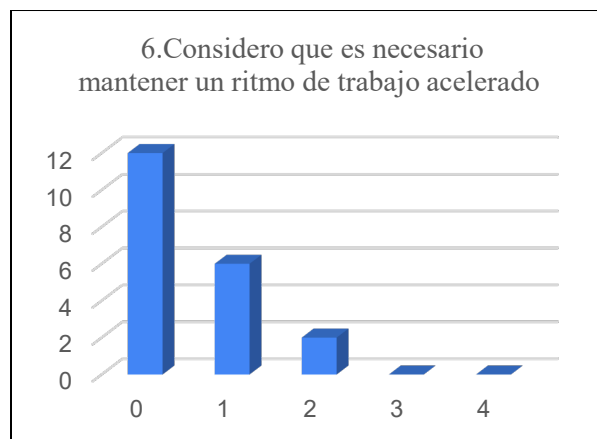
**Figura 16.** Reactivo 5



En la Figura 16, en el Reactivo 5, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el ritmo de trabajo con respecto a la carga de trabajo es adecuado para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 17.** Reactivo 6

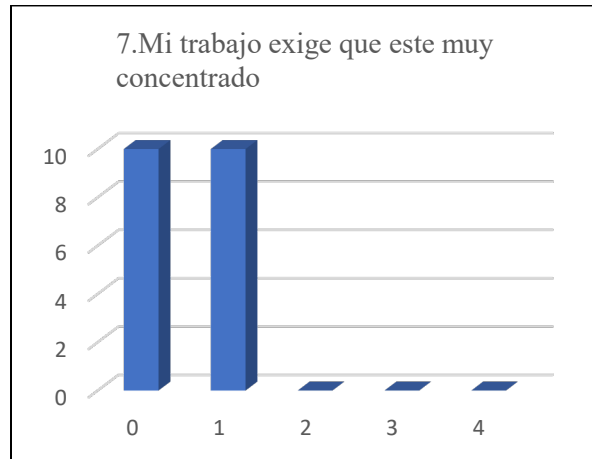


En la Figura 17, en el Reactivo 6, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el ritmo de trabajo con respecto a la carga de trabajo es adecuado para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

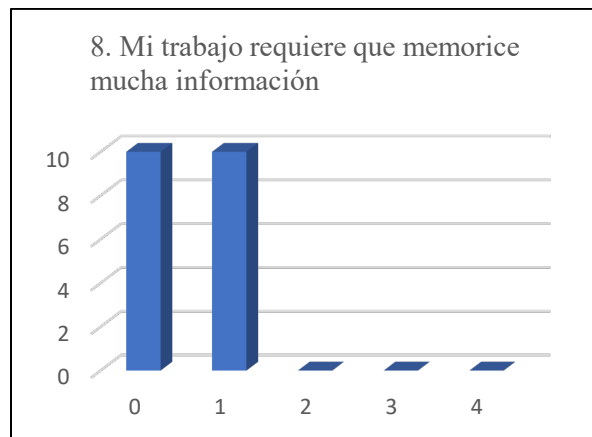
**Figura 18.** Reactivo 7



Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 18, en el Reactivo 7, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga mental que implican las actividades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

**Figura 19.** Reactivo 8

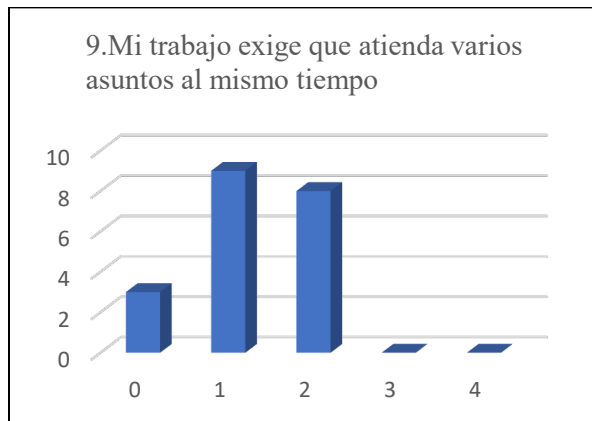


Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 19, en el Reactivo 8, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga mental que implican las actividades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

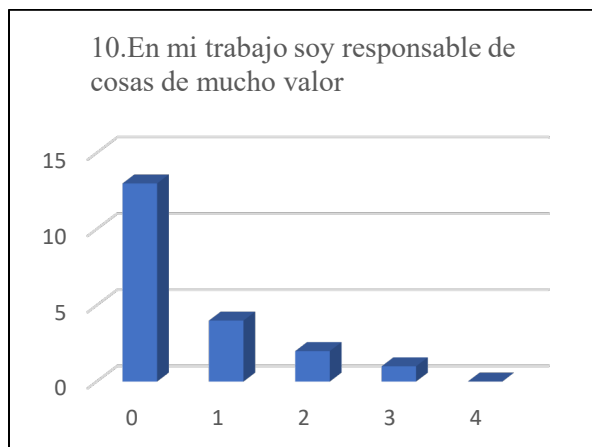
**Figura 20.** Reactivo 9



En la Figura 20, en el Reactivo 9, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga cuantitativa que implican las actividades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 21.** Reactivo 10



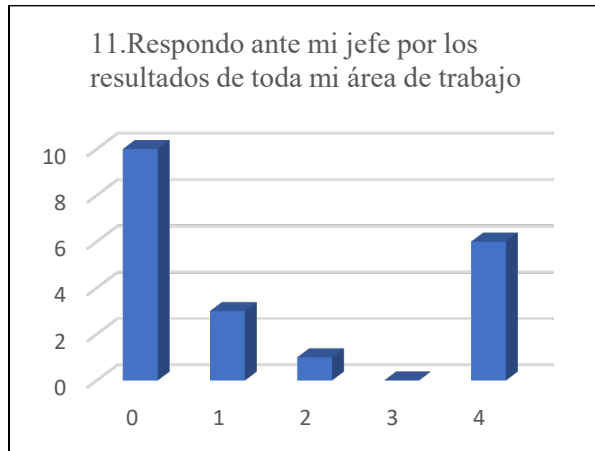
En la Figura 21, en el Reactivo 10, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga responsabilidades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.



Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

**Figura 22.** Reactivo 11



En la Figura 22, en el Reactivo 11, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga responsabilidades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 23.** Reactivo 12

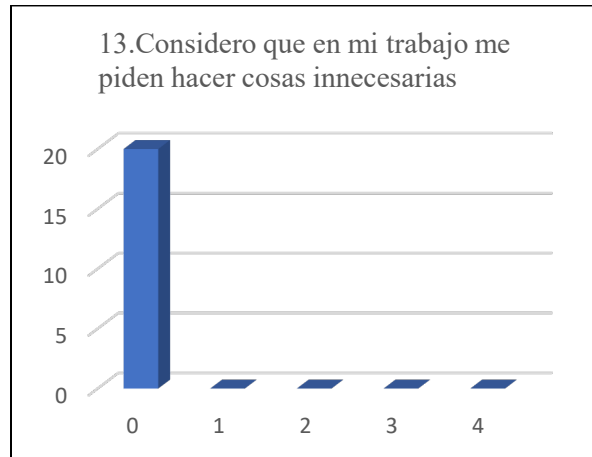


En la Figura 23, en el Reactivo 12, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la comunicación en la empresa y la coherencia en las indicaciones hacia los colaboradores es adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

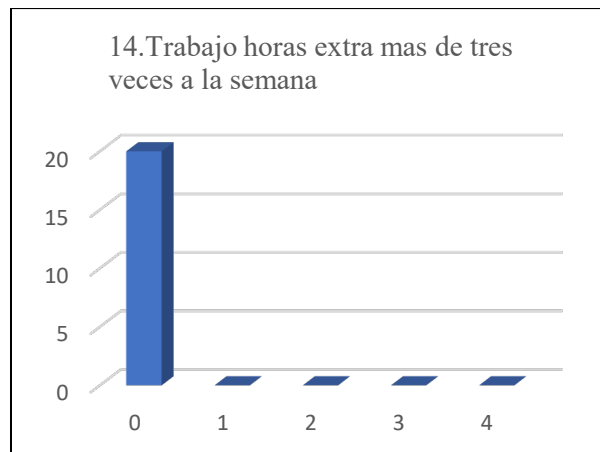
**Figura 24.** Reactivo 13



En la Figura 24, en el Reactivo 13, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la comunicación en la empresa y la coherencia en las indicaciones hacia los colaboradores es adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 25.** Reactivo 14



En la Figura 25, en el Reactivo 14, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar el énfasis con respecto al horario laboral, siendo este, el adecuado para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

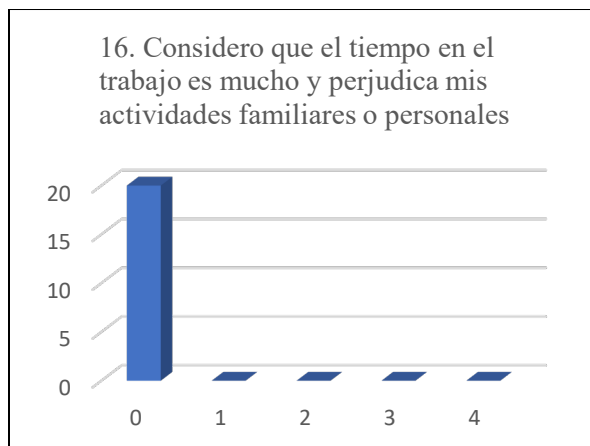
**Figura 26.** Reactivo 15



En la Figura 26, en el Reactivo 15, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar el énfasis con respecto al horario laboral, siendo este, adecuado para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 27.** Reactivo 16

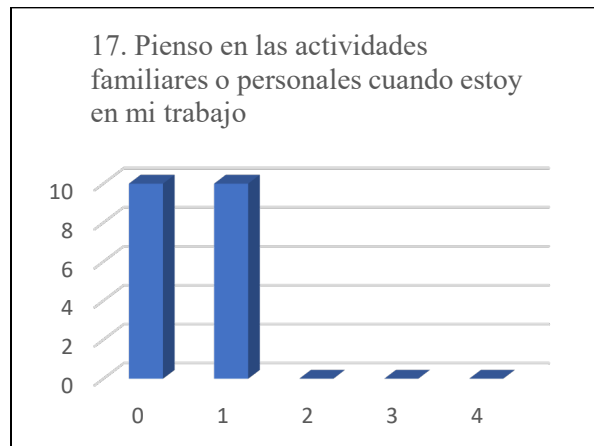


En la Figura 27, en el Reactivo 16, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la influencia del trabajo fuera del centro laboral en los colaboradores es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

**Figura 28.** Reactivo 17



En la Figura 28, en el Reactivo 17, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la influencia de las responsabilidades familiares en los colaboradores dentro de su jornada laboral es mínima o inexistente. No requiere cambios a

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 29.** Reactivo 18

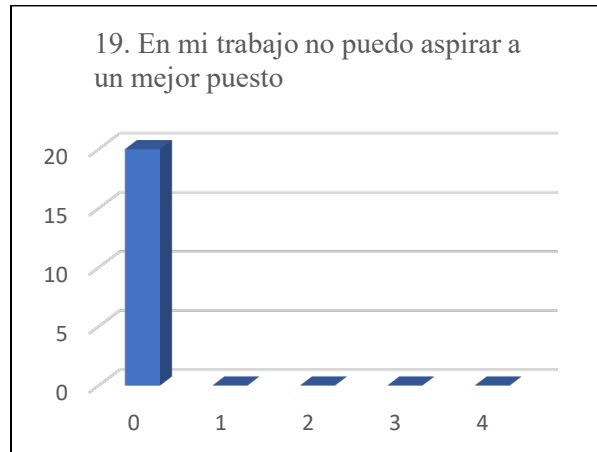


En la Figura 29, en el Reactivo 18, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la empresa cuenta con planes de promoción y carrera e informa adecuadamente a los colaboradores con respecto a su desarrollo en la empresa. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

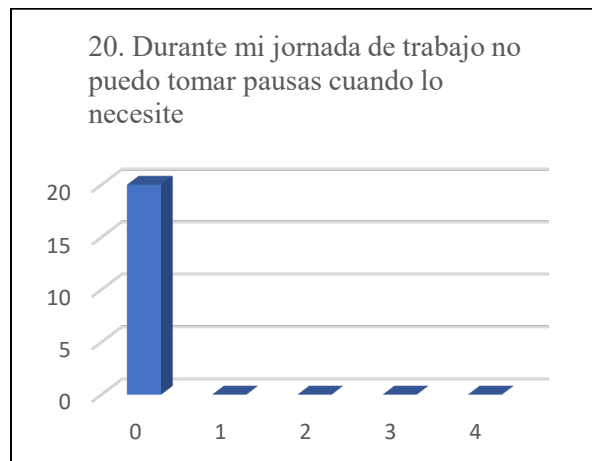
**Figura 30.** Reactivo 19



Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 30, en el Reactivo 19, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la empresa cuenta con planes de promoción y carrera e informa adecuadamente a los colaboradores con respecto a su desarrollo en la empresa. No requiere cambios a largo plazo.

**Figura 31.** Reactivo 20

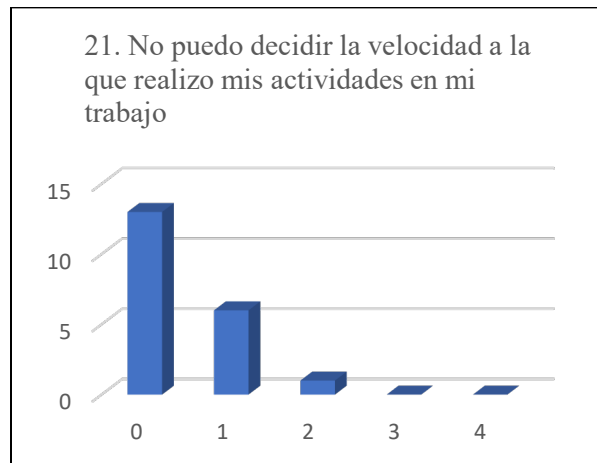


Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 31, en el Reactivo 20, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el control y autonomía en las actividades de los colaboradores en este punto son adecuados. No requiere cambios a largo plazo.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

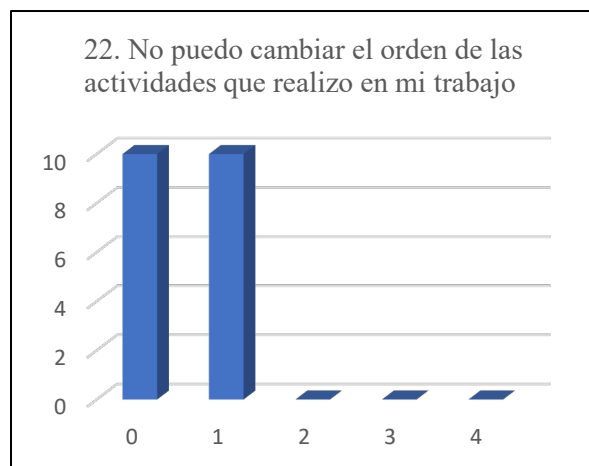
**Figura 32.** Reactivo 21



En la Figura 32, en el Reactivo 21, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el control y autonomía en las actividades de los colaboradores en este punto son adecuados. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 33.** Reactivo 22

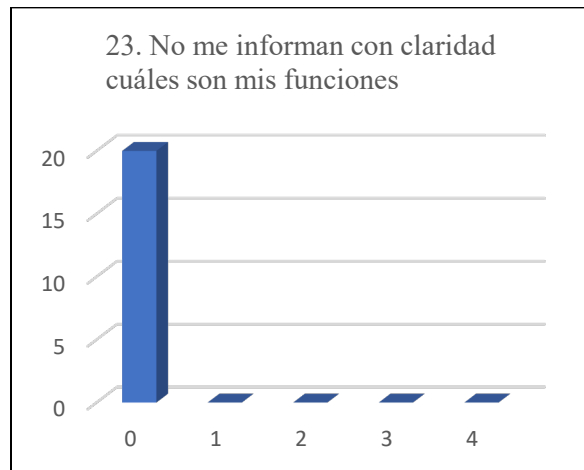


En la Figura 33, en el Reactivo 22, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el control y autonomía en las actividades de los colaboradores en este punto son adecuados. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

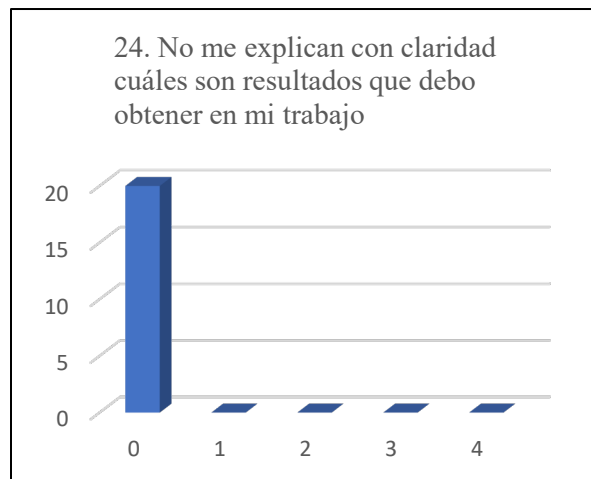
**Figura 34.** Reactivo 23



En la Figura 34, en el Reactivo 23, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la claridad en las indicaciones y descripción de funciones de los colaboradores son adecuados. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 35.** Reactivo 24

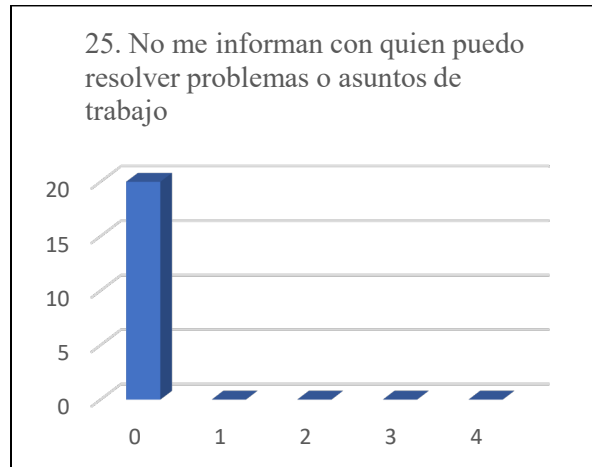


En la Figura 35, en el Reactivo 24, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la claridad en las indicaciones y descripción de funciones de los colaboradores son adecuados. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

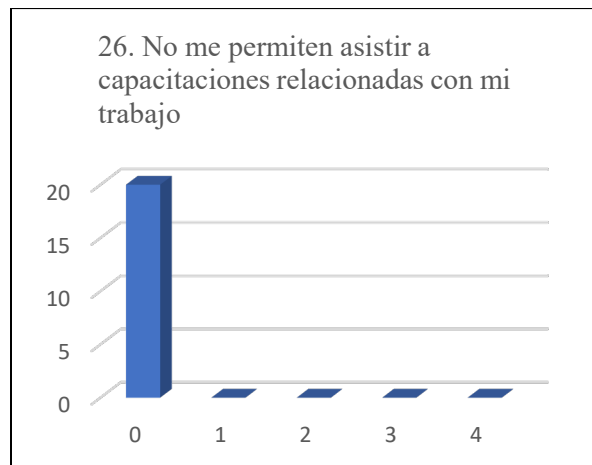
**Figura 36.** Reactivo 25



En la Figura 36, en el Reactivo 25, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la claridad en las indicaciones y descripción de funciones de los colaboradores son adecuados. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 37.** Reactivo 26



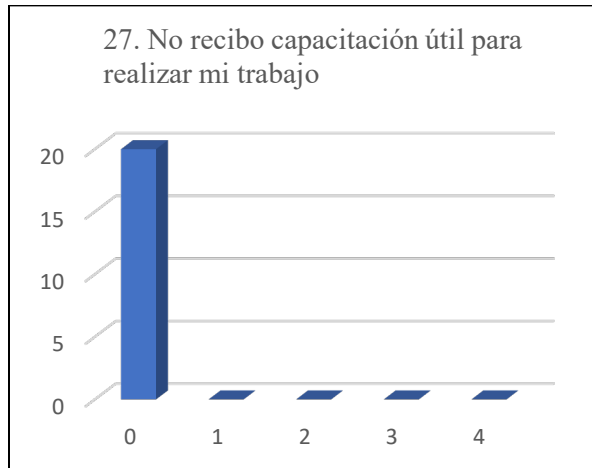
En la Figura 37, en el Reactivo 26, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la capacitación de los colaboradores es adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.



Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

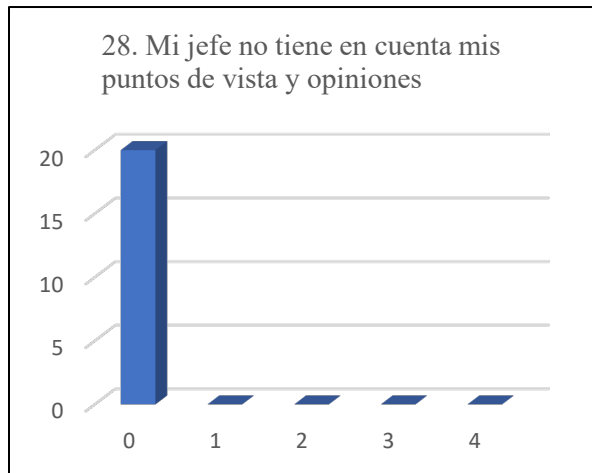
**Figura 38.** Reactivo 27



En la Figura 38, en el Reactivo 27, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la capacitación de los colaboradores es adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 39.** Reactivo 28

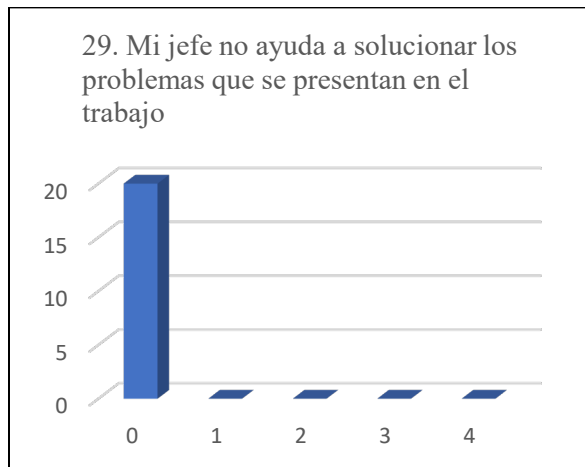


En la Figura 39, en el Reactivo 28, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el liderazgo en la empresa es adecuado para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

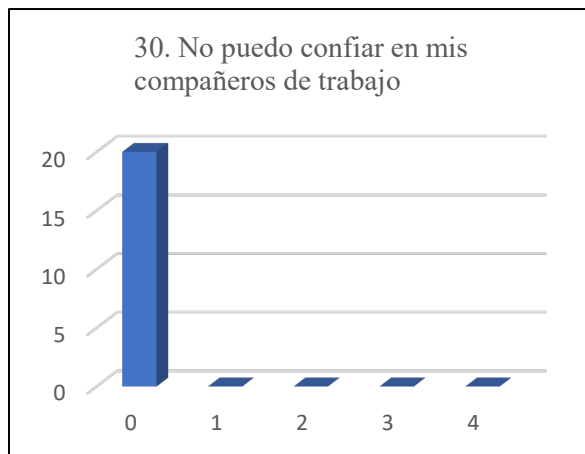
**Figura 40.** Reactivo 29



Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 40, en el Reactivo 29, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que el liderazgo en la empresa es adecuado para los colaboradores. No requiere cambios a largo plazo.

**Figura 41.** Reactivo 30

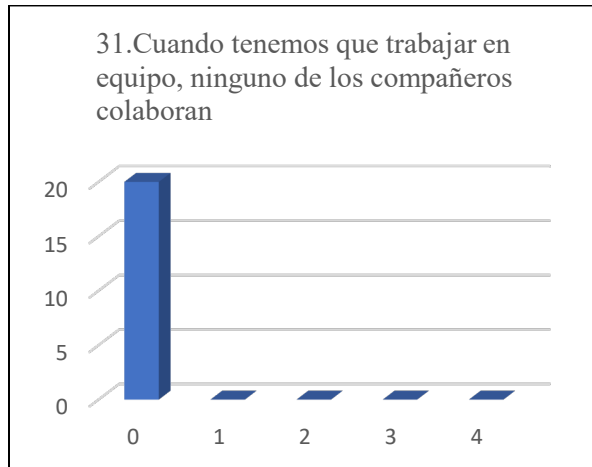


Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 41, en el Reactivo 30, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa son adecuadas. No requiere cambios a largo plazo.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

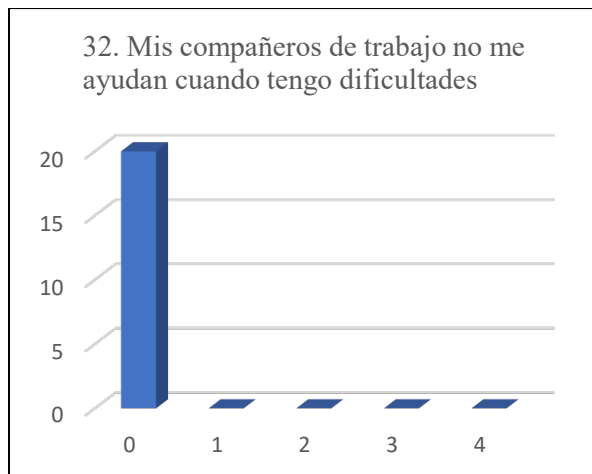
**Figura 42.** Reactivo 31



En la Figura 42, en el Reactivo 31, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa son adecuadas. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 43.** Reactivo 32

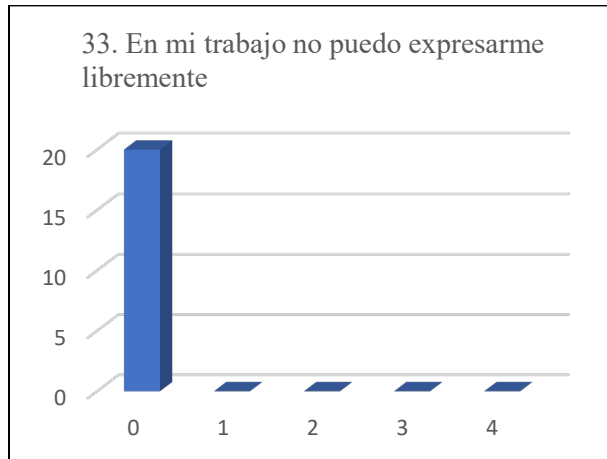


En la Figura 43, en el Reactivo 32, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las relaciones interpersonales de los colaboradores en la empresa son adecuadas. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

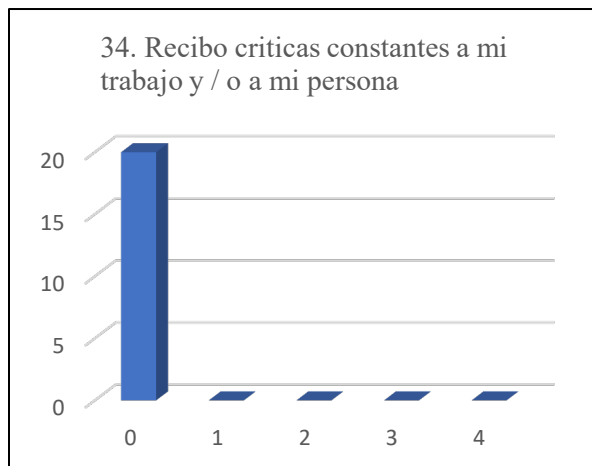
**Figura 44.** Reactivo 33



En la Figura 44, en el Reactivo 33, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 45.** Reactivo 34

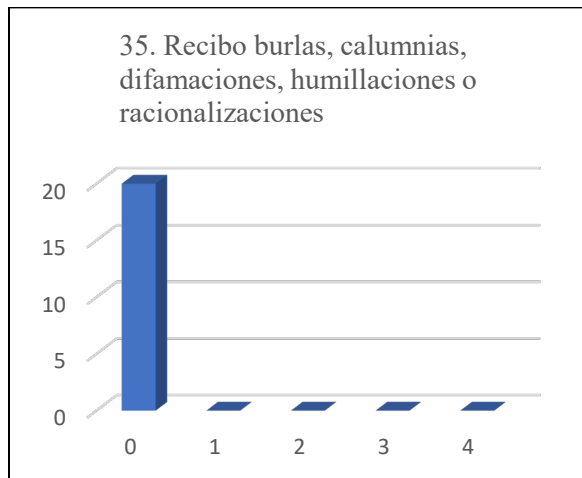


En la Figura 45, en el Reactivo 34, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

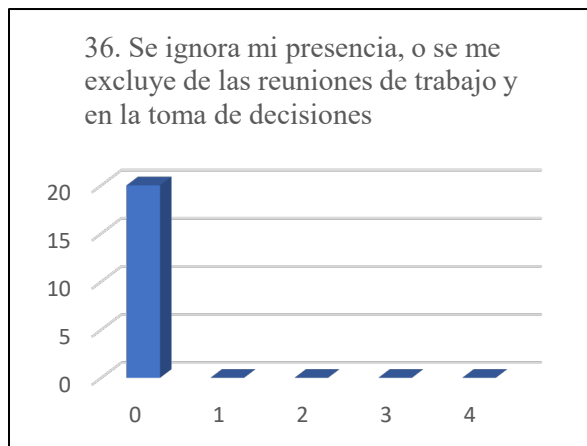
**Figura 46.** Reactivo 35



Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 46, en el Reactivo 35, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

**Figura 47.** Reactivo 36

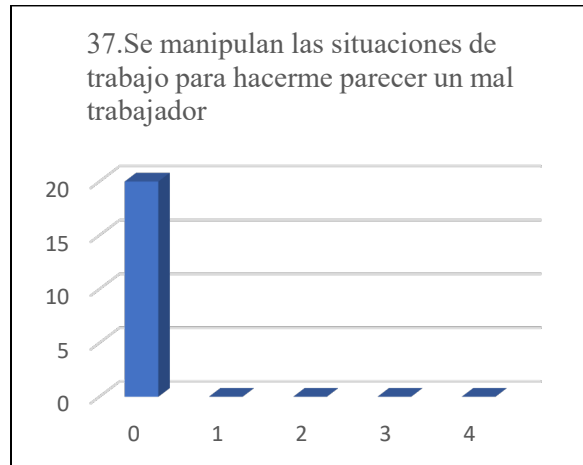


Fuente. Elaboración propia.

En la Figura 47, en el Reactivo 36, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

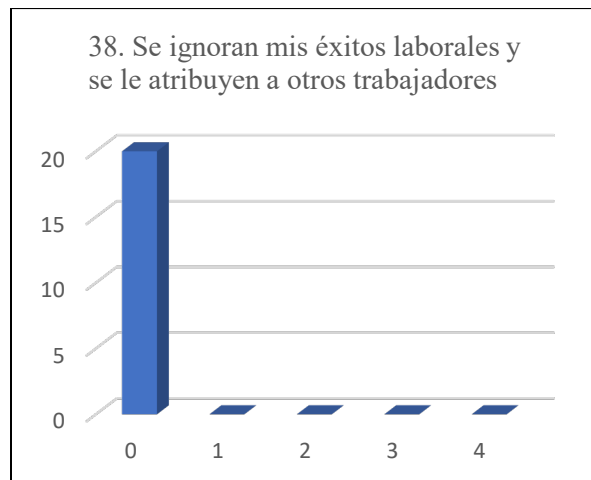
**Figura 48.** Reactivo 37



En la Figura 48, en el Reactivo 37, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

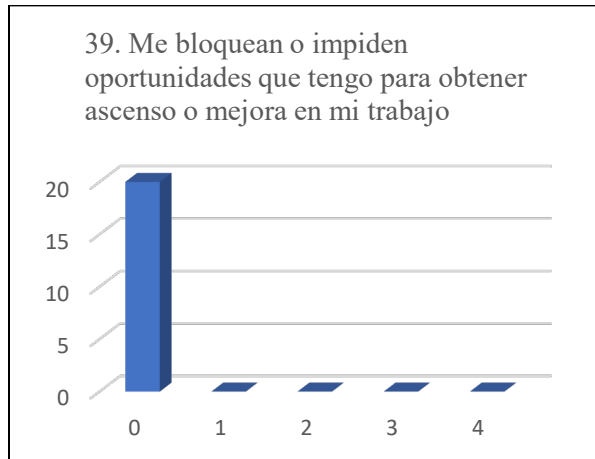
**Figura 49.** Reactivo 38



En la Figura 49, en el Reactivo 38, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

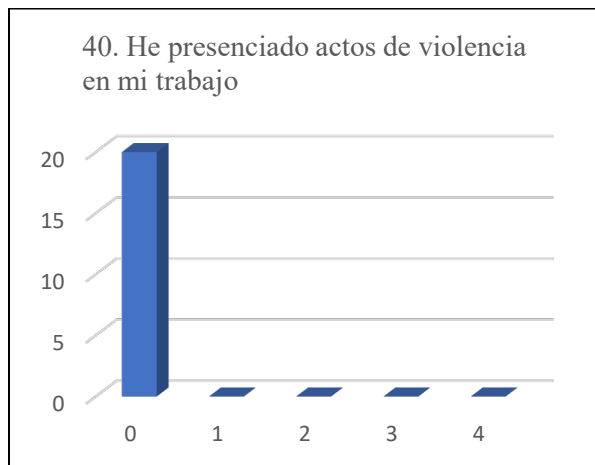
**Figura 50.** Reactivo 39



En la Figura 50, en el Reactivo 39, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 51.** Reactivo 40

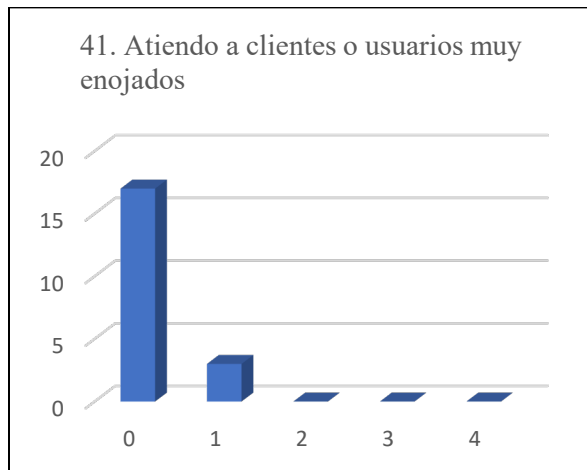


En la Figura 51, en el Reactivo 40, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la presencia de violencia laboral en la empresa referente a este punto, es inexistente. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

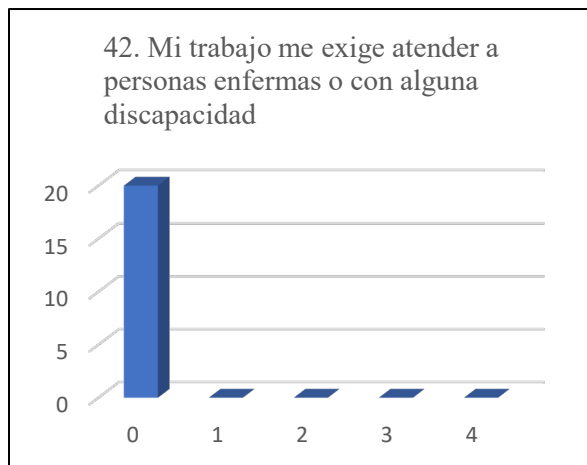
**Figura 52.** Reactivo 41



En la Figura 52, en el Reactivo 41, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga psicológica emocional que implican las actividades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 53.** Reactivo 42



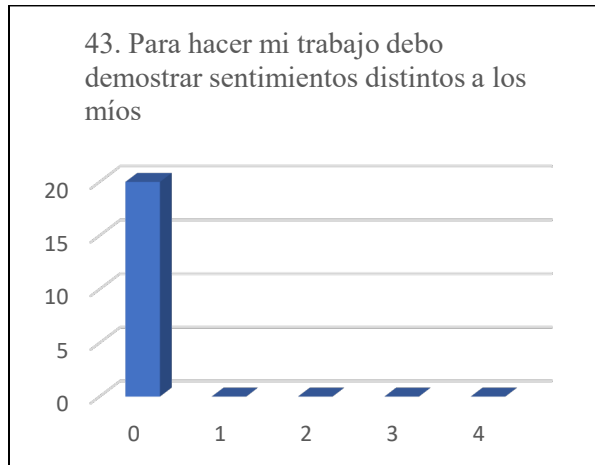
En la Figura 53, en el Reactivo 42, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga psicológica emocional que implican las actividades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.



Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

**Figura 54.** Reactivo 43



En la Figura 54, en el Reactivo 43, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que la carga psicológica emocional que implican las actividades de los colaboradores es ligera y adecuada. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 55.** Reactivo 44

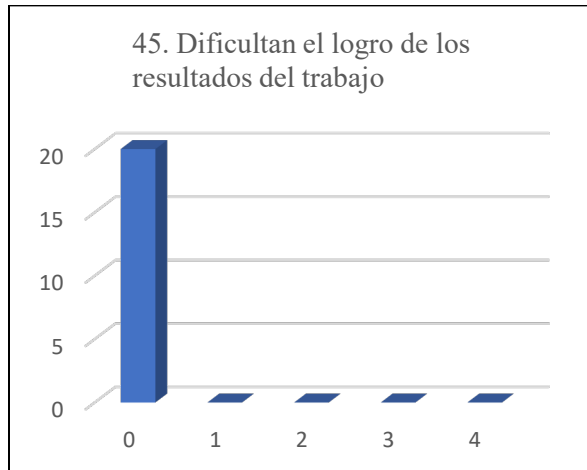


En la Figura 55, en el Reactivo 44, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las relaciones interpersonales de los colaboradores y/o puestos clave en la empresa son adecuadas. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

Análisis e interpretación por reactivo de FRP en el personal Territorio Coyote.

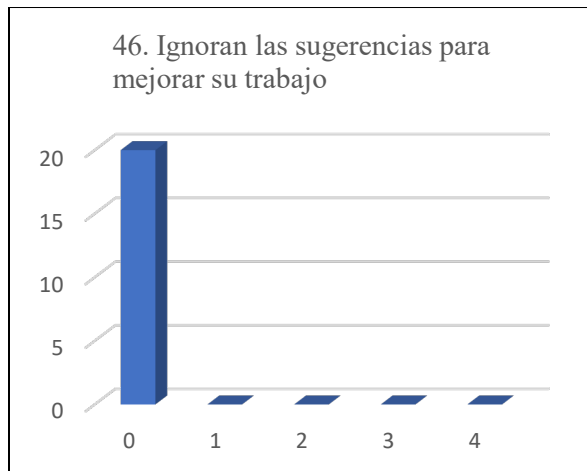
**Figura 56.** Reactivo 45



En la Figura 56, en el Reactivo 45, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las relaciones interpersonales de los colaboradores y/o puestos clave en la empresa son adecuadas. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 57.** Reactivo 46



En la Figura 57, en el Reactivo 46, de acuerdo al cuestionario para la identificación, análisis y prevención de FRP en el personal de la empresa Territorio Coyote. Se puede interpretar que las relaciones interpersonales de los colaboradores y/o puestos clave en la empresa son adecuadas. No requiere cambios a largo plazo.

Fuente. Elaboración propia.

### **6.3. Comprobación de hipótesis**

Determinando el nivel de riesgo en el personal de la empresa Territorio Coyote como Nulo, con respecto a la NOM-035-STPS-2018. Describiendo como adecuadas y eficientes las condiciones en las que se desempeña el factor humano de la empresa Territorio Coyote, se identificaron en múltiples reactivos, aspectos o funciones en donde la intervención de la gestión del factor humano tiene lugar, en relación al análisis de categorías, dominios y dimensiones que evalúa la NOM-035-STPS-2018 con respecto a los factores de riesgo psicosocial. Derivado de lo que antecede, se acepta la hipótesis de que la gestión de factor humano impacta en el nivel de riesgo psicosocial en la empresa Territorio Coyote con respecto a la NOM-035-STPS-2018.

Así como Gutiérrez, Vázquez y Espinoza (2001) refieren a la empatía y el compromiso por parte de los empresarios y personas a cargo de la gestión del factor humano, en relación a la importancia de identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial. En tal sentido, mencionaron como una deficiente gestión de factor humano, propiciaron la inevitable presencia de factores de riesgo psicosocial.

Del mismo modo, Beltrán, González, Moreno & Santa Cruz (2013), encontraron la presencia de factores de riesgo en las actividades simultáneas y sin periodos de descanso, tareas exhaustivas, peligrosas, población fluctuante y desconocida, así como una fuerte presión, falta de autonomía en las funciones del factor humano estudiado. El único soporte al crecimiento de la presencia de factores de riesgo, fue el apoyo social otorgado por la empresa hacia el factor humano.

Noroña y Negrete (2021), lograron identificar bajos niveles de factores de riesgo psicosocial en su población estudiada. Determinando la salud psicológica, resiliencia, y sentido

de pertenencia hacia la empresa, desarrollado en el factor humano derivado de la eficiente gestión del mismo.

Hernández & Dylan (2014), hablaron de una reestructuración de las cargas laborales, condiciones físicas-ambientales, de modo que estas fuesen adecuadas para el factor humano.

## PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

El análisis y los instrumentos proporcionados por la NOM-035-STPS-2018, son herramientas de suma utilidad, proporcionaron información suficientemente relevante para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el factor humano que integra la empresa Territorio Coyote. Los resultados presentaron una visión panorámica de la percepción del factor humano con respecto a la gestión del mismo en la empresa Territorio Coyote. Tal como menciona Navarro (2011), las prácticas de gestión del factor humano influyen sobre las percepciones y actitudes del factor humano a nivel individual y a nivel organizacional. Asimismo, dichas percepciones y actitudes impactan en el desempeño de la organización. En tal sentido, la presencia de factores de riesgo psicosocial ha sido mitigada mediante eficientes prácticas de gestión del factor humano en la empresa Territorio Coyote. Es decir, la nula o inexistente presencia de factores de riesgo psicosocial, se deriva de las eficientes prácticas de gestión en la empresa.

Coincidiendo con Navarro (2011), se concluye que, las prácticas de gestión del factor humano orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “cómoda” se relacionan positivamente con el desempeño del factor humano que integra la empresa, a través de las percepciones y expectativas del mismo. Sin embargo, enfoque de los empresarios y agentes encargados de la gestión del factor humano que integra las empresas, está encaminado al desempeño eficiente del personal en sus funciones. Es decir, sus objetivos se relacionan con la competitividad y productividad de factor humano, lo cual, desde una perspectiva empresarial o financiera, es entendible. Sin embargo, la perspectiva esencialmente primaria es el enfoque humano, es decir, el bienestar de la salud física y mental del factor humano. Considerando la adecuada gestión de las condiciones físicas ambientales en las que se desempeña, así como los

factores propios de sus funciones; la carga de trabajo adecuada, de manera que esta no represente un estresor para el factor humano, el control y autonomía en sus actividades, es decir, el empoderamiento personal en la empresa, así como la capacitación y desarrollo para la ejecución de sus funciones, otorgándole la debida atención a la detección de necesidades de capacitación y el correcto seguimiento a los planes anuales de capacitación establecidos de su derivación. Una jornada laboral adecuada, de manera que el trabajo no interfiera con las relaciones familiares y sociales del factor humano. Finalmente, el liderazgo y relaciones de trabajo, como agentes motivadores del personal, son esencialmente los factores de éxito en la gestión del factor humano.

¿Por qué es tan importante la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en todas las organizaciones?, sencillamente, porque es posible identificar las áreas de oportunidad y amenazas de cualquier organización en materia de gestión del factor humano, tomando como premisa, la salud física y mental del personal. ¿Cómo es esto posible?, estas herramientas de gestión, facilitan la identificación e implementación de las medidas necesarias para disminuir los índices de rotación de personal, ausentismo; que se traducen en reducción de costos hacia la organización. Elevar el índice de satisfacción y retención del factor humano; que se traducen a un desarrollo del sentido de pertenencia en el mismo, fuertes y efectivos procesos de comunicación, trabajo en equipo y procesos de la empresa, que culminan en un impacto positivo a la reputación de la empresa y sus utilidades.

El hecho de que la empresa Territorio Coyote presente un nivel de riesgo nulo, en relación a la presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal. No significa que se encuentren exentos de dichos factores de riesgo en un futuro. Tal como describe Gómez (2019),

es responsabilidad del empresario mantener un entorno de trabajo sano y seguro para el factor humano que integra las empresas.

En ese contexto, se plantearon diversas estrategias de gestión del factor humano, enfocadas al cuidado y prevención de los factores de riesgo psicosocial.

- Comunicación efectiva:
  - Mantener la comunicación en todos los niveles de la organización, correspondiente a los valores de la empresa, siendo esta respetuosa, honesta y concisa.
  - Continuar con las sesiones de Codesarrollo Profesional con una periodicidad mensual.
  - Seguimiento a los comentarios y sugerencias de todos los colaboradores.
- Desarrollo Humano y Control Organizacional.
  - Seguimiento a la Detección de Necesidades de Capacitación y Plan de Capacitación Anual de Territorio Coyote.
  - Actualización de Descripciones de puesto de todos los colaboradores de la organización.
  - Negociación de objetivos / metas de cada puesto con cada colaborador correspondiente.
  - Seguimiento a los planes de Desarrollo y Carrera.
  - Promover un ambiente de ligera concentración.
  - Seguimiento a los horarios laborales manteniendo la premisa de evitar que los colaboradores trabajen tiempo adicional al establecido.
  - Negociar y organizar las actividades y tiempos de las mismas, evitando las sobrecargas mentales, de trabajo y de responsabilidades.

- Promover el trabajo en equipo como unidad enfocado a la compartición de responsabilidades, es decir, que ningún colaborador tenga y/o perciba que cuenta con responsabilidades de mayor valor en un sentido negativo.
- Continuar instruyendo a los colaboradores en los diversos temas operativos generales, promoviendo el empoderamiento, control y autonomía, impulsando la toma de decisiones a un nivel operativo, expresándoles confianza y seguridad.

Finalmente, se le extiende una cordial invitación a todo tipo de organizaciones, a mejorar sus prácticas de gestión del factor humano, considerando implementar como función del departamento de Recursos Humanos en conjunto con la Alta Dirección, la realización de la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo en el personal que integra la organización en cuestión. Y no propiamente como el cumplimiento a una obligación jurídica impuesta por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sino como una responsabilidad profesional totalmente humana, ética y social. Prestar atención a las necesidades inquietudes, desarrollo, comentarios y sugerencias del factor humano, jamás ha disminuido su relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y desarrollo de la misma, por la sencilla razón de que tal desarrollo es un crecimiento sinérgico.



## REFERENCIAS

- Aranda BC, Pando MM, Salazar EJG, Torres LTM, Aldrete RMG. Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México. *Revista Costarricense de Salud Pública 2010*; 19: 18-24.
- Aranda Beltrán, C., González Baltazar, R., Pando Moreno, M., & Hidalgo Santacruz, G. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 487-500
- Arce, R. S. A. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634.
- Arias, Fidias G. (2006). Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme.
- Boswell, W.R. (2006). Aligning employees with the organization's strategic objectives: Out of "line of sight," out of mind. *International Journal of Human Resource Management*, 17, 1489-1511.
- Brito-Ortíz, J. F., Balderas, G. S., & Aponte, A. L. Validación y consistencia interna del cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial de la NOM-035-STPS-2018 en centros de trabajo ubicados en México.
- Fierro Méndez, E. R., Martínez Guerra, L. R., & Ballén Díaz, Z. A. (2020). Estrategia de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés en el personal del área de alimentos y bebidas del Hotel Andes Plaza, Bogotá.

- Fisher, C. D. (1989). Current and recurrent challenges in HRM. *Journal of Management*, 15(2), 157.
- GÓMEZ, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2019). Gestión de recursos humanos. Universidad Complutense de Madrid.
- Gutiérrez, D. A. R., Vázquez, J. A., & Espinoza, I. R. D. (2021). Factores de riesgo psicosocial en agencias distribuidoras de automóviles de la ciudad de Chihuahua: Psychosocial risk factors in automotive distribution agencies in the city of chihuahua. *Revista Relayn-Micro y Pequeñas empresas en Latinoamérica*, 5(1), 92-116.
- Hernández S., Fernández R., Baptista, C., & Pilar. (2004). *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, S., & Dayan, N. (2014). Como influye los factores de riesgo psicosocial en el clima laboral de la empresa Lissomsa SA (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill, p. 124.
- Latorre Navarro, M. F. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.
- Luis García Revillo Sánchez. (2006). El Factor Humano en la Empresa. Gestión y Administración de Recursos Humanos. Escuela de Negocios: MBA.
- Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.

Melo Noroña, N. J. (2021). Identificación de factores de Riesgos Laborales Psicosociales en el ámbito de servicio al cliente en restaurantes de la ciudad de Quito durante el año 2021.

Universidad Técnica Particular de Loja

Miranda, C. (2019). *Administración Avanzada*. Facultad de Contaduría y Administración.

Universidad Autónoma de Querétaro.

Montoya Agudelo, César Alveiro, & Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2),1-20. [fecha de Consulta 25 de noviembre de 2021]. ISSN: 1669-7634.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

Oficina Internacional Del Trabajo Ginebra. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo:

Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre

Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. 1984, de Oficina Internacional Del

Trabajo Ginebra. Sitio web:

extension://bfdogplmndidlpjfhoyckpakkdjkkil/pdf/viewer.html?file=http%3A%2F%2Fwww.factorpsicosociales.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F02%2FFFPS-OIT-OMS.pdf

Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 6, 963.

Ostroff, C., y Bowen, D. E. (2000). Moving HR to a higher level: HR practices and organizational effectiveness. En Klein, K. J. S., y Kozlowski, S. W. J. (Eds.), *Multilevel*

- theory, research, and methods in organizations: Foundations, extensions, and new directions (pp. 211-265). San Francisco: Jossey-Bass.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación.
- Tamayo Y Tamayo, M. (2007). El Proceso De La Investigación Científica; Incluye Glosario Y Manual De Evaluación De Proyectos (4a. Ed.). Guadalajara: Limusa.
- Universidad Autónoma de México. (2018). MÉXICO, ENTRE LOS PAÍSES CON MAYOR ESTRÉS LABORAL: ACADÉMICAS DE LA UNAM. 2022, de Dirección General de Comunicación Social UNAM Sitio web:  
[https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018\\_272.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html)
- Vassallo, M. (2019). NOM035 MV. Conferencia NOM 035.
- Weissbrodt, R., Arial, M., Graf, M., Iff, S., & Giauque, D. (2018). Preventing psychosocial risks at work: An evaluation study of labor inspectorate interventions. *Safety Science* 110, 355-362.

## APÉNDICES

### **Apéndice A: Abreviaturas**

ATP: Acontecimientos traumáticos severos.

FRP: Factores de riesgo psicosocial.

## Apéndice B: Cuestionario para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Territorio Coyote.

# ¡Nos interesa saber cómo te sientes!

\*Obligatorio

### Instrucciones

Estimado compañero de Territorio Coyote: queremos saber cómo te sientes laborando aquí. Por

favor, responde el siguiente cuestionario tomando en cuenta lo siguiente:

- Toda la información aquí manifestada será protegida, privada y absolutamente confidencial.
- Así mismo el uso de la información proporcionada de tu parte y de tus resultados será exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo.
- Tu opinión es lo más importante, por lo que se te pide contestar con sinceridad.
- Por favor responde el cuestionario conforme se indica.
- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Es necesaria tu concentración y confidencialidad, favor de no consultar, preguntar o comparar con nadie más tus respuestas.

Cualquier duda puedes comunicarte con nosotros al WhatsApp (442) 471 86 15

### Datos DemoFiguras

1. Nombre completo \*

---

2. Sexo \*

*Marca solo un óvalo.*

Mujer

Hombre

## 3. Edad \*

*Marca solo un óvalo.*

15 - 19 años

20 - 24 años

25 - 29 años

30 - 34 años

35 - 39 años

40 - 44 años

45 - 49 años

50 - 54 años

55 - 59 años

60 - 64 años

65 - 69 años

70 o más

## 4. Estado Civil \*

*Marca solo un óvalo.*

Casado(a)

Soltero(a)

Divorciado(a)

Viudo(a)

Unión libre

## 5. Nivel de estudios. \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sin estudios
- Primaria incompleta / En curso
- Primaria terminada
- Secundaria incompleta / En curso
- Secundaria terminada
- Preparatoria o Bachillerato Incompleto(a) / En curso
- Preparatoria o Bachillerato terminado(a)
- Técnico Superior Universitario incompleto / En curso
- Técnico Superior Universitario terminado Licenciatura
- incompleta / En curso
- Licenciatura terminada
- Posgrado incompleto / En curso
- Posgrado terminado

## 6. Puesto que desempeñas \*

---

## 7. Departamento / área dónde te desempeñas \*

---



## 8. Tipo de puesto \*

*Marca solo un óvalo.*

- Operativo
- Supervisor o Gerente Administrativo
- Otro
- 

## 9. Realizas rotación de turno \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

## 10. Experiencia en el puesto \*

*Marca solo un óvalo.*

- 6 meses - 1 año
- 2 - 3 años
- 4 - 5 años
- 6 años o más

## 11. Tiempo desempeñando el puesto actual \*

*Marca solo un óvalo.*

- 6 meses - 1 año
- 2 - 3 años
- 4 - 5 años
- 6 años o más

## 12. Empresa \*

---

¡Queremos saber cómo te sientes!

POR FAVOR RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CON: SÍ / NO

I.- ¿Has presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes?:

13. Accidente que tenga como consecuencia la muerte de alguien, la pérdida de alguna parte de tu cuerpo o una lesión grave \*

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

14. Asaltos \*

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

15. Actos violentos que derivaron en lesiones graves \*

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

## 16. Secuestro \*

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

## 17. Amenazas \*

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

## 18. Cualquier otro acontecimiento haya puesto tu vida / salud en riesgo, y/o la de otras personas \*

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

SÓLO SÍ TODAS TUS RESPUESTAS FUERON "NO", POR FAVOR DIRÍGETE A PARTE INFERIOR DE LA PÁGINA Y PRESIONA "SIGUIENTE".

II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes)

19. ¿Has tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que te provocan malestares?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

20. ¿Has tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento que te producen malestar?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes)

21. ¿Te has esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones situaciones que te puedan recordar el acontecimiento?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

22. ¿Te has esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

23. ¿Has tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

24. ¿Ha disminuido tu interés en tus actividades cotidianas?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

25. ¿Te has sentido alejado o distante de los demás?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

26. ¿Has notado que tienes dificultad para expresar tus sentimientos?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

27. ¿Has tenido la impresión de que tu vida se va acortar o que tu deceso es antes que el de otras personas, o que tienes un futuro limitado?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

#### IV.- Afectación

28. ¿Has tenido dificultades para dormir?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

29. ¿Has estado particularmente irritable o te han dado arranques de coraje?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

30. ¿Has tenido dificultad para concentrarse?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

31. ¿Has estado nervioso o constantemente en alerta?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

32. ¿Te has sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?

*Marca solo un óvalo.*

0. No

1. Sí

**¡Ayúdanos a mejorar el espacio dónde trabajas!**

### Instrucciones

Por favor, califica las siguientes oraciones en escala del 0 al 4 donde:

- 0. INCORRECTO
- 1. CASI INCORRECTO
- 2. ALGUNAS VECES
- 3. CASI CORRECTO
- 4. CORRECTO

33. 1. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico \*

*Marca solo un óvalo.*

0      1      2      3      4

---

Incorrecto      Correcto

---

34. 2. Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo, debido a las condiciones \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

35. 3. Considero que las actividades que realizo son peligrosas \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

36. 4. Debo quedarme tiempo adicional a mi turno por la cantidad de trabajo que tengo. \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

37. 5. Trabajo sin parar debido a la cantidad de trabajo que tengo. \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto



38. 6. Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

39. 7. Mi trabajo exige que este muy concentrado \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

40. 8. Mi trabajo requiere que memorice mucha información \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

41. 9. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

42. 10. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

43. 11. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

44. 12. En mi trabajo me dan ordenes contradictorias \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

45. 13. Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

46. 14. Trabajo horas extra más de tres veces a la semana \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

47. 15. Mi trabajo me exige laborar en mis días de descanso, festivos o fines de semana \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

48. 16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

49. 17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

50. 18. Mi trabajo no me permite desarrollar nuevas habilidades. \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

51. 19. En mi trabajo no puedo aspirar a un mejor puesto \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

52. 20. Durante mi jornada de trabajo no puedo tomar pausas cuando lo necesite \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

53. 21. No puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

54. 22. No puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

55. 23. No me informan con claridad cuáles son mis funciones \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

56. 24. No me explican con claridad cuáles son resultados que debo obtener en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

57. 25. No me informan con quien puedo resolver problemas o asuntos de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

58. 26. No me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

59. 27. No recibo capacitación útil para realizar mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

60. 28. Mi jefe no tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

61. 29. Mi jefe no ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

62. 30. No puedo confiar en mis compañeros de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

63. 31. Cuando tenemos que trabajar en equipo, ninguno de los compañeros colabora \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

64. 32. Mis compañeros de trabajo no me ayudan cuando tengo dificultades \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

65. 33. En mi trabajo no puedo expresarme libremente \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

66. 34. Recibo criticas constantes a mi trabajo y / o a mi persona \*

*Marca solo un óvalo.*

0	1	2	3	4		
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

67. 35. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o racionalizaciones \*

*Marca solo un óvalo.*

0	1	2	3	4		
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

68. 36. Se ignora mi presencia, o se me excluye de las reuniones de trabajo y en latoma de decisiones \*

*Marca solo un óvalo.*

0	1	2	3	4		
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

69. 37. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador \*

*Marca solo un óvalo.*

0	1	2	3	4		
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto



70. 38. Se ignoran mis éxitos laborales y se les atribuyen a otros trabajadores \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

71. 39. Me bloquean o impiden oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

72. 40. He presenciado actos de violencia en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

Las siguientes preguntas están relacionadas con atención a clientes y usuarios

73. En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

74. 41. Atiendo a clientes o usuarios muy enojados

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

75. 42. Mi trabajo me exige atender a personas enfermas o con alguna discapacidad

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

76. 43. Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos

*Marca solo un óvalo.*

	0	1	2	3	4	
Incorrecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correcto

77. Soy jefe de otros trabajadores

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

Si tu respuesta fue SÍ continua con la siguiente pregunta, si tu respuesta fue NO, ha terminado el cuestionario. ¡Nos importa saber cómo te sientes, agradecemos tu honestidad!

78. 44. Comunican tarde los asuntos de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

0      1      2      3      4

---

Incorrecto      Correcto

---

79. 45. Dificultan el logro de los resultados del trabajo

*Marca solo un óvalo.*

0      1      2      3      4

---

Incorrecto      Correcto

---

80. 46. Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo

*Marca solo un óvalo.*

0      1      2      3      4

---

Incorrecto      Correcto

---

¡AGRADECEMOS TU HONESTIDAD Y PARTICIPACIÓN! – ¡LA ENCUESTA HA CONCLUIDO!

**Apéndice C: NOM-035-STPS-2018.****DOF: 23/10/2018****NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.****Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Secretaría del Trabajo y Previsión Social.**

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

**CONSIDERANDO**

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

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

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

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

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

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

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

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores

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

#### **TRANSITORIOS**

Guía de Referencia I

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

Guía de Referencia II

Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial

Guía de Referencia III

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

Guía de Referencia IV

Ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales

Guía de referencia V

Datos del trabajador

#### **1. Objetivo**

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

#### **2. Campo de aplicación**

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

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

Aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015, vigente, darán por esa condición cumplimiento con las obligaciones y numerales siguientes: 5.1 inciso b); 8.1, inciso b); 8.2 incisos a), su inciso 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.- Índices 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:  $X^2/df$  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 patronos para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;
  - 2) Realizar reuniones periódicas (semestrales o anuales) de seguimiento a las actividades establecidas para el apoyo social y, en su caso, extraordinarias si ocurren eventos que pongan en riesgo la salud del trabajador o al centro de trabajo;
  - 3) Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y
  - 4) Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;
- e) En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contemplar:
  - 1) Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo cuando las condiciones del trabajo lo permitan;
  - 2) Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;
  - 3) Apoyos a los trabajadores, de manera que puedan atender emergencias familiares, mismas que el trabajador tendrá que comprobar, y
  - 4) Promoción de actividades de integración familiar en el trabajo, previo acuerdo con los trabajadores;
- f) Respecto al reconocimiento en el trabajo deberán contar con mecanismos que permitan:
  - 1) Reconocer el desempeño sobresaliente (superior al esperado) de los trabajadores;
  - 2) Difundir los logros de los trabajadores sobresalientes, y
  - 3) En su caso, expresar al trabajador sus posibilidades de desarrollo;
- g) En lo que se refiere a la prevención de la violencia laboral se deberá:

- 1) Difundir información para sensibilizar sobre la violencia laboral, tanto a trabajadores como a directivos, gerentes y supervisores;
  - 2) Establecer procedimientos de actuación y seguimiento para tratar problemas relacionados con la violencia laboral, y capacitar al responsable de su implementación, y
  - 3) Informar sobre la forma en que se deben denunciar actos de violencia laboral;
  - h) En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores se deberá promover que:
    - 1) El patrón, supervisor o jefe inmediato se comuniquen de forma directa y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema que impida o retrase el desarrollo del trabajo;
    - 2) Los cambios en la organización o en las condiciones de trabajo se difundan entre los trabajadores, y
    - 3) Los trabajadores puedan expresar sus opiniones sobre la solución de los problemas o la mejora de las condiciones de su trabajo que permitan mejorar su desempeño, e
      - i) Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se deberá cumplir con:
        - 1) Analizar la relación capacitación-tareas encomendadas;
        - 2) Dar oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y
        - 3) Realizar una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.
- 8.3** Los centros de trabajo cuyo resultado de las evaluaciones a que se refieren los numerales 7.1 al 7.4, conforme a los criterios establecidos en el método aplicado, determinen la necesidad de desarrollar acciones de control, éstas se deberán implementar a través de un Programa que cumpla con lo previsto por el numeral 8.4 de la presente Norma.
- 8.4** El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral deberá contener:
- a) Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;
  - b) El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;
  - c) Las fechas programadas para su realización;
  - d) El control de los avances de la implementación del programa;
  - e) La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y
  - f) El responsable de su ejecución.
- 8.5** El tipo de acciones deberán realizarse, según aplique, en los niveles siguientes:
- a) Primer nivel: Las acciones se centran en el plano organizacional e implican actuar sobre la política de prevención de riesgos psicosociales del centro de trabajo, la organización del trabajo, las acciones o medios para: disminuir los efectos de los factores de riesgo psicosocial, prevenir la violencia laboral y propiciar el entorno organizacional favorable.
  - b) Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), y reforzar el apoyo social, y/o
  - c) Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico.
 

Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.
- 9. Unidades de verificación**
- 9.1** El patrón tendrá la opción de contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, para verificar el grado de cumplimiento con esta Norma.
- 9.2** Las unidades de verificación que evalúen la conformidad con la presente Norma, deberán aplicar los criterios de cumplimiento que prevé el procedimiento para la evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo 10 de la misma.
- 9.3** Las unidades de verificación acreditadas y aprobadas que evalúen el cumplimiento con esta Norma deberán emitir un dictamen, el cual habrá de contener:
- a) Datos del centro de trabajo verificado:
    - 1) El nombre, denominación o razón social;

- 2) El Registro Federal de Contribuyentes;
  - 3) El domicilio completo;
  - 4) El teléfono, y
  - 5) La actividad principal;
  - b) Datos de la unidad de verificación:
    - 1) El nombre, denominación o razón social;
    - 2) El número de acreditación;
    - 3) El número de aprobación otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y
    - 4) Su domicilio completo;
    - c) Datos del dictamen:
      - 1) La clave y nombre de la norma;
      - 2) El nombre del verificador evaluado y aprobado;
      - 3) La fecha de verificación;
      - 4) El número de dictamen;
      - 5) La vigencia del dictamen;
      - 6) El lugar de emisión del dictamen;
      - 7) La fecha de emisión del dictamen, y
      - 8) El número de registro del dictamen emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social al rendirse el informe respectivo, y
    - d) El método que se utilizó para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional, según aplique: los propuestos por las guías de referencia II o III de la presente Norma, o métodos desarrollados por el patrón que cumplan con lo dispuesto por los numerales 7.4 y 7.5 de esta Norma.
- 9.4** La vigencia de los dictámenes emitidos por las unidades de verificación será de dos años, siempre y cuando no sean modificadas las condiciones que sirvieron para su emisión.

#### 10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad

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

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

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

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

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

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

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

<p>5.3; 7.1 b); 7.2; 7.3; 7.4; 7.5; 7.6, 7.7; 7.8 y 7.9</p>	<p><b>Documental o entrevista, según aplique</b></p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Realiza la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional:</p> <p>La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional comprende a todos los trabajadores del centro de trabajo o, se realiza a una muestra representativa conforme a lo señalado en la en el numeral III. 1 de la Guía de referencia III de esta Norma;</p>	<p>Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>Este apartado del Procedimiento para la evaluación de la conformidad sólo aplica a aquellos centros de trabajo que</p>	
-------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



		<p>La identificación de los factores de riesgo psicosocial y análisis contempla los factores siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las condiciones en el ambiente de trabajo;</li> <li>Las cargas de trabajo;</li> <li>La falta de control sobre el trabajo;</li> <li>Las jornadas de trabajo y rotación de turnos;</li> <li>Interferencia en la relación trabajo-familia;</li> <li>Liderazgo y relaciones negativas en el trabajo, y</li> <li>La violencia laboral;</li> </ul> <p>La evaluación del entorno organizacional favorable comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa;</li> <li>La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas;</li> <li>La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores;</li> <li>La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores;</li> <li>La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares, y</li> <li>La evaluación y el reconocimiento del desempeño;</li> </ul> <p>El método que se utiliza para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como para la evaluación del entorno organizacional contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>La forma como se realiza la aplicación de los cuestionarios;</li> <li>La manera de evaluar los cuestionarios, y</li> <li>Los niveles y la forma de determinar el riesgo conforme a los resultados de los cuestionarios aplicados, y</li> </ul>	<p>tengan más 50 trabajadores. Aquellos centros de trabajo que demuestren que realizan la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación de entorno organizacional utilizando el método señalado en la Guía de referencia III de esta Norma, darán cumplimiento a los numerales 7.1 b), 7.2; 7.3; 7.4 y 7.5.</p> <p>Esta disposición (numeral 8.5) sólo aplica para aquellos centros de trabajo que desarrollen y utilicen métodos diferentes a los contenidos en la Guía de referencia III de esta Norma.</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

		<p>Objetivo;</p> <p>Principales actividades realizadas en el centro de trabajo;</p> <p>Método utilizado conforme al numeral 7.4, de la presente Norma;</p> <p>Resultados obtenidos de acuerdo con el numeral 7.4, inciso d) de esta Norma,</p> <p>Conclusiones;</p> <p>Recomendaciones y acciones de intervención, en su caso, y</p> <p>Datos del responsable de la evaluación;</p> <p>o Nombre completo, y</p> <p>o Número cédula profesional, en su caso.</p> <p>El resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como de la evaluación del entorno organizacional está disponible para consulta de los trabajadores, y La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional se realiza, al menos, cada dos años.</p>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

5.4, 8.1 y 8.2	<b>Documental o entrevista</b>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>Realiza acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño, y</p>	Esta disposición entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	
----------------	--------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>Comprenden las acciones y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, lo siguiente:</p> <p>En relación con el liderazgo y las relaciones en el trabajo incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>o Lineamientos para prohibir la discriminación y fomentar la equidad y el respeto;</li> <li>o Mecanismos para fomentar la comunicación entre supervisores o gerentes y trabajadores, así como entre los trabajadores, e</li> <li>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;</li> </ul>		
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>o Respecto a las cargas de trabajo contempla:<ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>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</li><li>o Instructivos o procedimientos que definan claramente las tareas y responsabilidades;</li></ul></li></ul>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>En lo que se refiere al control de trabajo comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>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</li><li>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;</li></ul>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>En lo relativo al apoyo social incluye actividades que permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o La mejora de las relaciones entre trabajadores, supervisores, gerentes y patrones para que puedan obtener apoyo los unos de los otros;</li><li>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;</li><li>o La promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores, y</li><li>o El fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;</li></ul> <p>En relación con el equilibrio en la relación trabajo-familia, contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Acciones para involucrar a los trabajadores en la definición de los horarios de trabajo, cuando las condiciones del trabajo lo permitan;</li><li>o Lineamientos para establecer medidas y límites que eviten las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo;</li></ul>		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



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

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

		<p>En relación con la información y comunicación que se proporciona a los trabajadores promueve:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>o La difusión entre los trabajadores de los cambios en la organización o condiciones de trabajo, y</li><li>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</li></ul> <p>Respecto a la capacitación y adiestramiento que se proporciona a los trabajadores se:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Analiza la relación capacitación-tareas encomendadas;</li><li>o Da oportunidad a los trabajadores para señalar sus necesidades de capacitación conforme a sus actividades, y</li><li>o Realiza una detección de necesidades de capacitación al menos cada dos años e integrar su resultado en el programa de capacitación.</li></ul>		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<p><b>5.4, 8.3, 8.4 y 8.5</b></p>	<p><b>Documental</b></p>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que adopta medidas de control conforme a lo siguiente:</p> <p>Cuenta con un Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen;</p> <p>El Programa para la atención de los factores de riesgo psicosocial, y en su caso, para propiciar un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral contiene:</p> <p>Las áreas de trabajo y/o los trabajadores sujetos al programa;</p> <p>El tipo de acciones y las medidas de control que deberán adoptarse;</p> <p>Las fechas programadas para su realización;</p> <p>El control de los avances de la implementación del programa;</p> <p>La evaluación posterior a la aplicación de las medidas de control, en su caso, y</p> <p>El responsable de su ejecución;</p>	<p>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 con más de 15 trabajadores, cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, así lo determinen.</p>	
-----------------------------------	--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>El tipo de acciones se realizan, según aplique, en los niveles siguientes:</p> <p>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;</p> <p>Segundo nivel: Las acciones se orientan al plano grupal e implica actuar en la interrelación de los trabajadores o grupos de ellos y la organización del trabajo; su actuación se centra en el tiempo de trabajo, el comportamiento y las interacciones personales, se basan en proporcionar información al trabajador, así como en la sensibilización, (contempla temas como: manejo de conflictos, trabajo en equipo, orientación a resultados, liderazgo, comunicación asertiva, administración del tiempo de trabajo, entre otros), así como reforzar el apoyo social y/o</p> <p>Tercer nivel: Las acciones se enfocan al plano individual; es decir, se desarrolla cuando se comprueba que existen signos y/o síntomas que denotan alteraciones en la salud, se incluyen intervenciones de tipo clínico o terapéutico, y</p> <p>Las intervenciones de tercer nivel que sean de tipo clínico o terapéutico deberán ser realizadas invariablemente por un médico, psicólogo o psiquiatra según corresponda.</p>	<p>El tipo de acciones que deberán realizarse dependerá del resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y de la evaluación del entorno organizacional, cuando así lo determinen.</p>
5.5	Documental	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que:</p> <p>Identifica a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y,</p> <p>Canaliza a los trabajadores identificados para su atención, a la institución de seguridad social o privada, o con el médico del centro de trabajo o de la empresa.</p>	<p>Entra en vigor al año posterior a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>

5.6	<b>Documental</b>	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	<b>Documental</b>	<p>El patrón cumple cuando presenta evidencia de que difunde y proporciona información a los trabajadores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La política de prevención de riesgos psicosociales;</li> <li>Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;</li> <li>Las medidas y acciones de prevención y, en su caso, las acciones de control de los factores de riesgo psicosocial;</li> <li>Los mecanismos para presentar quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;</li> <li>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</li> <li>Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.</li> </ul>	<p>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.</p>	
5.8	<b>Documental</b>	<p>El patrón cumple cuando demuestra que cuenta con los registros sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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</li> <li>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.</li> </ul>	<p>Estas disposiciones sólo aplican a centros de trabajo con más de 15 trabajadores. Entra en vigor a los dos años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	

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

**Tabla 1**

**Muestreo por selección aleatoria**

Número total de trabajadores	Número de trabajadores por entrevistar
------------------------------	----------------------------------------

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

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

### 11. Vigilancia

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

### 12. Bibliografía

- 12.1** Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- 12.2** Ángel Lara Ruiz, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2013). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial*. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- 12.3** Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Andalucía, España, UGT.
- 12.4** Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. España, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- 12.5** Grazia Cassitto María, et al, (2004). *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 4. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.6** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización, Volumen II Parte V. Factores Psicosociales y de Organización*. Organización Internacional del Trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- 12.7** Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona, España, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- 12.8** Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS, 2004. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Barcelona, España.
- 12.9** ISO 10075:1991, Ergonomic principles related to mental workload -- 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 Rajja, et al. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.14** Leka, Stavroula. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores No. 3. Organización Mundial de la Salud, OMS.
- 12.15** Ley Federal del Trabajo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación de primero de abril de 1970 y sus reformas.
- 12.16** Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia, Ministerio de la Protección Social, República de Colombia.
- 12.17** Moreno Jiménez Bernardo y Báez León Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España, Ministerio del Trabajo e Inmigración.
- 12.18** NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1986.
- 12.19** NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.

- 12.20** NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
- 12.21** NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1988.
- 12.22** NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1993.
- 12.23** NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1994.
- 12.24** NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.25** NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.26** NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1997.
- 12.27** NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
- 12.28** NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1998.
- 12.29** NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 1999.
- 12.30** NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
- 12.31** NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo carga-control-apoyo social (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2001.
- 12.32** NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.33** NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.34** NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.35** NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2005.
- 12.36** NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2006.
- 12.37** NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2009.
- 12.38** NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
- 12.39** NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
- 12.40** NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. España, 2012.
- 12.41** Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, Núm. 56. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- 12.42** Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- 12.43** Organización Internacional del Trabajo y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, OIT-PNUD. (2003). *Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social*, Santiago, Chile.
- 12.44** Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (2012). *Paquete de formación SOLVE. Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: Guía del formador*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza.
- 12.45** Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014. México.



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

### 13. Concordancia con normas internacionales

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

#### TRANSITORIOS

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

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

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

#### Guía de Referencia I

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

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

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

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

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
<b>I.- Acontecimiento traumático severo</b>		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? ¿Asaltos? ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves? ¿Secuestro? ¿Amenazas?, o Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
<b>II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):</b>		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
<b>III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):</b>		
¿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?		
<b>IV Afectación (durante el último mes):</b>		
¿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 calificadas, 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
		Rítmicos 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
<b>Muy alto</b>	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 <sup>1</sup> , 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.

<b>Alto</b>	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 <sup>1</sup> 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.
<b>Medio</b>	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.
<b>Bajo</b>	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.
<b>Nulo</b>	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.

Sí	
No	

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

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					

Sí	
No	

Soy jefe de otros trabajadores:

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

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

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

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

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

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

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

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

En este caso el número de trabajadores será de 80.

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

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

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

a) Antes de iniciar la aplicación del cuestionario deberá:

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

b) Durante la aplicación del cuestionario se deberá:

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

c) Después la aplicación del cuestionario deberá:

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

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

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

**Tabla 5**

**Valor de las opciones de respuesta**

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

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

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

**Tabla 6**

**Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría**

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
	Condiciones deficientes e insalubres	2, 4	
	Trabajos peligrosos	5	
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
	Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16	
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28

		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	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	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$		

