



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Gestión e Innovación Pública

Los riesgos psicosociales en el sector público

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestro en Gestión e Innovación Pública

Presenta

Cinthya Medina Barragán

Dirigida por:

Carlos Alberto Rentería Rivera

Mtro. Carlos Alberto Rentería Rivera

Presidente

Dr. Gustavo Alcocer Gamba

Secretario

Mtra. Edith Luque Hernández

Vocal

Mtro. Manuel Pozo Cabrera

Suplente

Dr. Marco Antonio León Hernández

Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
Fecha de aprobación por el Consejo Universitario (mayo de 2023)
México



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales
de Información



Los Riesgos Psicosociales en el sector público

por

Cintha Medina Barragán

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0
Internacional](#).

Clave RI: CAMAN-127195

RESUMEN EN ESPAÑOL

El trabajo ha acompañado al hombre a lo largo de la historia. Trabajar no solo implica el ejercicio de una serie de conocimientos o habilidades, sino una compleja red de motivaciones sociales y psíquicas que hacen de éste una entramada red de factores que tocan todos los aspectos de la vida de la persona. Tanto lo afectivo, como lo fisiológico y cognitivo entran en juego en el mundo laboral. En este sentido, a partir de las últimas décadas, investigadores, empresarios, gobiernos y especialistas de todas las áreas han vuelto la mirada a las afectaciones que tienen los riesgos psicosociales en el trabajo y cómo afectan de manera compleja a las sociedades modernas. Su estudio y atención coadyuvan a mejorar la calidad de vida y la salud de millones de trabajadores en el mundo, así como garantizar el bienestar social y el desarrollo económico tomando como eje principal el factor humano. Por esta razón, el presente estudio pretende implementar la NOM-035-STPS-2018 en el sector público, con la finalidad de proporcionar a la administración pública del Estado de Querétaro la información pertinente para prevenir los factores de riesgo en sus centros de trabajo. Aunado a ello, el objetivo es generar la reflexión en otras dependencias sobre la pertinencia de crear consciencia sobre las enfermedades mentales y fisiológicas que pueden desarrollar sus trabajadores por la omisión de dicha normatividad. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han reconocido y señalado los riesgos que el trabajo conlleva y la necesidad de atenderlos, investigarlos y prevenirlos como una estrategia fundamental para el mundo contemporáneo. El individuo que labora se halla frente a escenarios que suponen no sólo la puesta en práctica de sus habilidades y conocimientos, sino de factores actitudinales, emocionales y de pensamiento crítico que inciden en los logros y las metas a las que tiene que responder y dar cumplimiento. No obstante, muchas veces esta situación es invisibilizada por las exigencias y las demandas de los empleadores e incluso por los mismos trabajadores. Aun cuando las cargas de trabajo, las jornadas y deberes excedan las capacidades físicas de los individuos, el cumplimiento de éstas resulta ser la prioridad de los empleadores y un imperativo para los empleados.

(Palabras clave: riesgos, psicosocial, sector público).

ABSTRACT

Work has accompanied man throughout history. Working not only implies the exercise of a series of knowledge or skills, but also a complex network of social and psychic motivations that make it a network of factors that touch all aspects of a person's life. Both the affective, physiological and cognitive aspects come into play in the world of work. In this sense, in recent decades, researchers, businessmen, governments and specialists from all areas have looked at the effects of psychosocial risks at work and how they affect modern societies in a complex way. Its study and attention contribute to improving the quality of life and health of millions of workers in the world, as well as guaranteeing social well-being and economic development, taking the human factor as the main axis. For this reason, this study intends to implement NOM-035-STPS-2018 in the public sector, in order to provide the public administration of the State of Querétaro with relevant information to prevent risk factors in their workplaces. In addition to this, the objective is to generate reflection in other dependencies on the relevance of creating awareness about mental and physiological illnesses that their workers can develop due to the omission of said regulations. The International Labor Organization (ILO) and the World Health Organization (WHO) have recognized and pointed out the risks that work entails and the need to address, investigate and prevent them as a fundamental strategy for the contemporary world. The individual who works is faced with scenarios that involve not only the implementation of their skills and knowledge, but also attitudinal, emotional and critical thinking factors that affect the achievements and goals to which they have to respond and comply. However, many times this situation is made invisible by the demands and demands of employers and even by the workers themselves. Even when workloads, shifts and duties exceed the physical capabilities of individuals, compliance with them turns out to be the priority of employers and an imperative for employees.

(Keywords: risks, psychosocial, public sector)

Dedicatorias

A los compañeros, amigos y maestros de la Maestría, por aportar nuevas experiencias y conocimientos a mi vida...porque uno se casa con lo que estudia, eso si te va a acompañar toda la vida hasta nuestra muerte.

Agradecimientos

Quisiera extender mis agradecimientos al Presidente del Municipio de Tequisquiapan, Toño Mejía, por confiar y querer hacer grande Tequisquiapan y su gente empezando desde casa.

Índice

RESUMEN EN ESPAÑOL.....	i
ABSTRACT.....	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	3
1.1.3 <i>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</i>	32
Conclusiones	80
Referencias.....	82
Anexos.....	85

Índice de tablas

Tabla 1.....	33
Tabla 2.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de figuras

Figura 1	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4	65
Figura 5	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9	¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

La necesidad de implementar mecanismos que midan los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del sector público, surge desde 1984 en el Comité mixto de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Su fundamento se halla en la medicina del trabajo y se basa en el número de casos y la prevención de éstos. Sin embargo es hasta 1988 que la OMS reconoce los factores de riesgo psicosocial como una realidad en la salud de los trabajadores.

Posteriormente, la mayoría de los países comenzó a crear sus propias metodologías, reformar leyes y desarrollar la normatividad necesaria para evaluar, investigar y prevenir los factores de riesgo psicosocial. España es uno de los países más avanzados en este tema, ya que ha reconocido la importancia de esta problemática para mejorar la salud del grueso de la población laboralmente activa.

No obstante, en México se publica hasta el 23 de octubre del 2018 la “Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Identificación, análisis y prevención”. Ésta tiene como finalidad diagnosticar y ejecutar acciones para la prevención de aquellos escenarios que pongan en peligro la salud física, mental y emocional de los trabajadores.

Los factores de riesgo que toma la NOM-035-STPS-2018 son: condiciones en el ambiente de trabajo, carga laboral, falta de control sobre el trabajo, jornadas y rotación de turnos, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo, violencia laboral y entorno organizacional favorable. Sin embargo, en ninguno de los numerales de dicha norma se hace referencia a que ésta sea únicamente de aplicabilidad en el sector privado.

En su numeral 2 se menciona que es aplicable a todo el territorio nacional, así como a todos los centros de trabajo. No obstante, no existen suficientes estudios ni la normatividad

necesaria en el sector público que permita saber qué medidas son las que se deben tomar en la administración pública para enfrentar y evitar estos riesgos en el entorno laboral.

Por esta razón, el presente estudio pretende implementar la NOM-035-STPS-2018 en el sector público, con la finalidad de proporcionar a la administración pública del Estado de Querétaro o Municipios, la información pertinente para prevenir los factores de riesgo en sus centros de trabajo. Aunado a ello, el objetivo es generar la reflexión en otras dependencias sobre la pertinencia de crear consciencia sobre las enfermedades mentales y fisiológicas que pueden desarrollar sus trabajadores por la omisión de dicha normatividad.

1.1 Antecedentes

Hacer, transformar, producir y comerciar, son actividades que definen de manera fundamental la naturaleza humana. Los métodos y procesos para llevarlas a cabo han evolucionado históricamente hasta llegar al constructo social del “trabajo” que conocemos hoy en día. Desde su origen, el hombre ha hecho del trabajo una constante en todas las épocas y todas las sociedades. Precisamente la aparición de las primeras civilizaciones tiene que ver con el esfuerzo organizado de un conjunto de hombres y mujeres para resolver las necesidades de supervivencia. Éstas se relacionan tanto con la obtención de recursos como con la consolidación de la cultura y la identidad. En este sentido, Bernardo Moreno (2011) apunta:

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial atención a los factores y riesgos psicosociales. (Moreno, 2011, p. 4)

Los gremios, conjuntos de individuos reunidos en torno a una habilidad o conocimiento en común, fueron un factor fundamental para la unificación y construcción de ciudades y pueblos enteros. Gracias a la división del trabajo el hombre ha podido diversificar, ordenar y encausar los conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo. Transmitidos en un

primer momento a través de la tradición oral, y posteriormente a partir de centros de enseñanza, permitieron al ser humano crear sistemas sociales cada vez más complejos. Las ciudades crecieron de manera exponencial y con ello fue necesario formalizar y hacer más eficiente tanto la producción de bienes y servicios como la organización gubernamental, patrimonial, comercial y social. De esta forma, es necesario entender que los riesgos en el trabajo:

han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos. (Moreno, 2011, p. 6)

Sin embargo, esto trajo como consecuencia no solo el desarrollo del saber humano, la tecnología, el Estado, la profesionalización, sino que también ocasionó el surgimiento de conflictos, pues como ha señalado Marx con la filosofía del materialismo histórico y dialéctico, surgieron las clases sociales y con ello la lucha del y por el poder. No se puede dejar a un lado en esta investigación el análisis del trabajo como motor del cambio en la historia, en las relaciones sociales y en la cultura humana, “El trabajo siempre se ejecuta en un marco histórico, político y económico, en un determinado modo de desarrollo y evoluciona constantemente” (Naffa, 2015, 13).

Como resultado, el trabajo no solo transformó el paisaje cultural, las tradiciones, los saberes y las ideologías, sino también la salud física, emocional y psíquica. Nuevas enfermedades surgieron a raíz de la evolución de la ética del trabajo, de la cual, como menciona Bauman (2000), “se esperaba –desde el comienzo de los tiempos modernos– que atrajera a los pobres hacia las fábricas, erradicara la pobreza y garantizara la paz social. En la práctica, sirvió para entrenar y disciplinar a la gente, inculcándole la obediencia necesaria

para que el nuevo régimen fabril funcionara correctamente” (p. 12). Fue así que el trabajo se transformó históricamente, pues como comenta Moreno, algunos acontecimientos marcaron el cambio en el sentido y la dirección del quehacer humano:

La Revolución francesa (1789), la aparición de los sindicatos (S. XIX), el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948), la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial, suponen indirectamente hitos en la conceptualización de la salud laboral que se origina principalmente en el reconocimiento del derecho del trabajador a su integridad física, mental y social. La salud laboral como derecho no es el resultado ni de la Medicina del Trabajo ni de la Psicología del Trabajo, sino del reconocimiento de que los trabajadores no pueden ser expuestos a situaciones que menoscaben su salud. Hasta cierto punto, la función de ambas ha sido más bien negativa pues, de hecho, uno de sus objetivos más explícitos consistía en delimitar hasta que límites se podía llegar en las condiciones de trabajo sin que afectara claramente a la salud y al rendimiento de los trabajadores. (Moreno, 2011, p. 6)

Trabajar se convirtió en un imperativo moral, símbolo de estatus y prestigio, así como de pertenencia a un grupo social. Sin embargo, con ello surgirían en el panorama de la salud nuevas enfermedades y formas de sufrimiento psíquico, físico y emocional. El trabajo no solo involucra un aspecto objetivo, es decir, la generación de un producto o mercancía que aunque desarrollado o creado por un individuo tiene como fin la utilización por un tercero o está destinado a un uso externo, sino que implica un factor subjetivo en el que se encuentran las capacidades, conocimientos y condiciones del trabajador.

Es así que el estado físico y mental del mismo influye y tiene parte en el proceso de producción o prestación del servicio. Pero esto no solo depende de las condiciones personales sino también del ambiente laboral y el entorno del trabajo. Es indispensable reconocer por ello que éste es uno de los medios de socialización más importantes en la vida de las personas,

pues no sólo el trabajo *per se* es una fuente de sentido para el ser humano al crear o ejecutar un objeto o una actividad, sea de manera deliberada o asignada, sino que es fuente de relaciones significativas que se entablan y son motivo de satisfacción y lazos de confianza, apoyo y solidaridad. El trabajo es fuente no sólo de aspectos negativos, sino de toda una gama de beneficios positivos que no siempre son abonados o se toman en cuenta. Sin embargo:

Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas. La perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas. Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables. (Moreno, 2011, p. 7)

En este sentido, los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) están ligados profundamente a las condiciones tanto internas como externas del trabajador. No se trata solamente de aquellos factores intrínsecos al estado psíquico *a priori* del mismo con los que se inserta en un entorno laboral, ni a su contexto familiar y motivaciones personales, sino a todos aquellos factores externos que ocurren dentro del ambiente en el centro de trabajo en el que se inserta y las relaciones que establece en él:

El término «psicosocial» se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales

y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias [...]. (Neffa, 2015, p. 105)

Pensadores como Smith y Taylor determinaron la división social y técnica del trabajo para aumentar la productividad y estandarizar las tareas, métodos y sistemas en las sociedades modernas. Esto contribuyó a la jerarquización y la organización del trabajo. Como consecuencia, la producción masiva se consolidó en el siglo XX, gracias también a la mecanización de los procesos impulsada por el modelo de Henry Ford. Aunado a ello, la explotación del trabajo asalariado se convirtió en la regla de los países capitalistas, cuya esencia se basa en la plusvalía, donde el individuo se ve a merced de las exigencias cada vez más altas de la producción. No es gratuito entonces que el cansancio y la fatiga, el estrés y la pauperización de la calidad de vida de la población se hayan convertido en la regla de un mercado laboral cuya demanda de mano de obra ha escalado sin que esto se refleje en la mejora de las condiciones de trabajo:

La globalización y sus productos han creado una enorme área de desregulación económica y laboral que ha profundizado la desigualdad entre sociedades y personas, produciendo un aumento del deterioro social, público y sanitario. La desregulación no ha estado nunca detrás de los progresos en salud, y la desigualdad no ha favorecido en ningún momento el progreso del bienestar, del laboral todavía menos. En este proceso, la recuperación exige una acción política que implique una valorización de lo público, social y organizacional. (Moreno, 2011, p. 15)

Neffa (2015) nos habla del trabajo como un cúmulo de esfuerzos no sólo físicos, sino mentales y emocionales que pone en marcha el individuo para insertarse en el campo laboral. En este sentido, el trabajo no solo implica el ejercicio de una serie de conocimientos o habilidades, sino una compleja red de motivaciones sociales y psíquicas que hacen de éste una entramada red de factores que tocan todos los aspectos de la vida de la persona. Tanto lo

afectivo, como lo fisiológico y cognitivo entran en juego en el mundo laboral. Asimismo, las afectaciones que tienen los riesgos psicosociales afectan de manera compleja a un conjunto de sujetos involucrados:

Afecta en primer lugar a quienes no tienen trabajo, que ven disminuida su capacidad económica y su valorización social y personal. Afecta en segundo lugar a quienes tienen un trabajo inestable que no proporciona ninguna seguridad sobre su duración, de forma que la frontera entre paro y empleo está continuamente en un equilibrio precario. Afecta igualmente a quienes tienen un trabajo fijo, pero que en la situación actual de inseguridad empresarial temen continuamente la aparición de problemas empresariales que hagan inviable la empresa. (Moreno, 2011, p. 15)

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han reconocido y señalado los riesgos que el trabajo conlleva y la necesidad de atenderlos, investigarlos y prevenirlos como una estrategia fundamental para el mundo contemporáneo. El individuo que labora se halla frente a escenarios que suponen no sólo la puesta en práctica de sus habilidades y conocimientos, sino de factores actitudinales, emocionales y de pensamiento crítico que inciden en los logros y las metas a las que tiene que responder y dar cumplimiento:

Los riesgos del medio ambiente de trabajo presentes en la empresa u organización y la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado pueden provocar riesgos para la salud por varias causas: el uso inadecuado de los medios de trabajo, defectos de las materias primas e insumos, la insuficiente formación y competencias en su uso o manipulación, los defectos, fallas de mantenimiento o el mal funcionamiento de maquinarias y equipos u otros medios de trabajo y las deficiencias en la organización del trabajo por insuficiente aplicación de normas ergonómicas y la falta de prevención. Estas condiciones pueden generar una excesiva fatiga que

provoque a su vez accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incluso la muerte del trabajador. (Neffa, 2015, p. 15)

La fatiga es el primer aspecto que suscita la reflexión sobre la salud en el campo laboral. El hombre ha utilizado su cuerpo en primera instancia como herramienta para llevar a cabo la obtención de materias primas y posteriormente su transformación en productos y mercancías de consumo. Además, en su lucha por transformar el paisaje y moldear territorios y entornos para la satisfacción de sus necesidades, ya sea a través de la agricultura o la construcción de viviendas, calles, ciudades enteras y tecnologías, ha comprometido y enajenado su salud y la de cada generación por el bien común y la reproducción no solo de la especie, sino de la cultura y las sociedades humanas a lo largo del tiempo. Un ejemplo de esto es la fatiga emocional:

Un buen número de trabajos asistenciales y de servicios exigen hoy día la autorregulación de las emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones negativas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente. La exigencia del trabajo emocional es tanto más importante mientras mayor es la necesidad de asegurarse la satisfacción del cliente [...] No se pide sólo un servicio, sino además un servicio emocionalmente reforzante para el cliente. El agotamiento resultante de esta constante actitud interna y externa puede resultar extenuante. (Moreno, 2011, p. 14)

Por ello, el primer lugar en donde la medicina del trabajo ha puesto su interés es en la salud física de los trabajadores. El desgaste que suponen la realización de actividades manuales en toda clase de oficios y profesiones, mina la salud de manera paulatina desencadenando enfermedades crónicas relacionadas no sólo con el peligro que implica de manera directa la exposición a maquinarias y herramientas, sino ligadas también al estrés y el cansancio.

No obstante, muchas veces esta situación es invisibilizada por las exigencias y las demandas de los empleadores e incluso por los mismos trabajadores. Aun cuando las cargas de trabajo, las jornadas y deberes excedan las capacidades físicas de los individuos, el cumplimiento de éstas resulta ser la prioridad de los empleadores y un imperativo para los empleados. Por ello, como apuntan los especialistas, es un común denominador

que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia y de acoso laboral o sexual. Debido a la importancia de los resultados, las variables mediadoras, aunque siempre presentes, tienden a tener menos importancia. Es decir, en las situaciones graves, los efectos principales son dominantes, mientras que en las situaciones leves o menores, la influencia de los efectos mediadores pueden ser decisiva en el tamaño del efecto final, en las consecuencias. (Moreno, 2011, p. 8)

El trabajo no solo implica un desgaste sobre el cuerpo, sino que requiere el uso de capacidades cognitivas y de pensamiento, como la imaginación y la creatividad, necesarias para la toma de decisiones y la resolución de problemas que surgen de manera sorpresiva en toda labor humana compleja. Por esta razón, no solamente debe hablarse de la salud como un aspecto fisiológico privativo, sino relacionado intrínsecamente con la salud psíquica:

El trabajo va siempre acompañado de sufrimiento y/o placer en función del contenido y de la organización del proceso de trabajo, de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de las relaciones con clientes o usuarios y con el colectivo de trabajo donde está inserto. El intento de vencer las resistencias de la materia u orientar su estructura o dinamismo en otra dirección y de adquirir las destrezas para el uso de las herramientas y máquinas, es de por sí penoso y provoca fatiga. Pero como al mismo

tiempo es una actividad creativa que proyecta la personalidad sobre el producto o el servicio. (Neffa, 2015, p. 16)

Por esta razón, en los últimos años empresas y gobiernos han vuelto la mirada hacia una serie de enfermedades mentales que han aumentado de manera preocupante en el grueso de la población económicamente activa, como la depresión y los trastornos de ansiedad. Esto repercute de manera tangencial en diferentes dimensiones, no solo en la productividad y en el crecimiento económico, en el ámbito social y político, sino en la calidad de vida y el futuro de las nuevas generaciones:

No pocos de los riesgos psicosociales han sensibilizado a la población por sus efectos considerables, conducentes en algunos al suicidio por ejemplo o a traumas importantes. El acoso y la violencia laboral han sido algunos de los más mencionados y referidos. Sin embargo, aún reconociendo que su tasa ha podido aumentar y que las consecuencias que suelen derivarse de ellos son habitualmente importantes, no deberían desplazar la atención y la preocupación por los factores psicosociales de riesgo. Entre ellos y los riesgos psicosociales hay incluso una relación de facilitación. Un clima laboral autoritativo y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y al acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo. (Moreno, 2011, p. 9)

En este sentido, algunos autores proponen diferenciar entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales. En el caso de los primeros, éstos suponen un análisis *a priori* de los posibles escenarios de daño y afectación que pueden sufrir los trabajadores y con ello apuntan a su prevención. En cuanto a los segundos, éstos atienden a la revisión y posible reparación de los daños ya ocasionados. De esta manera, podemos separar la reflexión y entender hacia dónde deben estudiarse y atenderse en conjunto. Moreno (2011) refiere al respecto que:

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Moreno, 2011, p. 8)

Es interesante que los esfuerzos de gobiernos y empresas se hayan centrado en los últimos años en los riesgos y no en los factores. Esto tiene diferentes implicaciones pues supone que la atención de la salud laboral se ha enfocado en las consecuencias y sus soluciones, y no en la raíz del problema, e incluso

puede ser un indicador de la pérdida de capacidad de análisis de la salud laboral. De la misma forma que no se puede atender sólo a los accidentes mortales, sino que la verdadera prevención comienza en la atención a los incidentes blancos laborales que no producen lesiones, la prevención psicosocial comienza en el análisis de los factores de riesgo psicosocial. Atender sólo a los riesgos psicosociales supone dirigir la atención sólo hacia las manifestaciones más graves, descuidando su génesis. Los factores psicosociales de riesgo son factores con consecuencias nocivas para la salud laboral que no pueden ser desatendidos. (Moreno, 2011, p. 9)

No se debe olvidar que el acceso al trabajo ha sido históricamente un indicador de los derechos humanos, de los índices de bienestar, de la democracia. Un Estado que garantiza el trabajo para todos los ciudadanos es uno que ha logrado uno de los imperativos axiológicos y ontológicos del gobierno como garante de la protección y satisfacción de las necesidades humanas en sociedad. Por ello, líderes de todo el mundo lo han convertido en un estandarte

político para medir los logros de sus mandatos o atraer seguidores, pues es una promesa de desarrollo y seguridad. En este sentido, es importante apuntar que

Los cambios vividos en nuestra sociedad moderna provienen en gran medida de dos fuentes principales: los estados democráticos y las empresas actuales. Sin estados democráticos atentos a los derechos y exigencias de la sociedad, equilibradores de las diferencias de poder, del oligopolio y la plutocracia, es difícil pensar el desarrollo económico y social en general. Los estados democráticos han dado lugar a un estado de bienestar y desarrollo social sin parangón en la historia. El desarrollo del estado del bienestar ha supuesto la aparición de un espacio social y público de posibilidades y de libertades que ha incluido al mundo del trabajo, y las condiciones de trabajo reconocidas exigibles. Los nuevos estados democráticos se caracterizaron en sus comienzos por su oposición a los regímenes despóticos y autoritarios del fascismo, nazismo, comunismo y el régimen de vida que imperaba en ellos dominado por la inseguridad y el miedo, cuando no el terror. La aparición y desarrollo en los nuevos estados de la sociodemocracia en la década de 1960, especialmente en los estados escandinavos, instauró la consolidación del “hombre público”, sujeto y protagonista de la acción pública, capaz de transformar los derechos formales legales en derechos reales materiales en su propio estado-nación y ciudad. Es el resultado de la acción pública y política. (Moreno, 2011, p. 10)

Las relaciones laborales han permanecido por tanto, como una cuestión prácticamente *a priori* en todos los sistemas económicos, a pesar de los cambios que éstas y sus objetivos han sufrido a lo largo del tiempo. La idea de que en algún momento el trabajo como constructo social terminaría por controlar el devenir humano, continúa definiendo de manera sustancial el sentido de la vida de todos los habitantes del planeta. Cada ser humano del planeta debe trabajar en algún momento de su vida. Como apunta Neffa (2015), “a medida que pasa el tiempo hay más personas que trabajan aunque lo hacen según diversas modalidades” (14).

No obstante, a pesar de la importancia y constante histórica del trabajo en las sociedades, aún faltan estudios que profundicen en las consecuencias psicosociales de los sistemas que el capitalismo ha impuesto en la mayor parte de los países. Es a partir de los años setentas que se difunden y cobran fuerza algunos conceptos como el del estrés laboral y la manera en la que éste repercute en la salud no sólo física sino de manera especial en la salud psíquica de las personas. Para 1990 surgen términos como la “psicodinámica del trabajo”, donde cobran relevancia las emociones del trabajador en la realización plena de su actividad dentro de una organización o centro de actividades. Sin embargo, la problemática del trabajo sigue presentando nuevos retos para los estudiosos, pues es multifactorial.

No sólo implica el aspecto económico, es decir, no se trata únicamente de la obtención de recursos materiales, su extracción, procesamiento en mercancías o servicios, sino que tiene que ver también con el aspecto organizacional, las redes de intercambio comercial, el ámbito de las leyes, la justicia y la política. Asimismo, atraviesa la identidad de los individuos y de la cultura de un país, los modelos particulares de cada sociedad para llevar a cabo las diferentes labores, pues el trabajo es algo heterogéneo, que diversifica el talento humano y responde a una serie de necesidades universales como la alimentación, la movilidad, la seguridad y el bienestar, pero también a un conjunto de motivaciones humanas como la pertenencia a un grupo, dotando de estatus y sentido de pertenencia a un grupo. Como apunta Neffa (2015):

[...] para que el trabajo sea generador de salud física, psíquica y mental, habría que reconocer la necesidad de que las demandas y exigencias emanadas del proceso de trabajo dispuesto por los empleadores dejen un amplio margen de autonomía a los trabajadores. Esto implica que el personal pueda seguir aprendiendo y estimular su creatividad en cuanto a la actividad a realizar, que no se lo obligue a controlar o reprimir sus emociones ni a negar sus valores y principios éticos, que se respete su propio estilo y ritmo de trabajo observando las reglas del oficio, brindarle apoyo técnico y social para hacer más llevadera, eficaz y cooperativa la tarea; establecer

relaciones sociales en el trabajo que promuevan la comunicación y el apoyo mutuo.
(546)

En este sentido, el trabajo, a pesar de la automatización de los procesos y la mecanización creciente gracias a la tecnología de los modos de producción, es una cuestión esencialmente individual, es decir, atraviesa el ámbito biológico y mental, pues en éste el hombre expresa sus capacidades de libertad, conocimiento y creatividad. No hay nada más humano que el acto de trabajar. En él se imprime la personalidad y el carácter, las limitaciones y objetivos, los deseos y temores. Por esta razón, en las últimas décadas la medicina ha vuelto la mirada a la salud, pues el neoliberalismo ha recrudecido y empeorado las condiciones de los trabajadores en su carrera por lograr la producción a escala masiva y la satisfacción de las demandas que los tratados de libre comercio han impuesto a todos los países del mundo:

Las estrategias organizacionales utilizadas para mantener su competitividad, cuando no su hegemonía, han ido desde la deslocalización de las empresas hacia mercados legalmente más desregulados, menos exigentes y más acomodaticios, o la utilización de estrategias de subcontratación o de outsourcing que facilitaba una disminución del coste total [...] En los primeros momentos de la globalización la mirada se ponía en el nuevo tipo de empresas que estaban apareciendo, en su enorme magnitud y la dificultad de ponerle trabas a su acción mundial. Las empresas multi y transnacionales imponían sus prácticas sobre la misma voluntad de algunos estados y obligaban a aceptar, especialmente en las zonas francas de producción, condiciones materiales inaceptables para un trabajo decente. (Moreno, 2011, p. 14)

Los especialistas han reconocido que las medidas adoptadas por muchos de los empleadores, ya sean empresas privadas o centros públicos, no son todavía suficientes e incluso, en muchos casos, solamente atienden de manera superficial los problemas. Soluciones como la compensación monetaria, el facilitar apoyo psicológico o reducir las jornadas laborales son algunas de las estrategias que se han aplicado para aminorar el

aumento de las enfermedades mentales y físicas que se han disparado a causa del estrés y las condiciones precarias, insalubres y en muchos casos incluso mortales a las que se enfrentan los trabajadores. No obstante

Es preciso remarcar que los factores psicosociales están presentes en todos los ámbitos laborales y organizativos al margen del sector, el puesto de trabajo, la función, etc., y que, frente a otro tipo de condiciones de trabajo relacionadas, por ejemplo, con la seguridad o la higiene, tienen la gran ventaja de que, si están bien diseñadas, no sólo no dañan la salud de los trabajadores sino que contribuyen a su bienestar, motivación y satisfacción laboral, lo cual redundaría necesariamente en la consecución de los objetivos empresariales. (INSHT, 2014, p. 60).

Un ejemplo de esto lo encontramos en la industria de la moda. No es secreto para nadie que las grandes compañías que hoy operan bajo el modelo de *fast fashion* han comprometido la vida de millones de personas, principalmente en los países tercermundistas, como en el caso de Bangladesh y la India. Desde fábricas en condiciones deplorables, donde no se cuenta con los requisitos mínimos de seguridad en las instalaciones, hasta jornadas laborales de más de 12 horas diarias, las personas se enfrentan a un modelo de mercado rapaz e inhumano. Todo esto ha hecho que organizaciones civiles y no gubernamentales, así como movimientos estudiantiles, de obreros y trabajadores en todo el mundo, critiquen fuertemente y se opongan a las políticas económicas impuestas por la globalización y el neoliberalismo.

La sociedad se pregunta hoy si el mito de la prosperidad y la felicidad, instaurado después de las revoluciones y los movimientos independentistas del siglo XVIII y XIX por Europa y las colonias americanas, que los sistemas económicos han planteado como la realidad del trabajo moderno, fue posible alguna vez. En este sentido, se puede analizar cómo

los efectos de la globalización han sido muy heterogéneos. Mientras en los países en vías de desarrollo y en los países emergentes probablemente ha supuesto una mejora, parcial, de las condiciones materiales de trabajo, en los países occidentales, en general

en los países de la OCDE, los efectos han sido perniciosos tanto por lo que respecta a las condiciones de trabajo como, especialmente en lo que concierne a la seguridad del empleo. Una conclusión clara que puede hacerse de forma global es que la globalización ha aumentado especialmente los riesgos psicosociales. (Moreno, 2011, p. 14)

El problema empeora cuando se involucran situaciones como la de la esclavitud infantil y el trabajo forzado, pues la explotación no solo atañe a ciertos sectores, es decir, no es un asunto privativo de lo que se ha denominado como la Población Económicamente Activa (PEA), la cual en teoría debería cumplir ciertos requisitos entre los que se encuentra de manera fundamental la mayoría de edad. En todo el mundo se pueden encontrar casos de niños realizando labores que exceden sus capacidades físicas y psicoemocionales, además, se debe agregar el ingrediente de la vulnerabilidad y la marginación en el que se encuentran muchos de ellos, pues no es un secreto para nadie que la esclavitud y el trabajo forzado se continúan existiendo en el planeta a pesar de todas las leyes y decretos que lo prohíben:

La empresa moderna ha recorrido un largo camino desde la revolución industrial hasta el momento actual. El imaginario popular que asocia el trabajo a las condiciones más abusivas y denigrantes de las primeras explotaciones industriales en el siglo XVIII, ha vinculado con frecuencia el trabajo con la barbarie, la mano de obra barata, las largas horas de trabajo y el esfuerzo manual sin fin. (Moreno, 2011, p. 11)

Nos encontramos ante una situación multidimensional en la que políticos, sociólogos, antropólogos, economistas, epidemiólogos, psicólogos, psiquiatras, ergónomos y especialistas de la salud cada vez se han visto más involucrados. Por un lado, se deben medir de manera cuantitativa los riesgos biológicos y psíquicos a los que se hallan expuestos los trabajadores, con el objetivo de lograr una base científica seria sobre los indicadores necesarios para establecer parámetros específicos, en los que posteriormente puedan basarse las posibles soluciones, previniendo y resolviendo los problemas fisiológicos y mentales. Por

otro lado, de manera sustancial, debe también de tomarse en cuenta los aspectos cualitativos, donde las ciencias sociales aporten al análisis de esta problemática como algo fundamentalmente enraizado en los sistemas sociales, económicos y organizacionales. En este sentido, Neffa (2015) apunta que:

Los trabajadores no son seres pasivos, con atributos rígidos, sino actores que toman iniciativas en el transcurso de la actividad para tratar de conciliar los objetivos del trabajo prescripto por la jerarquía de la empresa u organización con las características de su fuerza de trabajo, sus calificaciones, competencias y su creatividad para innovar y tratar de resolver los problemas e incidentes, creando capacidades que, una vez movilizadas, dan como resultado una actividad que generalmente difiere sensiblemente del trabajo tal como había sido prescripto. (pp. 106-107)

En el caso de la psicología, existen discusiones aún no resueltas entre las diferentes corrientes sobre la manera de abordar el problema. El psicoanálisis ha puesto objeción en muchos de los planteamientos de la psicología conductual, por ejemplo, en el hecho de que éste último se ha enfocado en la manera en que los RPST afectan el comportamiento en el trabajo y la forma en que se puede gestionar el estrés, la fatiga y las relaciones humanas para que no afecte en la productividad, específicamente de los trabajadores asalariados, y no en los procesos complejos que ocurren en la psique del individuo al enfrentarse a estos factores. Sin embargo, el aporte de la psicología ha coincidido en evaluar el daño que ocasionan algunos riesgos como el acoso laboral y sexual en la salud emocional de las personas expuestas a ellos, así como en la manera en que éstos afectan el ambiente laboral:

Al igual que ocurre con el resto de riesgos, la primera y fundamental labor de un técnico de prevención especialista en Psicosociología es evitar que se generen riesgos de naturaleza psicosocial. Del mismo modo que ocurre con el resto de los riesgos laborales atendidos por las demás especialidades preventivas, en Psicosociología trabajamos en términos de probabilidad, es decir, hablamos de la probabilidad de sufrir un daño como consecuencia de la exposición a una situación laboral presidida por

factores de riesgo psicosocial, de tal forma que una situación de riesgo psicosocial tiene una alta probabilidad de dañar la salud de las personas que están expuestas. (INSHT, 2014, pp. 60-61).

Por su parte, la psicodinámica del trabajo hace énfasis en el reconocimiento del esfuerzo, así como el refuerzo positivo entre pares y todos los niveles jerárquicos de la organización, buscando lograr la facilitación de apoyo material y emocional que permita la consecución de los objetivos e intereses de la empresa o gobierno. Sin embargo, es importante considerar que:

Todas las estrategias colectivas de defensa tienen el sello de la ambivalencia: son útiles y necesarias para que el trabajador pueda adaptarse y sobrevivir, para controlar la relación con el sufrimiento; ellas pueden funcionar a veces como un mecanismo que perdure y aportar su concurso para que continúe soportando una organización del trabajo que no debería ser tolerada, pero esas actitudes y comportamientos tienen un costo psíquico, social e incluso político. (Neffa, 2015, p. 107)

Es aquí donde las contradicciones inherentes a la racionalidad económica del capitalismo, es decir, al paradigma económico en el que se ha basado el trabajo en los últimos dos siglos, llegan a ser irreconciliables. Parece ser que bajo las condiciones de explotación y los modelos de producción a gran escala es imposible el bienestar real de las personas. Para muchos, resulta irreconciliable la idea de la libertad y la plenitud con las condiciones laborales y las exigencias del mercado. Producir a gran escala en el menor tiempo posible es hoy una demanda a la que ninguna economía puede escapar.

La dinámica que surge para lograrlo es devastadora para el medio ambiente y deshumanizante para todos los habitantes del planeta. Los países primermundistas mantienen su estatus a través de la explotación de los recursos naturales y mano de obra barata de los tercermundistas, hoy llamados en vías de desarrollo, mientras que éstos últimos comprometen el futuro de las nuevas generaciones y adquieren deudas exorbitantes para

acelerar la industrialización y la modernidad. Entidades como el Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) promueven la cooperación entre las naciones con demagogia sobre la solidaridad para el progreso y el bienestar de las poblaciones vulnerables, cuando las estadísticas y los hechos apuntan al empobrecimiento y la dependencia por la presión que la economía global ejerce sobre los países subdesarrollados.

No obstante, los economistas y administradores siguen centrando el análisis de la en la productividad, las recompensas, los salarios y la relación de éstos con las jornadas, cargas de trabajo y expectativas tanto de los trabajadores como de sus empleadores. De igual manera se enfoca la atención en los modelos y paradigmas de producción y comercialización, las dinámicas del mercado, la eficacia de la mano de obra en relación con el pago y la calidad del trabajo:

El planteamiento de la Responsabilidad Social Corporativa ha ido más allá de la simple mejora de los sistemas de producción internos de la empresa y se ha planteado una relación global con el marco ambiental de su enclave geográfico, con el contexto social y político de su ubicación sociodemográfica. Finalmente, el modelo de empresas de acción social se propone objetivos que no son estrictamente lucrativos o financieros sino de mejora de las condiciones reales de una sociedad y una población con limitaciones y necesidades específicas. (Moreno, 2011, pp. 11-12)

En este sentido, se puede observar que muchas veces el objetivo se halla puesto en la maximización de los resultados y la eficientización del trabajo y no tanto en la parte humana y social que implica el mismo. Ello deja de lado el bienestar psicológico, físico y emocional de los individuos pues se toman como agentes pasivos que reciben instrucciones y las aplican, y no como seres independientes y activos en los procesos y los resultados. De esta manera:

las organizaciones no sólo han descubierto el valor de los trabajadores como recursos humanos y lo que significa la experiencia adquirida en el trabajo y en la empresa, sino que ha valorizado su lado más humano como persona. El descubrimiento

organizacional más hondo ha consistido en la consideración de que la gestión de los recursos humanos más eficiente es su consideración como personas. Lo que facilita la gestión estratégica del capital humano es el supuesto básico de que los trabajadores son personas activas, agentes de su propio comportamiento. (Moreno, 2011, p. 12)

Por más mecanizada que pueda ser una labor, junto a todas las innovaciones tecnológicas y científicas existentes en la actualidad para facilitar su realización, las ciencias sociales siguen recordando a los empleadores de todo el mundo que sin el componente humano el trabajo perdería la creatividad y la resolución de problemas que ninguna herramienta o software puede prever. Las sociedades humanas son complejas pues se conforman de seres pensantes y con intereses subjetivos que se mezclan con aquellos objetivos que demandan las empresas y los centros de trabajo. Por ello se ha insistido en que las normas, reglamentos y todos los acuerdos destinados a legislar el trabajo aseguren la salud psíquica y biológica de las personas.

La formación de núcleos interdisciplinarios también ha sido crucial para la medicina del trabajo. Gracias a esto se han involucrado desde la ergonomía, para hacer más cómoda la estancia en los centros laborales, hasta la epidemiología, previniendo la salud colectiva en lugares como las fábricas o industrias, donde la concentración en espacios delimitados de gran número de trabajadores que conviven jornadas de 40 horas a la semana puede acarrear infecciones y contagios, como ocurrió con la pandemia provocada por la Covid-19.

Sin embargo, a pesar de todos estos aportes y estudios cada vez más crecientes, el trabajo sigue siendo un algoritmo aún indescifrable. Gobiernos, legislaciones, médicos, científicos y especialistas en todas las áreas aún no han podido encontrar una solución que satisfaga a todos los involucrados: por un lado, que sane los traumas físicos y psicológicos que las personas sufren durante su labor y que no sólo perjudican la calidad de su trabajo sino sus relaciones interpersonales, familiares y expectativas de vida, asegurando un salario justo y al bienestar, y por otro lado a los empleadores, asegurando el aumento de las ganancias y las utilidades, así como la mano de obra barata, trabajo de calidad y disminución de los costos. Como menciona Neffa (2015):

Existe una fuerte contradicción entre el grado creciente de conciencia que van construyendo los trabajadores, sus representantes y mandos medios acerca de los RPST y, por otra parte, la desidia e ignorancia de los empleadores, las lagunas que se observan en las legislaciones vigentes, la debilidad de los organismos públicos involucrados, la escasa formación específica de parte de los funcionarios. Todo esto genera sufrimiento entre los trabajadores, los predispone a contraer enfermedades aún no reconocidas por la legislación en materia de riesgos profesionales e impacta negativamente sobre el funcionamiento de las empresas y organizaciones. (p. 545)

En este sentido se ha sugerido que los sindicatos y organizaciones trabajen de la mano con los gobiernos de sus países para recopilar información, sistematizar casos y generar estudios completos para elaborar normas y leyes que protejan el bienestar de los trabajadores y regulen las operaciones tanto dentro del sector público como del privado. Asimismo, es fundamental que se lleve a cabo una retroalimentación en ambas direcciones para que tanto los empleadores como los empleados conozcan los riesgos a los que se hallan expuestos, la manera de prevenirlos, abordarlos y solucionarlos, creando una conciencia compartida de los factores psicosociales que se ven comprometidos en el acto del trabajo. Como señala Moreno (2011):

En el marco laboral preocupan especialmente los llamados riesgos emergentes. Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. En este apartado una preocupación especial la suscita el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva socio demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación [...]. (p. 12)

Por otro lado, también se ha señalado que los RPST no sólo son una cuestión que se resuelva medicando a las personas para disminuir o aminorar el estrés, la ansiedad, la fatiga

o el dolor físico, es decir, no se trata únicamente de aminorar el sufrimiento ya ocasionado, sino que precisamente el punto medular es buscar soluciones a largo plazo, estructurales y sistémicas. Éstas deben contemplar un cambio y transformaciones profundas en los procesos de producción y atención, en los paradigmas económicos, en la ética del trabajo, en los mercados internacionales, en la racionalidad del sistema.

Tampoco es cuestión de resolver o querer solucionar todo de manera monetaria, dando, por ejemplo, primas, seguros, bonos e incentivos económicos. Por un lado, esto lo que hace es montar un escenario irreal en el que parece que las demandas y necesidades de los individuos se han escuchado y visibilizado, y por otro, silenciar las inconformidades y el descontento a corto plazo, pues al paso del tiempo si no se han solucionado de raíz volverán a aparecer:

Como la salud no es una mercancía, no es correcto insertar en los convenios colectivos y estatutos profesionales las tradicionales “primas por riesgo” en materia de RPST, las cuales monetizarían una vez más la salud creando un marco propicio para la juridización. El efecto de este complemento salarial es crear una falsa “buena conciencia”, des-responsabilizar y desalentar a los empleadores (públicos y privados) respecto de sus funciones, en lugar de identificar, analizar y evaluar los problemas con el fin de prevenir y emprender mejoras. (Neffa, 2015, p. 546).

La propuesta es entonces que se revisen a fondo de manera particular en cada empresa y centro laboral los manuales de producción, los protocolos de operación, la cultura organizativa, el liderazgo que ejercen los altos mandos, las redes de apoyo y colaboración. No obstante, esto debe hacerse junto a un análisis detallado de la economía global, de las redes comerciales, de los tratados de comercio, de las reglas del libre mercado y el impacto de las corporaciones en las economías locales y la mano de obra, quienes en gran medida son responsables directos del aumento de las enfermedades psíquicas y biológicas del trabajador al someterlo a un sistema de explotación imparable:

la exposición a riesgos psicosociales puede suponer, con gran probabilidad, la afectación de la salud del trabajador. Y esta afectación se puede producir a nivel físico, psíquico, emocional y social. Los daños de origen psicosocial, por tanto, serían esas consecuencias negativas. Por ejemplo: la exposición a situaciones de estrés puede generar trastornos gástricos, dolor de cabeza, insomnio, ansiedad, depresión, alteraciones del sistema inmunitario, conductas adictivas, conflictividad laboral, etc., de tal forma que la depresión, la ansiedad, el insomnio, etc., si tienen un origen laboral, no deberían considerarse como riesgos psicosociales sino como consecuencias de estar expuestos a dichos riesgos. (INSHT, 2014, pp. 62-63).

El trabajo debe asegurar la justicia organizacional, el control del estrés, la autonomía del trabajador. Asimismo, debe promover el desarrollo profesional de los individuos, permitir que sigan capacitándose y aprendiendo, lo que les permitirá obtener nuevas herramientas y recursos, habilidades y conocimientos que incidirán en la mejora de su labor y la satisfacción personal, la autoestima y el crecimiento personal.

De igual forma, es importante repensar y desaprender la cultura de la competencia rapaz, el “escalar por escalar” puestos y posiciones. Esta dinámica, que en un primer momento se pensó como una de las ventajas y aspectos positivos del sistema capitalista, ha minado las redes de cooperación, la cohesión y las relaciones interpersonales, ocasionando la fragmentación del tejido social no solo al interior de los centros de trabajo, sino en la sociedad como conjunto.

El espacio de trabajo es un microcosmos complejo, un retrato de la realidad a pequeña escala, donde las contradicciones morales, económicas y políticas que conlleva el neoliberalismo se reflejan de manera preocupante. Precisamente la competencia, como se mencionó anteriormente, es uno de los paradigmas que deben superarse para lograr la construcción de espacios de encuentro donde la solidaridad sea la norma y no la excepción, pues la lucha del poder entre las jerarquías, los altos mandos y los subordinados crea ambientes de sospecha, de temor y desconfianza, donde el miedo al despido o a la traición es

una de las principales fuentes de estrés, ansiedad, depresión y sufrimiento para los trabajadores. El miedo se ha posicionado como un sentimiento normal para los individuos:

Son múltiples los datos que indican que el estrés del miedo a la pérdida del trabajo puede ser superior al de la misma pérdida del trabajo. La incertidumbre que acompaña a la anticipación del problema puede hacer más daño que el mismo problema. Los estudios sobre la incertidumbre contractual y sus repercusiones negativas sobre la salud son múltiples. (Moreno, 2011, p. 15)

Esto ocasiona que se creen escenarios de simulación, es decir, que las personas finjan un bienestar o estabilidad emocional, física y mental que en la realidad no existe y que resulta no ser palpable en la calidad del trabajo ni el sentido de pertenencia positivo al lugar y las metas del centro de trabajo. Lo que ocurre es que los individuos terminan fingiendo estar y sentirse bien, cuando los estudios y las investigaciones arrojan que por debajo de esta simulación opera la represión de las emociones y opiniones.

Habría que preguntarse entonces si el placer es posible en el trabajo. Mucho se ha dicho sobre la necesidad humana de obtener satisfacción a través del desarrollo de las habilidades y aptitudes. Por un lado, esto permite la integración a un colectivo y la cohesión social, y por otro, refuerza el sentido de pertenencia, la identidad comunitaria y la personalidad.

Sin embargo, en las condiciones salariales, generalmente precarias, que existen en la actualidad, encontramos que los índices de enfermedades mentales y consumo de antidepresivos han aumentado en los países, tanto de primer mundo como en vías de desarrollo, donde la brecha entre ricos y pobres se ha hecho cada vez más profunda y menos infranqueable. Incluso en aquellos lugares donde las condiciones laborales permiten la seguridad económica, la protección a la salud y la reducción de las jornadas y las cargas de trabajo, las estadísticas apuntan al aumento acelerado en el consumo de drogas y

estupefacientes como paliativos para el estrés y la fatiga que provoca el trabajo. Además, es necesario señalar que

las consecuencias derivadas de la exposición a riesgos psicosociales trascienden la salud individual y, en ocasiones, se puede hablar de impacto en la salud colectiva u organizativa. Además, repercuten negativamente en los resultados empresariales, socavan el compromiso personal con la organización y suponen una pérdida de capital humano para las empresas y para la sociedad en general. (INSHT, 2014, p. 63).

La pobreza extrema en la que se halla sumida el 60 por ciento de la población a nivel mundial, es un síntoma claro del fracaso de las políticas del desarrollo y las promesas de la modernidad: igualdad, fraternidad y libertad. Lo que nos ofrece hoy el paradigma económico del capitalismo, la globalización y el libre mercado, es la libertad de consumo, donde el mito de la felicidad se construye a través de premisas que dejan fuera al grueso de la población que apenas tiene los recursos necesarios para la sobrevivencia. Es libre quien puede comprar, consumir desaforadamente, pagar por un seguro médico y educación de calidad. ¿Qué pasa entonces con el resto de la población? ¿Es imposible entonces que los pobres no puedan escapar del sufrimiento y la enfermedad?

El trabajo pasó de ser una forma de desarrollo, un medio de estatus y sentido de vida, a una exigencia de consumo y explotación para unos, y de poder y riqueza para otros. De esta manera, el trabajar se transformó históricamente:

[...] de una "sociedad de productores" a otra "de consumidores"; de una sociedad orientada por la ética del trabajo a otra gobernada por la estética del consumo. En el nuevo mundo de los consumidores, la producción masiva no requiere ya mano de obra masiva. Por eso los pobres, que alguna vez cumplieron el papel de "ejército de reserva de mano de obra", pasan a ser ahora "consumidores expulsados del mercado". Esto los despoja de cualquier función útil (real o potencial) con profundas

consecuencias para su ubicación en la sociedad y sus posibilidades de mejorar en ella. (Bauman, 2000, p. 11)

A pesar de que diariamente se publican miles de vacantes de empleos en plataformas web, redes sociales, periódicos, bolsas de trabajo de universidades y gobiernos, los salarios son tan bajos y la especialización que se requiere tan alta, que muchas personas quedan fuera de los perfiles y la posibilidad siquiera de conseguir una entrevista. Asimismo, aquéllos que sí cumplen con la preparación académica o los conocimientos se ven en la posición de aceptar jornadas laborales que la mayor parte del tiempo exceden las normativas y leyes, con salarios muy por debajo de sus necesidades.

La pobreza se ha naturalizado a tal grado, que cada vez resulta más invisible y llega incluso a negarse su existencia, cuando no castigarse y criminalizarse. En el imaginario colectivo se ha aceptado la idea de que pobre es aquel que quiere, el que no trabaja, el que no quiere salir adelante. Los pobres causan temor, indignación, atraso, y parece ser que la lucha se ha recrudecido y la vigilancia, la discriminación y la persecución se han disparado en las últimas décadas contra aquéllos que según la racionalidad económica obstruyen el crecimiento y el progreso. Sin embargo, como apunta Bauman (2000):

No es lo mismo ser pobre en una sociedad que empuja a cada adulto al trabajo productivo, que serlo en una sociedad que –gracias a la enorme riqueza acumulada en siglos de trabajo– puede producir lo necesario sin la participación de una amplia y creciente porción de sus miembros. Una cosa es ser pobre en una comunidad de productores con trabajo para todos; otra, totalmente diferente, es serlo en una sociedad de consumidores cuyos proyectos de vida se construyen sobre las opciones de consumo y no sobre el trabajo, la capacidad profesional o el empleo disponible. Si en otra época "ser pobre" significaba estar sin trabajo, hoy alude fundamentalmente a la condición de un consumidor expulsado del mercado. (pp. 10-11)

Precisamente, en nuestras sociedades, quien no trabaja o se queja del trabajo, quien sufre y padece por las cargas laborales y busca ser escuchado para que mejoren las

condiciones, se respeten sus derechos y sean atendidas sus demandas, es un detractor, una pieza que no funciona en el engranaje del ideal del individuo productivo y feliz. Aunado a ello, el desplazamiento del Estado Benefactor, preocupado en teoría por repartir la justicia, los recursos, la salud y la educación de manera equitativa entre sus ciudadanos, pasó a convertirse en un Estado Empresarial, donde la atención se centra en los objetivos particulares de las grandes corporaciones y multinacionales, en las que él mismo tiene acciones e intereses económicos. No importan ya los intereses comunitarios y el bien colectivo como en el discurso sigue enarbolándose, sino el enriquecimiento de las jerarquías más altas.

En este sentido, sería necesario tener como punto de partida el concepto de dignidad del trabajo. Este involucra el desarrollo de una actividad cuyo fin último no solamente es económico, sino social y humano, pues apela a muchos ámbitos que tienen que ver con la salud emocional, mental y física, con la certeza de que lo que se hace colma de sentido la existencia. Además, como factor principal, implica la no discriminación por pertenencia étnica, por género, preferencias sexuales, políticas, ideologías, es decir, atañe al ejercicio de la libertad y la libre expresión, del respeto y la solidaridad dentro del entorno laboral. Por el contrario, en la ética del trabajo impuesta a partir de la industrialización en el siglo XIX:

se promueve una ética de la disciplina: ya no importaban el orgullo o el honor, el sentido o la finalidad. El obrero debía trabajar con todas sus fuerzas, día tras día y hora tras hora, aunque no viera el motivo de ese esfuerzo o fuera incapaz de vislumbrar su sentido último. El problema central que enfrentaban los pioneros de la modernización era la necesidad de obligar a la gente –acostumbrada a darle sentido a su trabajo a través de sus propias metas, mientras retenía el control de las tareas necesarias para hacerlo– a volcar su habilidad y su esfuerzo en el cumplimiento de tareas que otros le imponían y controlaban, que carecían de sentido para ella. La solución al problema fue la puesta en marcha de una instrucción mecánica dirigida a habituar a los obreros a obedecer sin pensar, al tiempo que se los privaba del orgullo del trabajo bien hecho y se los obligaba a cumplir tareas cuyo sentido se les escapaba. (Bauman, 2000, p. 20)

El resultado de este esfuerzo fue el trabajo como un instrumento para lograr la subordinación de las masas que se acumulaban en las urbes, donde crecían de forma acelerada la industria y las demandas del mercado, fruto de las exigencias de las sociedades burguesas nacientes. El trabajo se convirtió en el principal medio civilizador de la modernidad, pues por un lado transformaba los sistemas tradicionales de producción en el campo y los pequeños poblados para satisfacer la demanda de las ciudades, rebasadas por la explosión demográfica gracias a los avances de la medicina y la tecnología, y por otro disciplinaba, castigaba, dirigía y normaba toda clase de actividad humana que anteriormente se realizaba en pequeños talleres y espacios de comercio, en donde la libertad y la autonomía del individuo encontraban lugar para desarrollarse más allá de las imposiciones oficiales.

La idea de que las personas trabajaban solo para satisfacer sus necesidades y después desperdiciaban su tiempo en actividades ociosas, rondó en la cabeza de los economistas durante los primeros años de la industrialización, atormentándolos con la sensación de que la gente no aspiraba a una vida mejor, la que proponía el capitalismo, y se limitaba a cumplir con lo necesario para obtener lo básico. Era necesario que artesanos y campesinos se convirtieran en obreros comprometidos y fieles, que sacrificaran su tiempo, sus expectativas, sus intereses personales y su vida entera, por los objetivos que les imponían sus empleadores. El ideal del trabajo en el capitalismo se convirtió en una meta que todos los gobiernos del mundo debían cumplir:

Ni a la derecha ni a la izquierda del espectro político se cuestionaba el papel histórico del trabajo. La nueva conciencia de vivir en una “sociedad industrial” iba acompañada de una convicción y una seguridad: el número de personas que se transformaban en obreros crecería en forma incontenible, y la sociedad industrial terminaría por convertirse en una suerte de fábrica gigante, donde todos los hombres en buen estado físico trabajarían productivamente. El empleo universal era la meta no alcanzada todavía, pero representaba el modelo del futuro. A la luz de esa meta, estar sin trabajo

significaba la desocupación, la anormalidad, la violación a la norma. (Bauman, 2000, p. 33)

No es gratuito entonces que en nuestras sociedades los mendigos, los indigentes y las personas con capacidades diferentes o con problemas de salud que les impiden incorporarse a la rutina de la productividad, sean vistas como obstáculos para lograr el progreso. En los programas públicos de inclusión y de promoción del trabajo, subyace esta idea: todos sin excepción deben de trabajar, y no sólo para satisfacer sus necesidades e intereses individuales, sino por el bien común, por el desarrollo de la patria. El nacionalismo exacerbado que se puede observar en países de primer mundo como Estados Unidos, España y Alemania, responden a esta noción de que trabajar es también una forma de ser un buen ciudadano, de contribuir a la prosperidad de la patria. En este tenor han surgido nuevos derechos y obligaciones, que tocan al trabajo como un bien inalienable y necesario para el bienestar, decretado de manera oficial en la Declaración Universal de los Humanos en el Artículo 23:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (UNAM, 2016, p. 19)

En México se han incorporado ésta y los tratados internacionales respecto a la materia, en la Ley Federal del Trabajo y en la Constitución Política. Y, aunque en teoría todas

estas normas y disposiciones oficiales buscan asegurar el acceso al trabajo en condiciones de libertad, respeto e igualdad, en la praxis parece aludir al trabajo *per se* como fin último de la naturaleza humana.

Sin embargo, no ha sido fácil imponer el paradigma del trabajo moderno como modelo universal, incluso se puede decir que aún no se ha logrado introducir plenamente en el campo y los países subdesarrollados, donde grupos los grupos indígenas y comunidades que apelan a la autodeterminación y a la salvaguarda de sus tradiciones, usos y costumbres, se han resistido a adoptar la racionalidad económica del capitalismo. Precisamente ésta es contraria a la reproducción y preservación de sus culturas, pues implica la imposición de una lengua dominante que facilite el intercambio comercial, de un modelo de producción a escala masiva que atenta contra los cultivos nativos, los métodos y saberes que constituyen su patrimonio cultural intangible, y deteriora el tejido social al desdibujar la identidad y trastocar el sentido de pertenencia a sus comunidades. Ejemplos de esto podemos encontrarlos en todo el planeta: desde los guaraníes que habitan el Amazonas, pasando por los más de 60 grupos étnicos de nuestro país, hasta los aborígenes australianos.

1.1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según algunas de las definiciones de los RPST, o también llamados factores psicosociales en el trabajo, estos se pueden definir 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. (OIT, 1984, p. 12).

En este sentido, estos incluyen cuestiones subjetivas del trabajador, como las experiencias, habilidades, ideología, creencias, personalidad, etc. Asimismo, también encontramos aspectos externos, relacionados con el ambiente laboral y el contexto social, económico, político y cultural que lo rodean.

Algunos ejemplos de estos pueden se hayan vinculados con la comunicación, el liderazgo, la capacitación, la autonomía, la toma de decisiones, la presión, el descanso, las relaciones interpersonales, la motivación y el apoyo recibido. Éstos pueden beneficiar al trabajador en el caso de que sean positivos y brinden satisfacción en el ejercicio de su labor, pero si son negativos, lo que generalmente ocurre, comprometen la salud en todas las áreas. No obstante, “A pesar de las evidencias disponibles, la prevención y gestión de los riesgos psicosociales no tiene una presencia destacada en la agenda política” (INSST, 2018, p. 12).

Las consecuencias de los factores de riesgo en el trabajo pueden ser multifactoriales, pues según algunos estudios

habitualmente no se deben a la presencia de un único factor de riesgo (incluso pueden coadyuvar factores no psicosociales como condiciones ambientales o higiénicas y también pueden influir las posibles condiciones de vulnerabilidad personal y/o situa-

ción familiar o social) [...] el factor de riesgo psicosocial *tiempo de trabajo* [...] puede contribuir a generar algún riesgo psicosocial como el estrés. En función de la exposición y de las consecuencias más o menos importantes que suponga estar expuesto a este factor de riesgo, este contribuirá en mayor o menor medida a la generación del riesgo de estrés. En este caso, por tanto, si el tiempo de trabajo se convierte en un factor de riesgo psicosocial, decimos que puede ser un desencadenante de tensión y de estrés laboral. Y, además, ese riesgo de estrés será tanto más importante cuanto más probable sea que genere daños a las personas expuestas. (INSHT, 2014, p. 62).

Los principales RPST son: el estrés laboral, las cargas y jornadas, la violencia, el acoso laboral y sexual, la inseguridad contractual, estrés, fatiga crónica, deterioro de las relaciones familiares y el *burnout*. Este último ocurre cuando el cansancio y el desgaste físico y mental se han acumulado y llegan a un nivel tan alto que incapacitan al trabajador para seguir realizando y cumpliendo sus tareas. Según algunos estudios, “el síndrome de estar quemado se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación, durante largos períodos de tiempo” (INSST, 2018, p. 11). Algunos instrumentos de medición de éste contemplan los siguientes factores:

Tabla 1

Burnout measure (bm) (medición del burnout)

<i>BURNOUT MEASURE (BM) (MEDICIÓN DEL BURNOUT) (Pines y Aronson, 1988) [1981]</i>	
Objetivos	Síndrome de estar quemado: agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental.
Qué mide	El agotamiento físico se caracteriza por la poca energía, fatiga crónica y debilidad. El agotamiento emocional, segundo

	componente del síndrome de estar quemado, consiste principalmente en sentirse impotente, desesperanzado y atrapado. El agotamiento mental, tercer componente, se caracteriza por el desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, el trabajo y la vida.
Versiones	21 elementos.
Idiomas	Inglés y neerlandés.

Fuente: INSST (2018, p. 19)

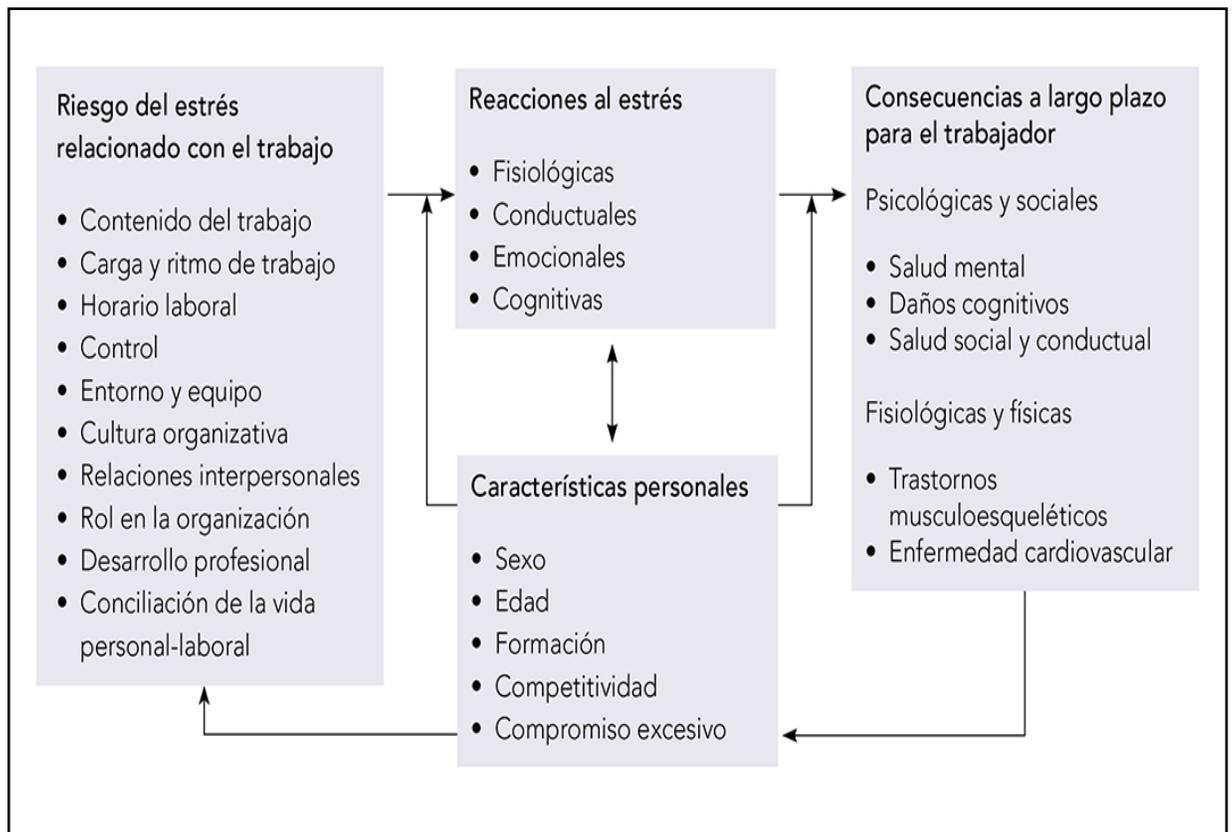
En el caso del estrés encontramos que tiene grandes implicaciones que se relacionan con todos los daños físicos, mentales y emocionales. Éste tiene una relevancia particular, pues de todos los riesgos es el “más importante y prevalente y las sucesivas fuentes de información tanto nacionales como internacionales así lo confirman, llegando incluso a suponer para algunos estudios entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales perdidas (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014)” (INSHT, 2014, p. 64).

Algunas investigaciones han encontrado que el estrés es el principal factor que perjudica la salud de los trabajadores. En este sentido, señalan que

el estrés relacionado con el trabajo puede causar problemas psicológicos, médicos y conductuales. Los cambios conductuales tienden a ser los signos más evidentes y tempranos de estrés, e incluyen: (1) mayor consumo de alcohol y drogas; (2) mayor consumo de tabaco; (3) propensión a accidentes y (4) violencia. Entre las consecuencias psicológicas se incluyen las siguientes: (1) problemas familiares; (2) trastornos del sueño; (3) disfunciones sexuales y (4) depresión. Entre los problemas médicos se encuentran los siguientes: (1) aceleración de la aparición de enfermedades y (2) empeoramiento de las enfermedades. (INSST, 2018, p. 15)

Entre las causas y consecuencias de éste, encontramos aspectos multifactoriales. Estos se han clasificado para su análisis de la siguiente manera:

Figura 1. Aspectos multifactoriales.



Fuente: INSST (2018, p. 15)

Los resultados son concluyentes en cuanto al alcance que tiene el estrés en la salud de los trabajadores. Para realizar la investigación y medir el riesgo relacionado con éste, “Se utilizan mucho los cuestionarios de autoevaluación, que suelen contener preguntas sobre la presencia de factores de riesgo en el entorno de trabajo, porque son muy económicos y fáciles de analizar. La limitación intrínseca de los cuestionarios de autoevaluación es que proporcionan mediciones “subjetivas” y representan las percepciones de estrés laboral de

cada trabajador” (INSST, 2018, p. 18). Incluso, su medición es mucho más precisa ya que cuenta con indicadores que pueden establecerse desde el punto de vista biológico y médico:

Como el estrés activa el sistema cortical pituitario-suprarrenal, los marcadores biológicos se suelen utilizar como mediciones objetivas para valorar el alcance y la gravedad del estrés laboral. Mediciones del ritmo cardíaco (variabilidad) y presión arterial, así como mediciones bioquímicas de ácido úrico, azúcar en sangre, hormonas esteroides (por ejemplo, cortisol), colesterol sérico, catecolaminas (por ejemplo: adrenalina y noradrenalina, epinefrina o norepinefrina [...]). (INSST, 2018, p. 18)

Un ejemplo de su medición se presenta con el siguiente instrumento, donde se evalúan ciertos aspectos determinantes y sus implicaciones:

Tabla 2

Job stress survey (JSS) (encuesta sobre estrés laboral)

<i>JOB STRESS SURVEY (JSS) (ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL) (Vagg y Spielberg, 1999) [1994]</i>	
Objetivos	Gravedad/frecuencia de las condiciones de trabajo.
Qué mide	Tres escalas principales: estrés laboral (índice, gravedad y frecuencia). Además, tres subescalas de presión laboral (índice, gravedad y frecuencia) y tres subescalas de déficit de apoyo.

Versiones	30 elementos.
Idiomas	Inglés y francés.

Fuente: INSST (2018, p. 21).

Es importante considerar, por lo tanto, que los factores de riesgo constituyen una amplia gama de aspectos. Sin embargo, como apunta el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España:

Esto no significa que todos ellos estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. Por ejemplo, un puesto de trabajo aislado no se verá afectado por factores de riesgo provenientes de la interacción con otros trabajadores o con clientes, pacientes, pasajeros, etc. (INSHT, 2015, p. 14)

En este sentido, deben analizarse dependiendo la probabilidad que tienen de ocurrir, así como el daño que ocasionan y la gravedad de éste. De acuerdo a esto, se puede delimitar el grado de riesgo que implican, el cual puede ser bajo, medio o alto. No obstante, aún en la escala menor del riesgo, este debe ser considerado y analizado:

Una consideración teórica de los niveles mínimos de riesgo debe contemplar que en todos los puestos de trabajo existe cierto nivel de exposición psicosocial y, aunque sea bajo, supone una amenaza para la salud debido a la falta de reconocimiento de dichos riesgos (y la consiguiente inacción), la mala gestión que se hace de ellos, la falta de prevención y, en cierta medida, la exposición continuada a estos riesgos en determinadas profesiones. Así pues, la exposición a estos riesgos no puede ser igual a cero en ningún sector laboral. (INSST, 2018, p. 8)

Sin embargo, como se comentó anteriormente, no sólo generan respuestas negativas, sino que también pueden conllevar resultados positivos. Por ejemplo, si un trabajador percibe que la carga laboral o la jornada exceden los límites de las capacidades de una persona, puede

promover cambios en la estructura organizacional, adquisición de nuevos derechos, reestructuración de las tareas, etc.

Por otra parte, también pueden generar respuestas adaptativas, esto es, que las personas modifiquen comportamientos, adquieran conocimientos y habilidades que no tenían para poder realizar una tarea, desarrollen cierto nivel de resiliencia, “Se plantea la hipótesis de que un control alto y unas exigencias del trabajo entre bajas y moderadas son buenos para la salud de los trabajadores, mientras que la combinación de exigencias del trabajo altas y bajo control puede afectar negativamente a la salud” (INSST, 2018, pp. 14-15).

Esto puede llevar a la persona también al límite de sus capacidades y no exentarla de sufrir estrés y angustia:

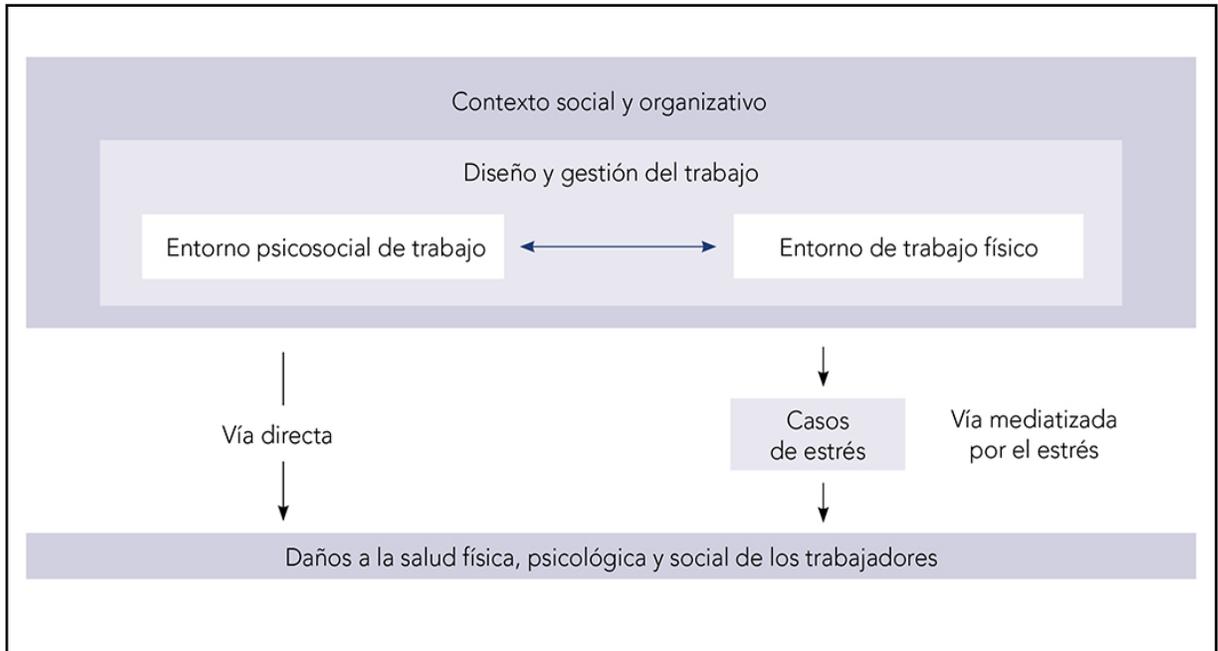
si la jornada y/o el horario de trabajo se alargan sistemáticamente más allá de lo previsto, cambian sin previo aviso, no existe ninguna flexibilidad, el trabajador no puede intervenir en ningún caso, dificultan o imposibilitan la conciliación, etc., el tiempo de trabajo puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial. El *tiempo de trabajo* puede ser una condición de trabajo que no afecte negativamente al trabajador o incluso que le afecte de manera positiva o, por el contrario, puede ser una condición de trabajo mal diseñada, convirtiéndose por tanto en un factor de riesgo psicosocial. (INSHT, 2014, pp. 60-61).

El impacto de los RPST puede verse reflejado y medirse tanto de manera individual como organizacional. En el primer ámbito, podemos encontrar afectaciones físicas, trastornos emocionales, cambios en el estado de ánimo y en el comportamiento. En el segundo, ausentismo, conflictos entre los colaboradores, bajo rendimiento, poca eficacia, eficiencia y calidad en el trabajo. Sin embargo, “Aunque hay evidencias determinantes sobre la existencia de una relación causal, la falta de datos sobre la exposición acumulada, especialmente en los países en vías de desarrollo, limita la capacidad de proporcionar una

valoración detallada sobre la carga global de enfermedad y mortalidad atribuibles a estos efectos” (Concha-Barrientos *et al.*, 2004: p. 1.655).

En este sentido, la importancia del entorno organizacional puede analizarse en cuanto a los siguientes factores:

Figura 2. Entorno organizacional



Fuente: INSST (2018, p. 14)

Sin embargo, es de suma importancia diferenciar las consecuencias que estos riesgos tienen dependiendo ciertos factores. Uno de ellos es el género:

Como ejemplo, valga el estudio realizado por Di Salvo, Lubbers, Rossi y Lewis (1988). Estos autores analizaron entre profesionales las diferencias existentes entre hombres y mujeres en la percepción de las causas del estrés laboral. La muestra del estudio estuvo conformada por 85 mujeres y 63 hombres de edades comprendidas entre 23 y 68 años. A los sujetos se les preguntó cuáles serían las causas del estrés en

el trabajo, a lo que respondieron generando 1.001 causas. Mediante un análisis de contenido se obtuvieron dos grandes “clusters”. Estos fueron: *contenido del trabajo* - demandas impuestas por el trabajo- y *contexto laboral* -contexto físico y social del trabajo-. Los resultados mostraron que en los hombres lo que genera con más frecuencia estrés son las tareas desagradables y las conductas y actitudes de otras personas. A las mujeres lo que más frecuentemente les causa estrés son la sobrecarga de trabajo y el poder. (INSHT, 2014, p. 69).

Para detectarlos y corregirlos, se ha desarrollado a lo largo de los últimos años cierta metodología y estrategias que de manera incipiente algunas empresas y gobiernos del mundo han comenzado a implementar. En primer lugar, debe realizarse un diagnóstico en el entorno laboral sobre la situación real de los trabajadores, identificando y delimitando los riesgos a los que se hallan expuestos o se han encontrado a lo largo de su trayectoria dentro de la empresa o sector. De esta manera, los riesgos pueden clasificarse de manera general de la siguiente manera:

Tabla 3

Riesgos psicosociales

Riesgos psicosociales.	
Contenido del trabajo	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, insuficiente uso de habilidades, niveles altos de incertidumbre, trabajo continuado atendiendo personas.
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesiva o insuficiente, ritmo marcado por máquinas, elevada presión temporal, trabajo continuamente sujeto a plazos.

Horario laboral	Trabajo a turnos, nocturnidad, horarios inflexibles, jornada imprevisible, jornada prolongada, dificultades para la conciliación.
Control	Poca participación en la toma de decisiones, imposibilidad de controlar carga de trabajo, ritmo, etc.
Entorno y equipos	Disponibilidad, adecuación o mantenimiento inadecuados de los equipos; malas condiciones ambientales como falta de espacio, mala iluminación o ruido excesivo.
Estructura y cultura organizativa	Mala comunicación, poco apoyo para resolver problemas y para el desarrollo personal, falta de definición de objetivos de la organización (o falta de acuerdo sobre ellos).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, mala relación con los superiores, conflictos entre personas, falta de apoyo social, violencia laboral, acoso.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre otros.
Desarrollo profesional	Estancamiento e incertidumbre profesional, promoción excesiva o insuficiente, salarios bajos, inseguridad en el empleo, poco valor social del trabajo.

Conciliación vida personal-laboral	Conflicto entre las necesidades laborales y personales, poco apoyo en casa, problemas cuando ambos cónyuges tienen actividad profesional.
------------------------------------	---

Fuente: INSST (2018, p. 11).

En segundo lugar, después de identificarse los riesgos, deben aplicarse instrumentos de medición, como sondeos representativos, encuestas y entrevistas, para evaluar la gravedad y las consecuencias de estos en la salud de los trabajadores. Es importante también mencionar que en los estudios de los RPST:

lo que se busca con la habitualmente denominada “evaluación de los riesgos psicosociales” es determinar qué factores son los responsables de que se puedan producir esas situaciones de estrés, de APT (Acoso Psicológico en el Trabajo), de *burnout* o de cualquier otro riesgo psicosocial en una organización, es decir, se buscan predictores o indicadores que en caso de estar presentes denotarían una alta probabilidad de desembocar en una situación de riesgo psicosocial con consecuencias importantes para la salud. De tal manera que lo que debería entenderse por “evaluación de los riesgos psicosociales” es la evaluación de los factores psicosociales tal como se han definido anteriormente. Dicho de otra forma, se evalúan condiciones de trabajo psicosociales sobre las que se deberá intervenir. (INSHT, 2014, p. 66)

Respecto al APT, es fundamental reconocer que éste se presenta en casi todos los daños graves que producen los riesgos psicosociales. En este sentido, se debe tener en cuenta que

Los factores de riesgo son aquellas condiciones psicosociales de los puestos de trabajo que en este caso actúan como potenciadores, precipitantes o antecedentes de la

conducta violenta. Habitualmente se estudian a través de los “métodos” cuantitativos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Las formas de relación del APT con los factores psicosociales que se analizan en estos “métodos” de evaluación pueden ser diversas y no están suficientemente desarrolladas como para determinar con precisión dicha relación (y el sentido de la misma) a nivel preventivo. (INSHT, 2014, p. 79).

Es importante señalar que “si estos factores de riesgo se eliminan o se minimizan, la probabilidad de que se produzca una situación de APT será baja [...] mejorando las condiciones psicosociales de trabajo, se minimiza la aparición del APT” (INSHT, 2014, p. 80). Sin embargo, es menester considerar que

en el campo del APT media la voluntad de un ser humano de conducirse de forma violenta o no hacia otro, y en ese sentido prever una exposición a APT no es del todo posible. En muchas situaciones de APT se utilizan (desde la posición de poder que ostenta quien violenta a la otra parte), sea de forma intencionada o negligente, condiciones psicosociales nocivas de trabajo (a través de sobrecarga o infracarga, aislamiento, ambigüedad de rol, conflicto de rol, etc.) como instrumentos para violentar al trabajador. (INSHT, 2014, p. 80).

Se habla, entonces, de un compromiso no sólo de parte del trabajador hacia sus responsabilidades y la empresa, sino de ésta para con él, asegurando siempre y en todo momento su dignidad como persona y el resguardo de sus derechos y calidad de vida. De esta manera, el factor humano es fundamental en la investigación, no sólo como un objeto de estudio, sino como sujeto partícipe de la misma. Por esta razón, es necesario considerar algunos aspectos para la aplicación de las entrevistas, pues de éstas depende la obtención correcta de datos e información que sea confiable y tenga validez. Por ello, las personas que las apliquen deben contar con la capacitación necesaria para no interferir en los resultados.

Entre los aspectos que se deben considerar encontramos los siguientes:

- Establecer una buena relación con las personas evaluadas, dándoles la bienvenida y dirigiéndose a ellas de forma positiva.
- Tratar de reducir la ansiedad de las personas a las que se va a evaluar, evitando crear o reforzar ansiedad innecesaria.
- Eliminar fuentes potenciales de distracción, tales como alarmas de relojes de pulsera, teléfonos móviles, buscas, etc.
- Asegurarse de que todas las personas disponen de los materiales necesarios para responder al test antes de comenzar este.
- Supervisar convenientemente la aplicación de los tests.
- Ajustarse estrictamente a las instrucciones del manual del test, haciendo los ajustes pertinentes para las personas con alguna discapacidad.
- Leer las instrucciones pausada y claramente.
- Observar y anotar las posibles desviaciones de los procedimientos estándar del test.
- Asegurarse de que están todos los materiales al final de cada sesión.
- Permitir a los ayudantes hacerse cargo de la aplicación sólo si han sido entrenados adecuadamente [...]
- Asegurarse de que durante la sesión de aplicación no se deja desatendidas o sujetas a distracción a las personas evaluadas. (INSHT, 2014, p. 39-40)

Los métodos varían según el país y las legislaturas que operen en cada lugar. Hasta el momento la discusión ha girado en torno a si la aplicación de los instrumentos debe ser a todos los trabajadores de un centro o empresa o sólo a una parte representativa. Sin embargo, la conclusión a la que han llegado algunos investigadores es que:

si es viable contar con toda la población trabajadora, la mejor opción es no muestrear [...] Téngase en cuenta que la contestación a un cuestionario o escala, entrevista, etc. es un acto voluntario, y este hecho ya supone una pérdida de casos en sí misma. Considérese también que lo que aparentemente puede parecer en un principio

ventajoso también tiene sus inconvenientes, como, por ejemplo, diseñar y contar con una muestra de sustitución. Además, participar es motivador y propicia la implicación posterior cuando haya que desarrollar las medidas preventivas (intervención psicosocial). Ahora bien, siendo realistas, hay características presentes en ciertas organizaciones como, por ejemplo, su gran volumen de trabajadores, su amplia dispersión geográfica, etc., que hacen que contar con toda la población trabajadora sea un cometido técnico prácticamente inabordable, por lo que en este tipo de situaciones sí podría ser conveniente, por razones de operatividad, realizar un muestreo. (INSHT, 2014, p. 21)

Finalmente, es importante establecer parámetros eficaces para prevenirlos, y en el caso de haberse consumado, resolverlos y generar los cambios que ameriten llevarse a cabo. Aunado a ello, deben generarse instrumentos cualitativos para detectar aquellos aspectos que tienen que ver con la percepción de los trabajadores, pues es necesario tomar en cuenta que:

Para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a definir los aspectos que se han de evaluar, se debe intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en este objetivo. Para ello, en esta fase es conveniente, a veces, aplicar técnicas de recogida de información poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc.). (INSHT, 2015, 14)

La metodología para obtener la información pertinente, según algunas anotaciones y acercamientos al estudio de esta problemática del INSHT, podría resumirse en los siguientes pasos:

- Opinión de todos los grupos sociales implicados.
- Observación del trabajo mientras este se está llevando a cabo.
- Registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.

- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
 - Datos generales sobre la empresa: antigüedad, organigrama, sistemas de horarios, de salarios, de promoción, etc.
 - Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
 - Diferentes aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
 - Diferentes aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, índices de producción, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
 - Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
 - Consulta de otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema. (INSHT, 2015, p. 15)

No obstante, algunos especialistas aseguran que ninguna metodología puede considerarse “la mejor”, pues “la naturaleza de los riesgos psicosociales (que son muchos y distintos, y afectan a la salud ya sea a través del estrés laboral, ya sea a través de su interacción con peligros físicos en el entorno de trabajo) dificulta la extrapolación de forma detallada para cada efecto sobre la salud” (INSST, 2018, p. 9).

Es necesario que ésta se adapte a las necesidades de la empresa, de los trabajadores y a los objetivos que se pretenden alcanzar con la investigación. Se recomienda que puedan mezclarse técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, para rastrear por un lado aspectos individuales y por otro lado generales, cuidando siempre de no simplificar las muestras a datos aislados.

Algunas de las técnicas que se utilizan comúnmente se clasifican de acuerdo al tipo de información que se pretende obtener. Ésta puede ser de tres tipos:

- *Datos preexistentes internos* (estadísticas e informes de accidentes, índices de recursos humanos o aportados desde estos, normativas, procedimientos, denuncias, etc.) y *externos* (análisis documental de publicaciones del sector, bibliografía sobre el tema, etc.), que permiten conocer el estado de la organización en un momento dado.
- *Datos indirectos cuantitativos* (tests, cuestionarios, etc.), que posibilitan la obtención eficiente de estadísticos de respuesta, y *cualitativos* (p.e. entrevistas, grupos de discusión, inventarios), opiniones y propuestas de los propios interesados que matizan la información más estandarizada.
- *Datos directos* (listas de chequeo, observación de las condiciones de trabajo, instrumentos de análisis de puestos de trabajo, etc.) que realiza el propio experto. (INSHT, 2015, p. 27)

Los resultados deben analizarse en conjunto para llegar a una conclusión que integre todos los datos con el objetivo de que ésta sea lo más completa posible. Posteriormente, es necesario realizar comparaciones, establecer generalidades y diferenciarse de los casos aislados, contemplando que unos y otros forman parte de la problemática, pero tienen diferentes escalas de incidencia y gravedad.

De esta manera, lo que se busca es llegar a la validez de la información y la objetividad de la misma. En este sentido, para que los las soluciones también tengan un mayor impacto, es necesario tomar en cuenta la retroalimentación hacia los trabajadores de la empresa y la difusión de los resultados, pues ello permite proporcionar

orientaciones sobre los derechos y deberes de las personas evaluadas y de las otras partes implicadas en los procesos de evaluación, como es el caso de los destinatarios de los resultados de la evaluación. Así, por ejemplo, el cliente, es decir, el empresario, debe asegurarse de que las personas evaluadas han recibido información sobre lo que se espera de ellas durante el proceso de evaluación y han dado el correspondiente

consentimiento informado (definido este como la acción de informar a la persona evaluada sobre la evaluación, su finalidad y posibles consecuencias, y de obtener su consentimiento para tomar parte en el proceso evaluativo). (INSHT, 2014, p. 92).

Para ello, se precisa determinar las responsabilidades y habilidades que debe tener cada colaborador en la investigación. Por un lado, quien aplica la evaluación, con todas las implicaciones metodológicas que esto conlleva, y por otro, aquel que suministra y facilita la misma. Además, existen ciertas responsabilidades que se derivan de esta diferenciación, pues

el evaluador además tiene competencia para tomar decisiones sobre el uso y la interpretación de los procedimientos de evaluación, para proporcionar informes y *feedback* adecuado al cliente y a las personas evaluadas. Muy oportuna también para el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales es la necesidad de contar con profesionales competentes que puedan realizar un *feedback* comentando los resultados de una forma constructiva y positiva. (INSHT, 2014, p. 92).

Es importante también considerar los antecedentes que ha existido, es decir, las problemáticas ocurridas en los años anteriores, pues de esta manera el panorama puede ampliarse y las perspectivas y objetivos desde los que se abordarán tomar en cuenta el contexto previo en el que se desarrollan los factores de riesgo en determinada empresa o sector. El análisis de la información es crucial, pues permite establecer

la causa o causas del problema o problemas detectados al examinar los resultados obtenidos. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas “reales” y no sólo las “aparentes”. (INSHT, 2014, p. 42).

Estudios como los realizados en algunos países de la Unión Europea, particularmente en el caso de España que se ha comentado hasta aquí, a través de campañas como

“Psychosocial Risk Assessments”, han sentado las bases para la creación de guías que orienten la investigación y las mediciones. El resultado de ello ha sido la creación de una metodología que permite la evaluación de los riesgos en cualquier empresa, sin importar el tamaño o giro, permitiendo que otros países tengan un marco de referencia al momento de establecer sus propios parámetros de medición y sus propias leyes y políticas para atender la problemática de manera local.

Algunos de los instrumentos que se han diseñado, contemplan los siguientes factores:

Tabla 4

Copenhagen psychosocial questionnaire (copsoq) (cuestionario psicosocial de copenhagen

<i>COPENHAGEN PSYCHOSOCIAL QUESTIONNAIRE (COPSOQ) (CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE) (Kristensen et al., 2005) [2002]</i>	
Objetivos	Factores psicosociales, estrés, salud/bienestar de la persona, factores de la personalidad (estilo para resistir, sentido de la coherencia, etc.).
Qué mide	Exigencias cognitivas; compromiso; libertad; exigencia de ocultar emociones; exigencias emocionales; <i>feedback</i> ; influencia; inseguridad; satisfacción; significado de las cosas; carrera profesional; previsibilidad; liderazgo; exigencias cuantitativas; claridad de rol; conflictos de rol; sentimiento de grupo; exigencias sensoriales; relaciones/apoyo

	social; salud mental/física; coherencia; estrés conductual.
Versiones	Larga (141 elementos) para investigadores; mediana (95 elementos) para profesionales del ámbito laboral; corta (44 elementos) para el centro de trabajo.
Idiomas	Neerlandés, chino, danés, inglés,

Fuente: INSST (2018, p. 19)

Es importante que todos los gobiernos del mundo se sumen al análisis, estudios y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, pues, como señalan algunos estudios

estos riesgos no se limitan al mundo desarrollado a causa de los procesos de globalización y de los cambios en la naturaleza del trabajo [...] Aunque se han realizado algunas investigaciones en países en vías de desarrollo, especialmente en América Latina, todavía no existen suficientes estudios en profundidad para analizar comportamientos y diferencias culturales, que varían según el país. Por lo tanto, a escala global hay pocas evidencias epidemiológicas sobre la exposición de la población trabajadora a los distintos riesgos psicosociales [...]. (INSST, 2018, p. 12)

Para el caso de México, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, primeramente es fundamental identificar los riesgos derivados del ambiente del trabajo. Éstos, como ya se ha mencionado, pueden relacionarse con condiciones insalubres, peligrosas, inseguras o deficientes, las cuales exijan un sobre esfuerzo o estrategias de adaptación por parte del trabajador, generando estrés y fatiga. En este contexto, es fundamental puntualizar que

La mayoría de los adultos (y muchos niños) de todo el mundo pasan en el trabajo gran parte del tiempo que permanecen despiertos. El trabajo proporciona beneficios eco-

nómicos y de otros tipos. A la vez, cuando las personas están trabajando se enfrentan a riesgos causados por agentes químicos, biológicos o físicos y a situaciones ergonómicas adversas, alérgenos, una red compleja de riesgos de seguridad y muchos y distintos factores psicosociales. (Concha-Barrientos *et al.*, 2004, p. 1.653)

Por otro lado, es importante analizar las cargas de trabajo, pues éstas pueden suponer un nivel desproporcionado de exigencia tanto emocional, como física, mental y cognitiva. El resultado de ello es que se lleve al individuo al límite de sus capacidades y responsabilidades, y con ello, ocasionar daños graves e irreversibles en la salud:

Como ejemplos concretos, se puede citar: taquicardias, déficit de atención, adicciones, depresión o aislamiento. De igual forma, las consecuencias del estrés pueden trascender del ámbito personal al organizativo y social. Por ejemplo, el absentismo, el abandono del puesto de trabajo, el aumento de reclamaciones, las peticiones de traslados, etc., pueden ser valiosos indicadores de la existencia de situaciones de estrés. (INSHT, 2014, p. 65).

En cuanto al riesgo que supone la falta de control sobre el trabajo, encontramos afectaciones en la toma de decisiones, en la autonomía, el aprendizaje, la iniciativa y la participación. Asimismo, puede verse perjudicada la creatividad y la resolución de problemas.

Por su parte, las jornadas y la rotación de turnos son también aspectos prioritarios que es menester tomar en cuenta en el análisis, pues estos pueden ir en contra de lo establecido por la Ley Federal del Trabajo. Además, es necesario que se cuenten con periodos de descanso que posibiliten al trabajador restablecer las fuerzas y fortalecer el compromiso y las motivaciones que lo mantienen ligado a la empresa o proyecto.

Asimismo, es necesario reconocer que el trabajo puede interferir en las relaciones familiares. Esto también supone un riesgo para el individuo, pues en muchas ocasiones largas jornadas o cargas excesivas hacen que el trabajador disponga del tiempo que pasaba en familia para poder cumplir con las tareas asignadas, lo que provoca rupturas en las relaciones de pareja o con los hijos, aislamiento, depresión y sentimiento de abandono y soledad en todos los involucrados.

Uno de los riesgos psicosociales más relevantes y graves que se presentan hoy en día es el acoso laboral. No obstante, aún falta mucho camino por recorrer para que los estudios y metodologías puedan medir todas las implicaciones que éste tiene en los trabajadores. En este sentido encontramos que

Los procedimientos generales de evaluación de riesgos psicosociales actuales no evalúan el acoso laboral, pero sí examinan algunos factores de riesgo antecedentes de este y también preguntan por la exposición a situaciones de violencia (psicológica, física, sexual, de discriminación,...). La violencia laboral no suele conformar una dimensión o un área de análisis específico en los resultados de las “metodologías” al uso. A lo sumo, se suele dedicar alguna pregunta a explorar la exposición en algunos campos de la violencia laboral. Por tanto, se entiende que si el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales se ha hecho correctamente, se interpretará que dichos resultados exploran de una forma genérica la posible exposición al riesgo de violencia psicológica en el trabajo y una serie de aspectos antecedentes, como pueden ser, por ejemplo, los conflictos, las malas relaciones con las personas con las que se trabaja, el aislamiento, etc. (INSHT, 2014, p. 77).

Aunado a todo lo anterior, también son perjudiciales y suponen un riesgo las relaciones entre los colaboradores y el resto de los mandos de la jerarquía. En este sentido, la falta de apoyo, reconocimiento y claridad en las tareas y roles, son los principales aspectos que pueden comprometer la seguridad laboral, la solidaridad y el trabajo en equipo, así como el sentido de pertenencia a la empresa. La falta de liderazgo positivo y la ausencia de lazos

de apoyo, así como una comunicación deficiente entre los trabajadores y los coordinadores, jefes y altos directivos, pueden acarrear las siguientes consecuencias:

- Malas relaciones entre trabajadores.
- Falta de colaboración en el desarrollo del trabajo.
- Conflictos interpersonales.
- Comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros.
- Contextos de cambios organizativos (cambios repentinos en la organización, inestabilidad y reestructuraciones).
- Existencia de múltiples jerarquías.
- Poco o nulo flujo de información en la empresa.
- Organizaciones que no desaprueban los comportamientos de violencia psicológica.
- Clima social laboral negativo.
- Actitudes de generalizado individualismo.
- Niveles extremos de exigencias laborales o entornos con sobrecarga de trabajo (por ejemplo, presión temporal).
- Modelos de liderazgo con estilos de mando autoritarios o *laissez-faire* (se abdica de las responsabilidades de dirección).
- Sistemas de promoción con mucha competencia para el ascenso. (INSHT, 2014, pp. 79-80).

Finalmente, la violencia laboral es otro, y quizá el más grave de los RPST. Ésta puede ir desde el acoso sexual, psicológico y los malos tratos, hasta el abuso verbal físico. Las consecuencias de ello se encuentran entre las más graves, pues suponen la degradación y denigración de la persona, afectando directamente en sus derechos, dignidad y autoestima.

De manera particular, es importante tomar en cuenta también el factor de la discriminación. Ésta puede ser por origen étnico, sexo, edad, creencias, preferencias sexuales e ideológicas. Aun cuando en los últimos años se ha visibilizado y puesto mayor interés en

esta problemática, todavía falta que gobiernos y empresas desarrollen políticas públicas e internas para prevenir, detectar y resolver la incidencia de este factor.

Miles de trabajadores en el mundo son despedidos por esta razón. Las estadísticas al respecto son preocupantes pues reflejan los niveles de intolerancia cada vez más crecientes y al parecer incontenibles en todos los países del planeta. Sus consecuencias impactan directamente en la aceptación de la diversidad religiosa, la autonomía de los seres humanos y la libertad.

En este contexto, a pesar de que en México existe un estudio que hace referencia a la evaluación de los riesgos psicosociales con el instrumento “CTCPS-MAC: Batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial”, en el Departamento de Obras Públicas de uno de los ayuntamientos municipales del sur del Estado de Jalisco (Saldaña, 2019), ésta no se ha consolidado formalmente como una normativa ni se ha relacionado todavía con la administración pública. En este sentido, se puede ver que este sector no tiene políticas para enfrentar la salud mental ni emocional de los trabajadores, aun cuando en dicho estudio se encontró que sí existen niveles de riesgo que se deben reducir y prevenir. Lastra (2019) concluye que en el país no existe realmente una legislación en cuanto al manejo de los riesgos psicosociales en el contexto laboral, mientras que en España ya se cuenta con una Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Como se mencionó anteriormente, los riesgos psicosociales se definen como aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave, así como de adaptación, derivados de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o actos de violencia laboral. Éstos comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas cuando exceden la capacidad del individuo; la falta de control (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia y el liderazgo negativo y las relaciones negativas (STPS, 2018). Por otro lado, el

entorno organizacional comprende “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad” (STPS, 2018).

En cuanto a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), éstas son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, las cuales tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana. Asimismo, comprenden aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación (STPS, 2018). La aplicación de estas normas permite

repercutirá en una mejora de las garantías técnicas y objetivas de la calidad de la evaluación llevada a cabo, facilitando que el cliente base sus decisiones en resultados de evaluación sólidos, obtenidos tras un proceso metodológico riguroso y acorde a la legislación vigente. La confianza que esto puede generar tanto en los responsables de las empresas como en los trabajadores y sus representantes, puede contribuir a que la gestión de los riesgos psicosociales no quede relegada, como ocurre en ocasiones, a un mero cumplimiento burocrático con el fin de salvar posibles sanciones por incumplimientos legales. (INSHT, 2014, p. 93).

En este contexto, la NOM-035 establece como instrumentos de medición para identificar los factores de riesgo mencionados anteriormente, tres cuestionarios que agrupan éstos en tres áreas diferentes. El primero de ellos, denominado Guía de Referencia I, tiene el objetivo de detectar a los trabajadores que han pasado por acontecimientos traumáticos severos. La Guía de Referencia II, se enfoca específicamente en los riesgos psicosociales, mientras que la Guía de Referencia III se centra en aquellos derivados de entorno organizacional.

Dichos instrumentos son aplicables a los trabajadores de todas las áreas, actividades y ocupaciones. Éstos deben tener validez estadística de acuerdo a lo establecido en la norma. Además, es importante que tomen en cuenta aspectos tanto individuales como

organizaciones. La edad, el sexo, el puesto y la antigüedad en este son factores que permiten el punto de partida de las muestras, pues permiten posicionar al trabajador dentro de sus características particulares y como parte de un entorno.

En éste último, se establecen además las horas trabajadas al día, a la semana, la exposición a situaciones de riesgo, como puede ser el contacto con sustancias nocivas para la salud. Asimismo, se evalúa y se mide el tiempo de descanso, el salario y la percepción del trabajador en cuanto a las relaciones interpersonales, el reconocimiento, las redes de apoyo o la falta de éstas, las cargas de trabajo, la rotación de turnos, el trato por parte del empleador y los jefes directos, la condición en la que se encuentran las maquinarias e instrumentos, la frecuencia de juntas y espacios de diálogo para exponer sus demandas y necesidades, las horas extras, la información con la que se cuenta para realizar una tarea, los lazos afectivos y el nivel de confianza entre los colaboradores.

Los principales factores que se consideran para el análisis y la medición de estos aspectos pueden resumirse en la siguiente tabla:

Tabla 5

Effort-reward imbalance (eri) (desequilibrio entre esfuerzo y recompensa)

<i>EFFORT-REWARD IMBALANCE (ERI) (DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSA) (Siegrist et al., 2004) [1994]</i>	
Objetivos	Las relaciones esfuerzo-recompensa como determinantes del bienestar.
Qué mide	Tres escalas unidimensionales: esfuerzo (6 elementos sobre carga cuantitativa/ cualitativa, incremento global, carga física), recompensa (11 sobre aspectos económicos, estima, carrera profesional,

	seguridad, etc.) y sobre implicación (6 o 29 elementos).
Versiones	Corta (23 elementos), larga (46 elementos).
Idiomas	Alemán, chino, checo, danés, neerlandés, inglés, finlandés, francés, italiano, japonés, noruego, polaco, portugués, ruso, español y sueco.

Fuente: INSST (2018, p. 20)

Por otra parte, debe tomarse en cuenta las peculiaridades de cada tarea, puesto y labor que se desempeñan. De esta manera, es fundamental partir de las siguientes precisiones:

Los puestos de trabajo son unidades de análisis básicas pero, habitualmente, desde el punto de vista psicosocial no es necesario tratarlos todos por separado, bien por cuestiones de operatividad, cuando hay demasiados, bien por cuestiones de anonimato. Para agruparlos, el grupo de trabajo tendrá en cuenta tres criterios. El primero, es el de la gestión de personas: no se pueden juntar dos puestos, uno que implique mando sobre personas y otro que no, en cambio, por ejemplo, sí se pueden juntar los distintos puestos de jefes intermedios, aunque entre ellos exista una jerarquía. El segundo, es el margen de autonomía a la hora de realizar la tarea: no se pueden juntar puestos con distintas posibilidades de decidir a la hora de realizar la tarea; por ejemplo, a los trabajadores en el puesto de mecánico nadie les dice cómo deben arreglar las máquinas, en cambio los trabajadores en el puesto de operario no deciden ni cómo realizan el movimiento que hacen para aparear la pieza que le toca con la que le llega; las trabajadoras en el puesto de caja no deciden ni cómo se dirigen al cliente, en cambio las trabajadoras en el puesto de técnica informática programan con el sistema que ellas escogen. El tercero, es la naturaleza de la tarea: por ejemplo,

no se puede unir el puesto de trabajo de mecánico con el de administrativo, sus tareas no tienen nada que ver; en cambio sí podemos juntar el puesto de administrativo/a de recursos humanos con el puesto de administrativo/a de almacén, que realizan tareas parecidas. (Moncada et al., 2014, p. 64)

Para llevar a cabo la medición de estos factores, pueden considerarse los siguientes aspectos:

Tabla 6

Job content questionnaire (jcq) (cuestionario del contenido del trabajo)

<i>JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (JCQ) (CUESTIONARIO DEL CONTENIDO DEL TRABAJO) (Karasek et al., 1998) [1985]</i>	
Objetivos	Estudiar el contenido de las tareas, utilizando el modelo de tensión laboral basado en altas exigencias/bajo control/bajo apoyo.
Qué mide	Tres escalas principales del desarrollo de estrés laboral: control; exigencias psicológicas y apoyo social. Dos escalas de exigencias en el trabajo: exigencias físicas; inseguridad en el empleo.
Versiones	Por Karasek: recomendada (49 elementos), larga (112 elementos), original (corta, 27 elementos). Las adaptaciones más utilizadas del JCQ incluyen el Cuestionario Sueco de Exigencias-Control (DCQ) (17 elementos, 5 de ellos sobre exigencias psicológicas en el trabajo, 6 sobre control [autonomía, 2; desarrollo de habilidades,

	4], y 6 sobre apoyo social) y la versión Whitehall (25 elementos, 15 de los cuales, sobre control, 4 sobre exigencias del trabajo y 6 sobre apoyo social).
Idiomas	Inglés, búlgaro, chino (incl. Taiwán), checo, neerlandés (incl. flamenco), alemán, griego, francés (incl. Canadá), islandés, italiano, japonés, coreano, malayo, noruego, polaco, portugués (incl. Brasil), ruso, español (varios), sueco y tailandés.

Fuente: INSST (2018, p. 20)

Finalmente, un instrumento de medición general de la situación del trabajador debe contemplar los siguientes factores:

Tabla 7

Vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid (vbba) (cuestionario de experiencia y evaluación del trabajo)

<i>VRAGENLIJST BELEVING EN BEOORDELING VAN DE ARBEID (VBBA) (CUESTIONARIO DE EXPERIENCIA Y EVALUACIÓN DEL TRABAJO) (Van Veldhoven y Broersen, 2003) [1994]</i>	
Objetivos	Causas y consecuencias de los factores presentes en el entorno de trabajo.
Qué mide	Ocho dimensiones: características del trabajo (volumen/ritmo de trabajo, carga mental/emocional, esfuerzo físico); variedad; autonomía;

	relaciones/comunicación; problemas relacionados con el trabajo (claridad/cambios de tareas, información, problemas); condiciones (salario, carrera profesional, inseguridad); satisfacción (placer, implicación en la organización, volumen de facturación); tensión (necesidad de recuperarse, preocupación, calidad del sueño, reacciones emocionales, fatiga).
Versiones	Completa (232 elementos) y reducida (108 elementos), además de elementos opcionales específicos de cada sector.
Idiomas	Neerlandés y francés (Questionnaire sur le Véçu du Travail; VT).

Fuente: INSST (2018, p. 26)

2.1 Hipótesis o supuestos

- La administración pública municipal carece de normatividad para prevenir la salud mental de los trabajadores.
- La administración pública municipal no cuenta con un proceso que permita eficientizar la medición de los factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional.
- Los trabajadores del sector público presentan riesgos psicosociales que deben atenderse y prevenirse.
- Es necesario crear una normatividad que mida los riesgos psicosociales de los trabajadores del sector público.

2.2 Objetivos

- Implementar la NOM-035-STPS-2018 para ejecutar y prevenir los FAR en el sector público, con el fin de brindar mejores condiciones laborales y de atención ciudadana, además del cuidado a la salud mental de los colaboradores.
- Concientizar a las áreas de recursos humanos de los municipios del Estado de Querétaro en cuanto a los riesgos psicosociales y el entorno organizacional de sus centros de trabajo.
- Eficientizar el proceso de aplicación de las guías de referencia de la NOM-035-STPS-2018, por home office.
- Diagnosticar y disminuir los factores de riesgo psicosociales en el Municipio de Querétaro.

METODOLOGÍA

Primeramente, para delimitar los riesgos psicosociales en la administración pública del Estado de Querétaro, se tomó como punto de partida el instrumento de la NOM-035-STPS-2018, publicada en el Diario Oficial de la Federación. En dicho instrumento se plantean los pasos que se deben aplicar dependiendo el número de trabajadores del centro de trabajo, el cual debe ser mínimo de 50. A la par, se estableció el Municipio de Tequisquiapan como el caso representativo para llevar a cabo el análisis de esta investigación. Éste cuenta con 687 trabajadores. Posteriormente, para poder realizar el muestreo correspondiente, se obtuvo a través de la siguiente fórmula, planteada en el instrumento mencionado, el número de empleados a los cuales debía aplicarse el mismo:

Figura 3. Ecuación de la NOM-035-STPS-2018, para más de 50 trabajadores.

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

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.

FUENTE: STPS (2018, III.1)

Como resultado se obtuvo un total de 239 trabajadores a los que debe aplicarse las Guías de Referencia I, III Y V (Ver anexos). Sin embargo, para lograr eficientizar las guías de referencia y que se puedan aplicar sin enmendaduras, ni tachaduras, con el fin de obtener los resultados de forma más eficiente y eficaz, se decidió desarrollar una plataforma web,

elaborada a partir de los presupuestos centrales que se establecen en la NOM-035-STPS-2018.

Para el desarrollo de dicha plataforma, a la cual se le dio el nombre de “Psicorisk”, se elaboraron diferentes módulos que consisten en: principal, empresas, usuarios y reportes. En cada uno de éstos se tocan diferentes ámbitos estratégicos. Además, se permite el registro de las empresas y de las personas que serán los gestores para que puedan ver la información de los resultados que se arrojen a partir de las respuestas que brinden los empleados. De esta manera, dentro del apartado de los reportes, se encuentran las Guías de Referencia ya con las respuestas de los trabajadores.

A su vez, se genera un reporte general de las Guías de Referencia por cada uno de los trabajadores. Dicho informe no es solicitado dentro de la NOM-035. Sin embargo, es un método que nos permite saber cuál es la percepción en cuanto al entorno organizacional por individuo.

Además, como parte de la creación de la plataforma Psicorisk se elaboraron manuales para manejarla tanto para el trabajador como para el gestor, es decir, quien se encarga de aplicar la muestra. En los dos casos se explica en primer lugar qué son los factores de riesgo psicosociales, su importancia e impacto en la salud y el entorno organizacional, así como los tipos y sus características.

En el manual de los trabajadores posteriormente, se les explican algunas precisiones y consideraciones para contestar los test, basados como se comentó en las guías de referencias. En primer lugar se explica que conforme van terminando las Guías de referencia, éstas van cambiando de color. Es importante recalcar que la NOM-035-STPS-2018, no se pueden volver a aplicar los cuestionarios, por lo que solo permite contestarlo una sola vez.

Por otra parte, se hace la aclaración de que las guías de referencia no miden el estrés, ni tipos de traumas psicológicos, sino que la información que recaban y los resultados que arrojan tiene como objetivo crear un mejor entorno laboral en el trabajo, por lo que debe de contestar lo más acercado a la realidad. En cuanto a los resultados, se señala que estos son generales y pueden confiar en que sus respuestas serán usadas con fines de mejora. Por

ejemplo, si el trabajador llegara a presentar algún acontecimiento traumático grave, la NOM-035-STPS-2018 instruye a su patrón a canalizarlo a un centro psicológico para su salud mental. Finalmente, si el trabajador tiene que contestar más de dos de guías de referencia, puede regresar a contestar en otro momento.

Por otro lado, en el módulo de empresas se solicita la siguiente información, de acuerdo al numeral 10 de la NOM-035-STPS-2018, el cual es denominado Procedimiento de Evaluación de Conformidad (PEC): nombre comercial, razón social, Registro Federal del Contribuyente (RFC) y el número de empleados. Asimismo, se integra al “gestor” quién es la persona que se encargará de explicar, analizar, e implementar las Guías de Referencia de la NOM-035. De igual forma, se explica en qué consisten los riesgos psicosociales en el centro de trabajo.

Posteriormente, se hacen algunas precisiones finales para que el gestor tome en cuenta al finalizar la aplicación de las guías, las cuales debió haber aplicado al número de trabajadores en el centro de trabajo según la fórmula, con la cuota hombre-mujer, la ecuación solicitada, y por tanto ya tiene los niveles de riesgo de su centro de trabajo. También se le aclara que esto es la primera parte de la NOM-035-STPS2018, la cual entró en vigor el 23 de octubre de 2019, y es fundamental para prevenir e identificar los riesgos psicosociales de su centro de trabajo.

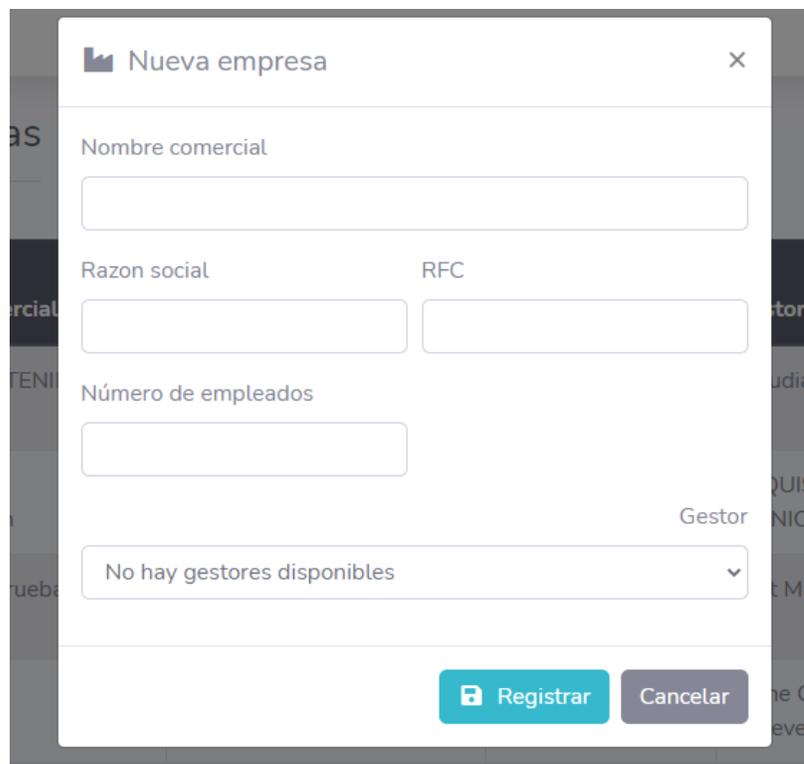
Asimismo, se le recuerda que este proceso es recomendable realizarlo una vez al año. Finalmente se le entregan los resultados de las personas que debe canalizar por algún acontecimiento traumático severo. Estos resultados llegan de manera personal a su correo electrónico ya que deben de ser confidenciales, y se les recuerda que en Psicorisk se cuenta con el personal capacitado para implementar las recomendaciones que puedan resultar del análisis.

Por otro lado, como parte fundamental de la investigación, se realizó también un estudio cualitativo de la problemática por medio de la observación de las conductas y reacciones de los individuos participante durante la aplicación de las Guías de Referencia I, II y V de la NOM-035. La finalidad de esto fue captar también resultados relacionados con

la percepción de los trabajadores que no se puedan ver reflejados en la metodología de la NOM-035.

A continuación, se puede ver la organización de los datos que recoge Psicorisk:

Figura 4. Registro de empresa/unidad administrativa.



La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Nueva empresa" con un botón de cierre "X" en la esquina superior derecha. El formulario contiene los siguientes elementos:

- Un campo de texto para "Nombre comercial".
- Una fila con dos campos de texto: "Razon social" a la izquierda y "RFC" a la derecha.
- Un campo de texto para "Número de empleados".
- Un menú desplegable etiquetado como "Gestor" que muestra la opción "No hay gestores disponibles".
- En la parte inferior derecha, dos botones: "Registrar" (en color azul) y "Cancelar" (en color gris).

Fuente: Plataforma Psicorisk

El proceso de desarrollo de la plataforma fue de un mes y medio, pues era necesario recolectar los datos en el menor tiempo posible para que, aprovechando la contingencia del COVID-19, los trabajadores pudieran contestar las Guías de Referencia a distancia, a través de sus computadoras, celulares o tablets. Por otra parte, fue necesario crear una base datos en Excel de la totalidad de los trabajadores del Municipio de Tequisquiapan, con el fin de registrar sus datos generales en la plataforma y posteriormente realizar el muestreo, el cual también fue dividido por género.

Siguiendo la metodología solicitada en la NOM-035 se realizó el siguiente cronograma:

Actividad	Fecha
Designación de Enlace	3 de marzo de 2020
Solicitud de base de datos de trabajadores	4 de marzo de 2020
Aplicación de las Guías de Referencia	19 al 26 de marzo
Identificación de acontecimientos traumáticos severos	27 de marzo
Análisis de las Guías de Referencia	28,29 y 30 de marzo
Entrega de informe general	31 de marzo 2020

Derivado de las medidas emitidas por el Consejo Nacional de Salubridad General y la Secretaría de Salud Federal a través de: el ACUERDO por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de marzo de 2020; el ACUERDO por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicado en el DOF el 26 de marzo de 2020; el DECRETO por el que se declaran acciones extraordinarias en las regiones afectadas de todo el territorio nacional en materia de salubridad general para combatir la enfermedad grave de atención prioritaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), publicado en el DOF el 27 de marzo de 2020; el ACUERDO por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), publicado en el DOF el 30 de marzo de 2020, el ACUERDO por el que se establecen acciones extraordinarias para atender

la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado en el DOF el 31 de marzo de 2020.

Finalmente se realizó la aplicación de las Guías de Referencia de la NOM-035-STPS-2018, en los diferentes puntos donde el Municipio de Tequisquiapan, a través de Psicorisk, con la finalidad de cumplir con la “Sana distancia” y a su vez con la Norma y que los trabajadores respondieran en cada una de sus áreas de trabajo. Conforme al numeral 7.4 de dicha norma se aplicó la Guía de Referencia I III y V.

Para ello, se utilizaron varios esquemas de medición, partiendo de cada uno de las guías de referencia aplicadas, según la medición propuesta por la NOM-035-STPS-2018. En el Municipio de Tequisquiapan aplicaba, según su número de trabajadores, las guías de referencia I y III, por lo que se aplicaron los siguientes esquemas de medición:

Guía de referencia I:

- 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*.

Según el esquema de respuestas afirmativas en esta Guía de Referencia I, se tendrá que canalizar al trabajador para que sea valorado por un psicólogo, que puede ser particular, perteneciente al centro de trabajo o bien personal público. Esto tiene como objetivo que la persona pueda ser valorada y en su caso tratada por alguna afectación.

Para realizar la valoración de cada una de las guías de referencia se toman los siguientes parámetros:

Figura 5: Valor de las opciones de respuesta

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;

FUENTE: STPS (2018, III.3)

Figura 6: Calificación final

1) Para la calificación final:

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

FUENTE: STPS (2018, C)

Se debe de tener una calificación general de las guías de referencia III, esta guía comprende el ámbito de entorno organizacional y con ello se pretende tener el conocimiento de cómo se encuentra la organización de manera general en cuando a su entorno, según este parámetro.

Figura 7. Grupo de ítems por dimensión, dominio y categoría

Grupos de ítems por dimensión, dominio y categoría

Categoría	Dominio	Dimensión	ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3
Condiciones deficientes e insalubres			2, 4
Trabajos peligrosos			5
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8
		Carga mental	9, 10, 11
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

FUENTE: STPS (2018, b)

Con esta batería se van desagregando cada uno de los Riesgos Psicosociales que se pueden presentar en los trabajadores, mismos que se encuentran desagregados por grupos.

Para realizar la calificación obtenida por cada uno de ellos se realizan las siguientes ecuaciones:

Figura 8. Calificación de la categoría y calificación del dominio

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

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

FUENTE: STPS (2018, 2, 3)

Según las calificaciones que brinden las tablas presentadas, se determinan los niveles de riesgo en los que se encuentra el Municipio, así como las necesidades de acción para

prevenir los riesgos. En caso de que su calificación sea de un riesgo muy alto, se tendrán que realizar evaluaciones específicas con instrumentos cualitativos y cuantitativos, lo cual no fue el caso del Municipio de Tequisquiapan.

Según la información solicitada en la NOM-035, y de acuerdo a los resultados que arrojaron las Guías de Referencia, se obtuvo una calificación final de 81. En este sentido se puede analizar que el riesgo psicosocial en el entorno organizacional es bajo. Debido a esto no se generó un análisis en específico por cada uno de los factores de riesgos.

Sin embargo, a través de la observación cualitativa que se realizó de los trabajadores, se consideró necesario aplicar recomendaciones que un especialista debe desarrollar a fondo con la finalidad de minorizar los riesgos posibles y mejorar el entorno laboral de los trabajadores. La NOM-035-STPS-2018, solicita que dicha aplicación sea firmada por personal con los conocimientos suficientes en temas específicos de las áreas de sociología, psicología, desarrollo organizacional o temas afines.

Los parámetros de resultados son medidos conforme a los niveles que se presentan en la siguiente figura:

Figura 9. Niveles de riesgo y necesidad de acción

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

FUENTE: STPS (2018, III.4)

Resultados y discusión

En la observación realizada durante la aplicación del instrumento en las oficinas del Municipio de Tequisquiapan a los servidores públicos que se encontraban en el centro de trabajo, se denota que los trabajadores no tienen un sentido de liderazgo, pues es frecuente en todas las áreas de trabajo la rotación de personal. Ésta ocasiona cambios constantes de “jefes directos”, debido a que en el servicio público no existe el tema de la meritocracia y el personal que se encuentra dentro, en el caso de Municipio cambia cada tres años.

Si bien no toda la plantilla se modifica, los “jefes directos” sí lo hacen en su mayoría. Esto podría explicar la razón por la que los empleados pierden ese sentido de liderazgo que representa un “jefe directo”, ello sin contemplar que en el transcurso de los tres años también hay modificaciones en el personal, además de que éste depende mucho de las formas de trabajo que tengan los diferentes directivos.

El reconocimiento a la labor que se desempeña dentro del centro de trabajo, también es una de los factores más importantes para un buen entorno organizacional. En este sentido es muy notorio dentro de la observación realizada, que hace falta este tipo de incentivo emocional y psicológico en los trabajadores, ya que éstos no gozan de ningún tipo de reconocimiento no remunerado por parte del municipio. Esto puede incrementar la productividad de los servidores públicos y mejorar la moral y la motivación de los mismos dentro del centro de trabajo, además de que generaría la participación de las personas y con ello se promovería la eliminación de aspectos disfuncionales existentes en la jerarquía organizacional tradicional de los trabajadores.

En los resultados emitidos en el factor de riesgo psicosocial de liderazgo y relaciones en el trabajo se obtuvo un rango medio, según los parámetros de la NOM-035-STPS-2018, por lo que es necesario que se apliquen ciertas medidas. Entre estas en específico sería indispensable realizar capacitaciones en cuanto a liderazgo para fortalecer la relación entre los diferentes integrantes del organigrama.

Se realizó la aplicación de los esquemas de medición que sugiere la NOM-035-STPS-2018, y se brindaron las conclusiones según lo que dicta el numeral 7.4 de la norma, por lo que su calificación final es de 81. Esto quiere decir, como se comentó anteriormente, que el riesgo psicosocial y el entorno organizacional es bajo, debido a esto es que no se genera un análisis en específico por cada uno de los riesgos psicosociales y el entorno organizacional. Sin embargo, es de necesidad aplicar recomendaciones que un especialista pueda desarrollar a fondo con la finalidad de aminorar los riesgos psicosociales y mejorar el entorno del Municipio de Tequisquiapan.

Por otro lado, se localizaron tres colaboradores con acontecimientos traumáticos severos en la unidad administrativa de policía y uno en el área de protección civil. Debido a ello, se les hizo la recomendación de que se les canalizara a valoración para que se les pueda brindar un diagnóstico y en caso de que sufran de algún trastorno, o bien estrés postraumático, o si ya tienen alguna afectación física, se pueda ir tratando al trabajador por la vía psicológica, psiquiátrica o médica.

Por este resultado podemos confirmar que, por el tipo de trabajo que se está ejecutando, se generó este resultado en cuanto a un acontecimiento traumático severo, ya que son las unidades administrativas que tienden más a sufrir algún tipo de acontecimiento que repercute directamente en su salud mental. Ello a su vez impacta en la forma de actuar en el área laboral y llega a penetrar en el entorno organizacional y en sus propios círculos sociales, ocasionando una fragmentación en el tejido social y otro tipo de desajustes en el ambiente laboral del propio Municipio.

Los colaboradores que son propiamente de áreas administrativas no presentaron dichos riesgos por el tipo de trabajo que desempeñan. Sin embargo, esto no quiere decir que no estén expuestos a algún acontecimiento traumático o bien a sufrir algún riesgo psicosocial.

Con respecto al análisis de los resultados de la Guía de Referencia III, relacionada con los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional que se vive dentro del Municipio de Tequisquiapan, según su categoría, dominio y dimensión, se localizó que son necesarios una serie de puntos a tratar para que existan mejoras en su entorno organizacional

y logren el objetivo principal de la NOM-035-STPS-2018, que es el de la prevención de los riesgos psicosociales y un mejoramiento en el entorno organizacional para lograr la disminución de casos de afectaciones a la salud mental y física de los trabajadores. Este objetivo no excluye al sector público, ya que hacerlo sugeriría que estos no existen en las personas o en los propios trabajadores del sector público.

Los puntos que se recomendaron son:

1. Creación y difusión de una política de riesgos psicosociales, enfocada en las actividades de la administración pública.

No cuentan con una política de riesgos, que les permita tener el conocimiento de qué son y cuál es el comportamiento y lineamientos que tienen que seguir para lograr la prevención de los mismos en su sector. Por esta razón, se recomendó que fuera enfocada en la administración pública, ya que cada uno de los centros de trabajo, sean públicos o privados, debe tener ciertas especificaciones según los análisis previos para saber qué es lo que le afecta a ese grupo social y cómo es que se debe de atacar.

Un ejemplo de ello sería que uno de los apartados de la política de riesgos psicosociales que adoptara el municipio, fuera enfocado específicamente en las áreas que pueden sufrir en primera línea, es decir, acontecimientos que puedan impactar en la salud física y mental en el caso de los policías o bien los trabajadores de protección civil. Esto tiene como finalidad aminorar y prevenir los posibles acontecimientos traumáticos severos, creando con estas políticas una conciencia compartida del significado que tienen este tipo de riesgos en su salud.

2. Creación de programas para la prevención de factores de riesgos psicosociales

Permite que el liderazgo de los jefes o el gobernante crezca dentro de la administración pública. En este punto se hizo la sugerencia de que se realicen programas o un programa interno para poder brindar atención a la categoría del liderazgo y relaciones en el trabajo, combinada con factores propios de la actividad. Esta acción se recomienda particularmente en los colaboradores que se mantienen dentro del centro de trabajo, pues los jefes no son constantes, permanecen por un periodo de tres años y luego son removidos de su cargo por las nuevas administraciones. Esto crea una nube de incertidumbre en los trabajadores y genera que no se consiga un sentido de identidad y pertenencia, así como una figura de liderazgo sólida.

Como resultado, no se llega a una cohesión que permita un liderazgo dentro del centro de trabajo, generando un riesgo psicosocial principalmente para el entorno y después en el colaborador, creando confusión y niveles constantes de falta de liderazgo de los jefes hacia los trabajadores. A su vez, la jerarquización del trabajo en el sector público, al estar continuamente cambiando de jefes en el inter o cada cierto periodo, genera una constante en el trabajador de no saber las líneas de mando o bien que se logre empapar del conocimiento y lealtad hacia una sola persona. Por ello se recomienda la creación de dichos programas que permitan que el personal constante logre la prevención del riesgo y generar los cambios pertinentes para que se consiga un liderazgo efectivo.

En cuanto a los factores propios de la actividad, se puede ver que las cargas de trabajo y las cargas psicológicas emocionales, éstas también se vinculan a la cuestión del liderazgo, debido a que el trabajador vive a la expectativa cada dos años de quiénes serán las siguientes personas en ocupar los cargos del “jefe” actual, y si van a seguir trabajando dentro del Municipio o van a ser despedidos por el mismos. Esto hace que exista una limitada posibilidad de desarrollo, lo cual se refleja en cualquier ámbito de carácter gubernamental, pues es casi nula la posibilidad de llegar a ser secretario/a o directivo sin antes haber pasado o apoyado en una elección política. Éste y otros factores fueron, además de medidos, observados en el proyecto de intervención.

Falta agregar uno más a todo lo anteriormente desarrollado, pues esta dimensión nos permite analizar de manera más profunda el sentir del trabajador y explicar todos los riesgos que se van conjugando en la administración pública, los cuales tienen que ver de manera central con insuficiente participación y el deficiente manejo del cambio. En este sentido, generalmente no se permite que los trabajadores puedan participar en las modificaciones a la forma de trabajo, lo cual genera un estado de conformismo, conservadurismo y poca o nula participación en capacitaciones.

Además, esto puede ocasionar que se presenten estados mentales en los que impera la ansiedad, el insomnio y el estrés, como consecuencia de la incapacidad para manejar los cambios que se presenten en el trabajo. El principal detonante de dichos cambios es la entrada de los nuevos “jefes”, pues en el desconocimiento del comportamiento del otro se generan y detonan riesgos psicosociales que no permiten que exista un entorno organizacional favorable, lo cual se combina con la poca o nula capacitación que tomen o que se les brinde. El resultado es que se desarrollarán mayores y constantes riesgos psicosociales, lo que hará que los trabajadores caigan en enfermedades fisiológicas, impactando negativamente en la organización.

Por ello, también es de suma importancia que los trabajadores tengan conocimiento sobre los factores de riesgo psicosocial y cómo los pueden identificar, con el objetivo de lograr un buen entorno organizacional de trabajo. De esta manera será posible que la prevención de los mismos se realice en forma conjunta y no de manera aislada.

Una de las recomendaciones brindadas según la calificación final que se obtuvo, la cual la brinda la Norma como algo de conocimiento general para los trabajadores, y es que éstos deben tener conocimiento acerca de qué es la violencia laboral dentro de los centros de trabajo. Se les debe hacer de su conocimiento cuáles son las repercusiones que tiene la violencia laboral, y aunque la norma no hace especificaciones sobre la violencia sexual, sí habla del hostigamiento y cómo es que éste se puede transformar en una situación de *mobbing*.

Por ello es que se consideró fundamental que se les brinde ese conocimiento acerca de la prevención y cómo lograrla. Asimismo, también se recomendó la revisión y aplicación del uno de los protocolos de la STPS que se centra específicamente en la violencia laboral hacia la mujer, así como otras enfermedades psicológicas que se pueden generar por este tipo de acciones.

Finalmente, es importante reflexionar sobre la manera en la que la pandemia ocasionada por la Covid-19, agravó todos los potenciales factores de riesgo psicosociales en la sociedad y en los trabajadores no fue para menos. En México se elevaron las tasas de desempleo, estrés, ansiedad, insomnio, perjudicando a la mayoría de la población.

Esto ocasionó una situación de sindemia, donde la sociedad se percató la importancia de los de que ahora existe menos resistencia a creer en la salud mental y si se cree en ella, el sector público debería de voltear hacia adentro y ver que es una realidad y que su fuerza de trabajo necesita renovarse y cuidar de la misma para poder innovar para cambiar de paradigma en cuanto a qué la salud mental solo la tienen que cuidar en el sector privado.

Conclusiones

Para concluir, en cuanto al supuesto de que “los trabajadores del sector público presentan riesgos psicosociales que deben atenderse y prevenirse”, observamos que los colaboradores del Municipio de Tequisquiapan sí presentan acontecimientos traumáticos severos, así como factores de riesgo psicosociales. De esta manera afirmamos que el sector público no se encuentra exento de realizar la implementación de la NOM-035-STPS-2018.

En la República Mexicana existen 1'012,348 de trabajadores en los municipios, en los Estados 2'507,558, y en la Federación 1'476,478ⁱ, para los cuales según el “sector público”, no es necesaria la aplicación de la Norma. Sin embargo, se deja a ese número de trabajadores sin una prevención de los factores de riesgos psicosociales, es decir, sin atención psicológica, psiquiátrica o médica necesaria para resolver los problemas generados por uno de estos factores. Por ello, es necesaria la ejecución de políticas internas para los trabajadores del sector público. Esto hará que se les valore y se les recomiende qué hacer en cuanto a su salud mental.

Sin embargo, la falta de atención a sus demandas o es quizá porque en el sector público ellos no generan una producción tangible, es decir, una mercancía y objeto. Por ello, este tipo de aplicación de normas se ve más como un gasto que como una ganancia. No obstante, los servidores públicos también están vendiendo su tiempo y conocimiento a un patrón y deben tener ese mismo beneficio que los demás trabajadores.

La administración pública del Municipio de Tequisquiapan, no cuenta con una normatividad ni un proceso interno que permita establecer medidas específicas de prevención de factores de riesgos psicosociales en su centro de trabajo. Los servidores públicos desconocen las medidas que se tendrían que adoptar para lograr un método para la prevención, capacitación y valoración de las condiciones mentales y fisiológicas que constituyen los factores de riesgo psicosocial en el entorno organizacional laboral.

Precisamente con la pandemia se acrecentaron los niveles de insomnio y ansiedad en los trabajadores en todo México. En este sentido, los trabajadores al servicio del Estado no

deben de considerarse fuera de las normativas laborales en cuanto a salud mental. Sin embargo, no existen los suficientes estudios en México en cuanto a los factores de riesgo psicosocial en el sector público, lo cual se vuelve a un más preocupante sumado a la escasa normatividad en el país, el estado y los municipios, que comprenda dichos factores.

La observación cualitativa es un método importante a recalcar dentro del proyecto, ya que con esta podemos complementar el estudio con el comportamiento y las actitudes de los trabajadores. De esta forma, se pudo llegar también a la conclusión de que la mayoría de los centros de trabajo carecen de atención por parte de los líderes, debido a la constante rotación de personal generada por los cambios de gobierno y de los altos mandos. Ello deja como saldo una percepción del liderazgo negativa por parte del personal que se queda laborando dentro del Municipio. Es fundamental generar un liderazgo fuerte y constituido con los trabajadores desde el primer día que éstos ingresan a laborar en la administración para conseguir una mayor cohesión laboral, en la que los colaboradores consigan disminuir los factores de riesgo psicosocial.

Referencias

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014). *Campaña Europea “Trabajos Saludables. Gestionemos el Estrés”*. Datos y cifras sobre el estrés y los riesgos psicosociales. Disponible en <https://www.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>

Bauman, Z. (2000). Trabajo, consumismo y nuevos pobres.

Comité Mixto de la Oficina Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud sobre Medicina del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*. Núm. 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Concha-Barrientos, M., Imel, N.D., Driscoll, T., Steenland, N.K., Punnett, L., Fingerhut, M.A., Prüss-Üstün, A., Leigh, J., Tak, S.W., Corvalán, C. (2004). Selected occupational risk factors. In M. Ezzati, A.D. Lopez, A. Rodgers & C.J.L. Murray (Eds.), *Comparative Quantification of Health Risks*. Geneva: World Health Organization.

Gobierno de España. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social. (2010). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

INSHT. (2015). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INSST. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSST.

Lastra, L. J. (27 de 11 de 2019). *Corteidh*. Revistaddhhregproyfinland. Recuperado de: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26050.pdf>

López-Meneses, C. E. (2018). La Nueva Gestión Pública y sus factores de riesgo psicosocial. Revista Criterio Libre jurídico, (15-2), e-5493. Doi: <https://doi.org/10.18041/1794-7200/criteriojuridico2018v15n2.5493>

Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Versión media. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Disponible en: [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y seguridad del trabajo. Suplemento 1.

Oficina Internacional del Trabajo (2013). La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo.

Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

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

Peiró, J.M. (2011). Cuestiones fundamentales en la evaluación de los riesgos psicosociales: avances y resistencias para su clarificación. *Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales y Bienestar en el Trabajo*, 02/2010, 13-66 (edita el Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía e Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales). Disponible en http://www.junta-deandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/revista_cientifica/RevistaLarpsico02.pdf

Claudia, S. O. (22 de septiembre de 2019). *SCielo*. Obtenido de www.scielo.org: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000300004

jf (Dirección). (j). *jyf* [Película].

Lastra, L. J. (27 de 11 de 2019). *Corteidh*. Obtenido de [Revistaddhhregproyfinland: https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26050.pdf](https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26050.pdf)

STPS. (23 de 10 de 2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención. CDMX, CDMX, MÉXICO.

Anexos

ANEXO A

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

ANEXO B
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 numeral 8.1, inciso b) de la presente Norma, se podrá realizar aplicando el cuestionario siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

ANEXO C
 Guía de referencia V
 Datos del trabajador

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

Número de cuestionario _____
 Fecha de aplicación _____

Información del trabajador

Sexo:			
¡Error! Marcador no definido.	Masculino	¡Error! Marcador no definido.	Femenino
Edad en años:			
¡Error! Marcador no definido. £	15 - 19	¡Error! Marcador no definido. £	45 - 49
¡Error! Marcador no definido. £	20 - 24	¡Error! Marcador no definido. £	50 - 54
¡Error! Marcador no definido. £	25 - 29	¡Error! Marcador no definido. £	55 - 59
¡Error! Marcador no definido. £	30 - 34	¡Error! Marcador no definido. £	60 - 64
¡Error! Marcador no definido. £	35 - 39	¡Error! Marcador no definido. £	65 - 69
¡Error! Marcador no definido. £	40 - 44	¡Error! Marcador no definido. £	70 o más
Estado civil:			
¡Error! Marcador no definido. £	Casado	¡Error! Marcador no definido. £	Divorciado
¡Error! Marcador no definido. £	Soltero	¡Error! Marcador no definido. £	Viudo
¡Error! Marcador no definido. £	Unión libre	£	
Nivel de estudios:			
Sin formación		¡Error! Marcador no definido. £	
Primaria		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta
Secundaria		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta
Preparatoria o Bachillerato		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta
Técnico Superior		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta
Licenciatura		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta
Maestría		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta
Doctorado		¡Error! Marcador no definido. £	£ ¡Error! Marcador no definido. Incompleta

Datos laborales:			
Ocupación/profesión/puesto:			
Departamento/Sección/Área:			
Tipo de puesto:			
¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Operativo	¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Supervisor
¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Profesional o técnico	¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Gerente
Tipo de contratación:			
¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Por obra o proyecto	¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Tiempo indeterminado
£	<input type="checkbox"/> Por tiempo determinado (temporal)	¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Honorarios
Tipo de personal:			
¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Sindicalizado	¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Confianza
¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Ninguno		
Tipo de jornada de trabajo:			
¡Error! Marcador definido. £	<input type="checkbox"/> Fijo nocturno (entre las 20:00 y 6:00 hrs)	¡Error! Marca dor no defini do. £	<input type="checkbox"/> Fijo mixto (combinación nocturno y diurno)
¡Error! Marcador no definido.	<input type="checkbox"/> Fijo diurno (entre las 6:00 y 20:00 hrs)		
Realiza rotación de turnos:			
¡Error! Marcador no definido. £	<input type="checkbox"/> Sí	¡Error! Marcador no definido. £	<input type="checkbox"/> No

Experiencia (años):
Tiempo en el puesto actual

¡Error! Marcador no definido. £	Menos de 6 meses	¡Error! Marcador no definido. £	Entre 10 a 14 años
¡Error! Marcador no definido. £	Entre 6 meses y 1 año	¡Error! Marcador no definido. £	Entre 15 a 19 años
¡Error! Marcador no definido. £	Entre 1 a 4 años	¡Error! Marcador no definido. £	Entre 20 a 24 años
¡Error! Marcador no definido. £	Entre 5 a 9 años	¡Error! Marcador no definido. £	25 años o más

Tiempo experiencia laboral

¡Error! Marcador no definido. £	Menos de 6 meses	¡Error! Marcador no definido. £	Entre 10 a 14 años
¡Error! Marcador no definido. £	Entre 6 meses y 1 año	¡Error! Marcador no definido. £	Entre 15 a 19 años
¡Error! Marcador no definido. £	Entre 1 a 4 años	¡Error! Marcador no definido. £	Entre 20 a 24 años
¡Error! Marcador no definido. £	Entre 5 a 9 años	¡Error! Marcador no definido. £	25 años o más

Fuente: INEGI (2019) Censo Nacional de Gobierno Federal 2019. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/cngf/2019/default.html#Tabulados>
 INEGI (2019) Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2019. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/cngspspe/2019/default.html#Tabulados>
 INEGI Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/cngmd/2017>