



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CD. GUZMÁN

TESIS

TEMA:

**"DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-2018 EN LA
EMPRESA "PREVEER" EN CIUDAD DE MÉXICO"**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERA AMBIENTAL

PRESENTA:

FANNY LAURA GARCÍA CHÁVEZ

ASESOR (A) :

QFB. NORMA ANGÉLICA DÍAZ ANTILLÓN

CD. GUZMÁN JALISCO, MÉXICO, OCTUBRE DE 2019

HOJA DE AUTORIZACIÓN



Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Cd. Guzmán, Jal. a **30/Septiembre/2019**

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

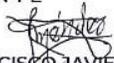
C. ING. FAVIO REY LÚA MADRIGAL
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

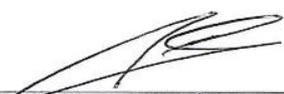
a)Nombre del Egresado:	FANNY LAURA GARCÍA CHÁVEZ
b)Carrera:	INGENIERÍA AMBIENTAL
c)No. de Control:	14290295
d)Nombre del Proyecto:	"DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-2018 EN LA EMPRESA "PREVEER" EN CIUDAD DE MÉXICO"
e)Producto:	OPCIÓN I TESIS

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE


ING. ARQ. FRANCISCO JAVIER MÉNDEZ DONATO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA TIERRA



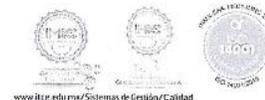
 Q.F.B. NORMA ANGÉLICA DÍAZ ANTILLÓN Asesora	 ING. JUAN CARLOS JIMÉNEZ DEL TORO Revisor	 ING. FERNÁNDO MARCO ANTONIO ROBLEDO NÚÑEZ Revisor
--	---	--

C.c.p Archivo
MIAH/CRM/FJMD/mejg*

Recibí:
Norma A. Díaz



Av. Tecnológico No. 100 C.P. 49100 A.P. 150
Cd. Guzmán, Jal. Tel. Conmutador (341) 5752050
www.tecnm.mx | www.itcg.edu.mx



Dedicado a todas las personas locas y valientes que salen
de lo común para ir a lo extraordinario.

AGRADECIMIENTOS

A PREVEER:

La empresa que me abrió las puertas para el desarrollo de las residencias profesionales, complemento de la presente tesis; Con énfasis al área de Salud, Seguridad e Higiene, especialmente al Doctor **Héctor Daniel Cante Sánchez** y a la Ingeniera **Perla Erika Mendoza Campos** por haber fungido como mis asesores durante todo el tiempo de residente. Finalmente al Ing. **Carlos Alberto Becerra García** por permitir desarrollarme en el área bajo su cargo.

A MIS MAESTROS:

Fernando Mancilla, Juan Carlos Jiménez, Fernando Robledo, Juan José Chávez Velarde y **Rocío Crystal**, por la formación constante durante el periodo de estudios en cada uno de los semestres, pero especialmente a la maestra **Norma Angélica Díaz Antillón**, por ayudarme a aprender y descubrir mi vocación profesional en cada una de sus clases, e igualmente por fungir como mi asesora desde las residencias hasta la titulación.

A MIS PADRES:

Raymundo García García y **Beatriz Chávez Ramos** que me forjaron y solventaron desde pequeña, por su apoyo diario, gracias por la vida, gracias por todo.

A DIOS:

Mi amigo incondicional que me despierta y acompaña a cada día, por hacer coincidir en el camino a todos los anteriores en el momento preciso de la vida.

RESUMEN

La norma de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) "NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención" forma parte del marco normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo en México como una norma de tipo organizacional de próxima obligatoriedad a partir del 23 de octubre del 2019.

Para lograr el cumplimiento de la misma, se procede a realizar una recopilación de las diferentes disposiciones de la norma, desglosando diferentes anexos a contener, entre el que destaca, la aplicación de cuestionarios a todo el personal de la empresa; Con ellos, se genera un análisis y una posterior interpretación, originando la generación de resultados que denotan un nivel de riesgo psicosocial en forma gráfica, conllevando a la creación de programas de atención y vigilancia epidemiológica para atender los factores de riesgo encontrados dentro de la empresa.

La empresa Prevención Ante Emergencias y Riesgos S.A. de C.V. ubicada en la Ciudad de México, no contaba con el desarrollo y cumplimiento de la norma, ni con un método de identificación de los factores de riesgo psicosocial para poder analizarlos y prevenirlos, lo que generaba un vacío en el cumplimiento y en el desarrollo integral de la empresa, aspecto que cambió tras la aplicación del proyecto.

Los trabajadores están inmersos ante los factores de riesgo psicosocial en mayor medida bajo un nivel general medio (con un 56%), teniendo como principal influencia aspectos en torno a la carga de trabajo, falta de control sobre el mismo y la jornada laboral. De los 43 trabajadores evaluados 24 de ellos se encuentran en un nivel de riesgo medio, 4 en muy alto, 6 en alto, 9 trabajadores en nivel bajo y ninguno en un nivel de riesgo nulo. El ambiente laboral y el entorno repercuten considerablemente en las actividades de los trabajadores destacando así la importancia de hacer cumplir y valer los criterios normativos, como son los de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

ABSTRACT

The official mexican norm of the Secretariat of Labor and Social Prevision (STPS) MEXICO: "NOM-035-STPS-2018: Psychosocial risk factors at work: identification, analysis and prevention" is part of the regulatory framework for occupational safety and health in Mexico as a standard organizational type of next obligation as of October 23, 2019.

In order to achieve compliance with it, an analysis of its provisions is carried out, disbreaking down different annexes to contain, among which, the application of questionnaires to all personnel of the company; With them, it leads to an analysis and a subsequent interpretation, which leads to the generation of results that denote a level of psychosocial risk in graphical form that generates the creation of epidemiological care and surveillance programs to address the factors of risk found within the company.

The company "Prevención ante Emergencias y Riesgos S.A. de C.V." located in Mexico City, did not have the development and compliance of the standard, nor with a method of identifying the psychosocial risk factors to be able to analyze and prevent them, which generated a gap in the fulfillment and integral development of the company, this changed when applying the application of the project in its facilities.

Workers are immersed in psychosocial risk factors to a greater extent under an average general level (with 56%), having as main influence aspects around the workload, lack of control over it and working time. Of the 43 workers evaluated 24 of them are at an average risk level, 4 at very high, 6 in high, 9 workers at low level and none at a zero risk level. The working environment and the environment have a significant impact on workers' activities, thus emphasizing the importance of enforcing and enforcing regulatory criteria, such as those of the Secretariat of Labor and Social Prevision (STPS) MEXICO.

ÍNDICE GENERAL

	página
1. Introducción	01
2. Problemática	02
3. Justificación	04
4. Objetivos	05
5. Hipótesis	06
6. Marco teórico	08
7. Metodología	33
8. Resultados	41
9. Conclusiones	160
10. Referencias bibliográficas	162

CONTENIDO

	página
CAPITULO I. GENERALIDADES	
1.1 Introducción	01
1.2 Problemática	02
1.3 Alcances y limitaciones	03
1.4 Justificación	04
1.5 Objetivos	05
1.5.1 General	05
1.5.2 Específicos	05
1.6 Hipótesis	06
1.6.1 Alternativa	06
1.6.2 Nula	06
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Introducción	08
2.2 Estado del arte	09
2.3 Marco Jurídico	13
2.4 Marco referencial	20
CAPITULO III. METODOLOGÍA	
3.1 Introducción	33
3.2 Tipo de estudio	33
3.3 Enfoque	33
3.4 Población	34
3.5 Técnica	34
3.6 Procedimiento realizado	34

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Generales	41
4.2 Nivel de riesgo por áreas de trabajo	51
4.3 Nivel de riesgo categoría	52
4.4 Nivel de riesgo dominio	54
4.5 Resultados por categoría general	56
4.6 Resultados por dominio general	61
4.7 Resultados por área de trabajo	74
4.7.1 Salud, Seguridad e Higiene	74
4.7.1.1 Resultados por categoría	77
4.7.1.2 Resultados por dominio	81
4.7.2 Capacitación y desarrollo	89
4.7.2.1 Resultados por categoría	91
4.7.2.2 Resultados por dominio	95
4.7.3 Protección Civil	103
4.7.3.1 Resultados por categoría	105
4.7.3.2 Resultados por dominio	109
4.7.4 Administración	117
4.7.4.1 Resultados por categoría	119
4.7.4.2 Resultados por dominio	123
4.7.5 Comercial	131
4.7.5.1 Resultados por categoría	133

4.7.5.2 Resultados por dominio	137
4.7.6 Logística y servicios generales	145
4.7.6.1 Resultados por categoría	147
4.7.6.2 Resultados por dominio	151
5 EVALUACIÓN O IMPACTO	159
6 CONCLUSIÓN	160
7 RECOMEDACIONES	161
8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	162
9 ANEXOS	164
10 GLOSARIO	165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
Tabla No. 1:	Obligaciones de los patrones respecto el artículo 7 del reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo.	17
Tabla No. 2:	Sanciones administrativas respecto al artículo 43 del reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo.	18
Tabla No. 3:	Sanciones administrativas respecto al artículo 55 del reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo.	19
Tabla No. 4:	Tabla de análisis de matriz	44
Tabla No. 5:	Tabla de resultados en conjunto por dominio	45
Tabla No. 6:	Tabla de resultados en conjunto por categoría	45
Tabla No. 7:	Datos generales del trabajador	47
Tabla No. 8:	Nivel de riesgo por trabajador	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Página
Figura No. 1:	Derivaciones de los factores de riesgo psicosocial en el trabajador	22
Figura No. 2:	Modelo de Karasek	24
Figura No. 3:	Modelo de Siegrist	24
Figura No. 4:	Trastornos mentales en el mundo	27
Figura No. 5:	Prevalencia de problemas mentales en México, año 2017	28
Figura No. 6:	Prevalencia de trastornos de ansiedad por edad en México, año 2017	28
Figura No. 7:	Matriz de identificación de los riesgos psicosociales	46
Figura No. 8:	Nivel general de riesgo porcentual por trabajador	48
Figura No. 9:	Incidencia por factor de riesgo psicosocial en un trabajador	48
Figura No. 10:	Nivel general de factores de riesgo psicosocial por niveles (barras).	49
Figura No. 11:	Nivel general de factores de riesgo psicosocial por niveles (porcentual).	50
Figura No. 12:	Porcentaje de nivel de riesgo por área de trabajo.	51
Figura No. 13:	Incidencia de nivel de riesgo por categorías.	52
Figura No. 14:	Porcentaje de nivel de riesgo por categorías.	53
Figura No. 15:	Nivel general de riesgo por dominios.	54
Figura No. 16:	Incidencia del nivel de riesgo por dominios.	55
Figura No. 17:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Ambiente de trabajo.	56
Figura No. 18:	Incidencia del factor de riesgo "Ambiente de trabajo" en la empresa	57
Figura No. 19:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Factores propios de la actividad.	57
Figura No. 20:	Incidencia en los trabajadores del nivel de riesgo. Factores propios de la actividad.	58
Figura No. 21:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Organización del tiempo de trabajo.	59
Figura No. 22:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Organización del tiempo de trabajo.	59
Figura No. 23:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Liderazgo y relaciones de trabajo.	60
Figura No. 24:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Liderazgo y relaciones de trabajo.	60

Figura No. 25:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Condiciones del ambiente de trabajo.	61
Figura No. 26:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Condiciones del ambiente de trabajo.	62
Figura No. 27:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Carga de trabajo.	63
Figura No. 28:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Carga de trabajo.	64
Figura No. 29:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Falta de control sobre el trabajo.	64
Figura No. 30:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Falta de control sobre el trabajo.	65
Figura No. 31:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Jornada de trabajo.	66
Figura No. 32:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Jornada de trabajo.	67
Figura No. 33:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo. Interferencia en la relación trabajo-familia.	68
Figura No. 34:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo. Interferencia en la relación trabajo-familia.	68
Figura No. 35:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Liderazgo.	69
Figura No. 36:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Liderazgo.	70
Figura No. 37:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Relaciones en el trabajo.	71
Figura No. 38:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Relaciones en el trabajo.	71
Figura No. 39:	Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Violencia.	72
Figura No. 40:	Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Violencia.	73
Figura No. 41:	Nivel general de riesgo en el área de Seguridad e Higiene.	76
Figura No. 42:	Porcentaje de Nivel general de riesgo en el área de Seguridad e Higiene.	76
Figura No. 43:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Seguridad e Higiene.	77
Figura No. 44:	Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Seguridad e Higiene.	77
Figura No. 45:	Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Seguridad e Higiene.	78
Figura No. 46:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Seguridad e Higiene.	78
Figura No. 47:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Seguridad e Higiene.	79
Figura No. 48:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Seguridad e Higiene.	79
Figura No. 49:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en Seguridad e Higiene.	80

Figura No. 50:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en Seguridad e Higiene.	80
Figura No. 51:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Seguridad e Higiene.	81
Figura No. 52:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Seguridad e Higiene.	81
Figura No. 53:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Seguridad e Higiene.	82
Figura No. 54:	Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Seguridad e Higiene.	82
Figura No. 55:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Seguridad e Higiene.	83
Figura No. 56:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Seguridad e Higiene.	83
Figura No. 57:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Seguridad e Higiene.	84
Figura No. 58:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Seguridad e Higiene.	84
Figura No. 59:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Seguridad e Higiene.	85
Figura No. 60:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Seguridad e Higiene.	85
Figura No. 61:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Seguridad e Higiene.	86
Figura No. 62:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Seguridad e Higiene.	86
Figura No. 63:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Seguridad e Higiene.	87
Figura No. 64:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Seguridad e Higiene.	87
Figura No. 65:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Seguridad e Higiene.	88
Figura No. 66:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Seguridad e Higiene.	88
Figura No. 67:	Porcentaje de Nivel general de riesgo en el área de Capacitación y desarrollo.	90
Figura No. 68:	Nivel general de riesgo en capacitación y desarrollo.	90
Figura No. 69:	Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en capacitación y desarrollo.	91
Figura No. 70:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en capacitación y desarrollo.	91
Figura No. 71:	Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Capacitación y desarrollo.	92
Figura No. 72:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en capacitación y desarrollo.	92

Figura No. 73:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en capacitación y desarrollo.	93
Figura No. 74:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en capacitación y desarrollo.	93
Figura No. 75:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en capacitación y desarrollo.	94
Figura No. 76:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de capacitación y desarrollo.	94
Figura No. 77:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Capacitación y desarrollo.	95
Figura No. 78:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en capacitación y desarrollo.	95
Figura No. 79:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en capacitación y desarrollo.	96
Figura No. 80:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en capacitación y desarrollo.	96
Figura No. 81:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en capacitación y desarrollo.	97
Figura No. 82:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en capacitación y desarrollo.	97
Figura No. 83:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Capacitación y desarrollo.	98
Figura No. 84:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Capacitación y desarrollo.	98
Figura No. 85:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en capacitación y desarrollo.	99
Figura No. 86:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en capacitación y desarrollo.	99
Figura No. 87:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en capacitación y desarrollo	100
Figura No. 88:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en capacitación y desarrollo	100
Figura No. 89:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en capacitación y desarrollo.	101
Figura No. 90:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en capacitación y desarrollo.	101
Figura No. 91:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en capacitación y desarrollo.	102
Figura No. 92:	Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en capacitación y desarrollo.	102

Figura No. 93:	Nivel general de riesgo en el área de Protección Civil	104
Figura No. 94:	Nivel general de riesgo en el área de Protección Civil	104
Figura No. 95:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Protección Civil.	105
Figura No. 96:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Protección Civil.	105
Figura No. 97:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Protección Civil.	106
Figura No. 98:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Protección Civil.	106
Figura No. 99:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Protección Civil.	107
Figura No. 100:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Protección Civil.	107
Figura No. 101:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en Protección Civil.	108
Figura No. 102:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en Protección Civil.	108
Figura No. 103:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Protección Civil.	109
Figura No. 104:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Protección Civil.	109
Figura No. 105:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Protección Civil.	110
Figura No. 106:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Protección Civil.	110
Figura No. 107:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Protección Civil.	111
Figura No. 108:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Protección Civil.	111
Figura No. 109:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Protección Civil.	112
Figura No. 110:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Protección Civil.	112
Figura No. 111:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Protección Civil.	113
Figura No. 112:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Protección Civil.	113
Figura No. 113:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Protección Civil.	114
Figura No. 114:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Protección Civil.	114
Figura No. 115:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Protección Civil.	115

Figura No. 116:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Protección Civil.	115
Figura No. 117:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Protección Civil.	116
Figura No. 118:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Protección Civil.	116
Figura No. 119:	Nivel general de riesgo en el área de administración.	118
Figura No. 120:	Nivel general de riesgo en el área de administración.	118
Figura No. 121:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Administración.	119
Figura No. 122:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Administración.	119
Figura No. 123:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Administración.	120
Figura No. 124:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Administración.	120
Figura No. 125:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Administración.	121
Figura No. 126:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Administración.	121
Figura No. 127:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Seguridad e Higiene.	122
Figura No. 128:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Seguridad e Higiene.	122
Figura No. 129:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Administración.	123
Figura No. 130:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Administración.	123
Figura No. 131:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Administración.	124
Figura No. 132:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Administración.	124
Figura No. 133:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Administración.	125
Figura No. 134:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo de trabajo" en Administración.	125
Figura No. 135:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Administración.	126
Figura No. 136:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Administración.	126
Figura No. 137:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Administración	127
Figura No. 138:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Administración.	127

Figura No. 139:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Administración.	128
Figura No. 140:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Administración.	128
Figura No. 141:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Administración.	129
Figura No. 142:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Administración.	129
Figura No. 143:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Administración.	130
Figura No. 144:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Administración.	130
Figura No. 145:	Nivel general de riesgo en Comercial	132
Figura No. 146:	Nivel general de riesgo en Comercial.	132
Figura No. 147:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Comercial.	133
Figura No. 148:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Comercial.	133
Figura No. 149:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Comercial.	134
Figura No. 150:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Comercial.	134
Figura No. 151:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Comercial.	135
Figura No. 152:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Comercial.	135
Figura No. 153:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo" en Comercial.	136
Figura No. 154:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo" en Comercial.	136
Figura No. 155:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Comercial.	137
Figura No. 156:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Comercial.	137
Figura No. 157:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Comercial.	138
Figura No. 158:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Comercial.	138
Figura No. 159:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Comercial.	139
Figura No. 160:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en Comercial.	139
Figura No. 161:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en Comercial.	140

Figura No. 162:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en Comercial.	140
Figura No. 163:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Comercial.	141
Figura No. 164:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en Comercial.	141
Figura No. 165:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en Comercial.	142
Figura No. 166:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de Comercial.	142
Figura No. 167:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Comercial.	143
Figura No. 168:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en Comercial	143
Figura No. 169:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en Comercial.	144
Figura No. 170:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Comercial.	144
Figura No. 171:	Nivel general de riesgo en el área de Logística y servicios generales.	146
Figura No. 172:	Nivel general de riesgo en el área de Logística y servicios generales.	146
Figura No. 173:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Logística y servicios generales.	147
Figura No. 174:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en Logística y servicios generales.	147
Figura No. 175:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en logística y servicios generales.	148
Figura No. 176:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en Logística y servicios generales.	148
Figura No. 177:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Logística y servicios generales.	149
Figura No. 178:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en Logística y servicios generales.	149
Figura No. 179:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo" en Logística y servicios generales.	150
Figura No. 180:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo" en Logística y servicios generales.	150
Figura No. 181:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en Logística y servicios generales.	151
Figura No. 182:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en logística y servicios generales.	151
Figura No. 183:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en logística y servicios generales.	152

Figura No. 184:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en logística y servicios generales.	152
Figura No. 185:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en logística y servicios generales.	153
Figura No. 186:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en logística y servicios generales.	153
Figura No. 187:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en logística y servicios generales.	154
Figura No. 188:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en logística y servicios generales.	154
Figura No. 189:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en logística y servicios generales.	155
Figura No. 190:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en logística y servicios generales.	155
Figura No. 191:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" logística y servicios generales	156
Figura No. 192:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en logística y servicios generales.	156
Figura No. 193:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en logística y servicios generales.	157
Figura No. 194:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en logística y servicios generales.	157
Figura No. 195:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en logística y servicios generales.	158
Figura No. 196:	Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en logística y servicios generales	158



Capítulo I

GENERALIDADES

1.1 Introducción

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social ha generado diferentes normas encaminadas a regular un aspecto dentro de las diferentes actividades que pueden existir en un centro de trabajo. Una de esas normas es la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención.

Para una empresa cuyo fin sea salvaguardar a sus trabajadores es primordial la regulación y cumplimiento de cada una de ellas, la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención, es de utilidad en la empresa para fomentar un ambiente de trabajo favorable en el que los trabajadores disfruten su trabajo de la manera más completa posible, por ello el desarrollo de este proyecto está encaminado a dar forma y cuerpo a la norma oficial mexicana.

El proyecto nace de crear la estructura normativa realizando un análisis de la empresa, los empleados que le conforman y las características de la misma, a la par se analizan bases teóricas para forjar un procedimiento de trabajo reflejado en una metodología donde se muestra la técnica a trabajar, el enfoque, métodos, el procedimiento y descripción de todas las actividades a desarrollar las cuales se basan principalmente en cuestionarios y tabulaciones.

Finalmente procede el mostrar los resultados que se originaron después del análisis realizado tras toda la metodología aplicada; estos resultados están acompañadas de anexos, los cuales nos ayudan a identificar correctamente la problemática que existe para poder comprobar puntualmente las disposiciones que demanda la NOM-035-STPS-2018.

Todo esto con el fin de detectar los factores de riesgo psicosocial existentes en la empresa, elaborar programas de vigilancia para los factores de riesgo psicosocial y llevar al cumplimiento en la empresa respecto a la norma.

1.2 Problemática

Las empresas existentes en México bajo el regimiento de las disposiciones de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social se encuentran actualmente en un periodo de actualización para cumplir las diferentes disposiciones normativas que se han generado a la fecha, tal como es la NOM-035-STPS-2018, ya que anteriormente no existía una norma específica que las regulará y tomará en cuenta conforme a la ley. La empresa Prevención Ante Emergencias y Riesgos como parte de las empresas del país no tiene cumplimiento en la misma por ser de reciente publicación.

Particularmente esta es una empresa dedicada a la consultoría y gestoría la cual su trabajo es hacer que las demás cumplan los diferentes trámites y requerimientos que la ley emana, sin tenerla desarrollada los de la misma empresa, la NOM-035-STPS-2018 no tiene estructura para poder ser promovida a demás instancias ni hacer que todas tengan cumplimiento y por tanto a no prevenir e identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están sujetos los empleados, aumentando así la probabilidad de abuso de recursos, de sufrir un accidente laboral o adquirir alguna patología por la consecuencia de la incidencia de los factores de riesgo psicosocial.

1.3 Alcances y limitaciones

1.3.1 Alcances

La presente tesis demuestra un método basado en las disposiciones de la NOM-035-STPS-2018 en la cual se identifican, analizan y dan a conocer los principales factores de riesgo psicosocial a los que pueden estar sujetos los trabajadores de determinada empresa, para poder establecer así un programa optativo de prevención y una política que lleve a acciones de control.

1.3.2 Limitaciones

El método fue realizado de manera experimental en una empresa del giro de servicios con una población de 43 trabajadores hasta el momento que se realiza el análisis, en el cual bajo las disposiciones normativas le corresponde un proceso determinado; La norma establece dos procedimientos uno para mayores de 50 empleados y otro para el de 50 o menos trabajadores, bajo correspondencia se describen ambos procesos, sin embargo por las características de la empresa y el cumplimiento normativo se demuestran los resultados solo bajo el cuestionario y proceso que le corresponde a la empresa evaluada.

1.4 Justificación

Para un ingeniero ambiental uno de sus objetivos es dar respuesta a la problemática ambiental que se presenta, tiene una fuerte alianza con las empresas y el impacto que estas generan. El medio ambiente por definición está conformado por diversos componentes como son los físicos, químicos, biológicos, sociales y culturales, al analizar un entorno laboral todos estos factores son parte de la interacción del personal en el centro de trabajo.

La Secretaría del Trabajo y de Previsión Social es la encargada de generar las normas pertinentes que promuevan el orden de estos factores en el entorno laboral, una de estas normas es la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención, publicada el 23 de octubre del 2018; esta entrará en vigor de manera obligatoria para todas las empresas en México a partir del 23 de octubre del 2019, bajo acuerdo firmado en la Ciudad de México el 4 de septiembre del 2018 (DOF, NOM-035-STPS-2018, 2018). El no cumplir con las disposiciones de la misma se impondrán multas desde los 50 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría de acuerdo al Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo (DOF, Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014).

El no tomar en cuenta los factores de riesgo psicosocial en un centro de trabajo puede ocasionar problemas en la salud de los trabajadores y generar riesgos psicosociales como el estrés, el síndrome de burnout (síndrome de quemarse en el trabajo), mobbing (acoso laboral), entre otros, que conlleven a la generación de patologías como lo son: trastornos Mentales, enfermedades del Sistema Circulatorio, enfermedades del Aparato Digestivo, de la Piel, del Tejido Subcutáneo, del Sistema Osteoarticular y Tejido Conjuntivo entre otros (Soriano Tarin, Guillén Robles, & Carbonell Vará, 2014) (Pirla Carvajal, 2007).

Por lo anterior es de trascendencia en cualquier empresa y en el desempeño de un ingeniero ambiental, porque se involucra la concentración y correcto desempeño del personal, el cuál si no se encuentra en sus condiciones óptimas puede provocar un accidente laboral que provoque una lesión, una patología o un uso y/o consumo inadecuado de recursos que conlleven a un impacto negativo al medio ambiente, disminuyendo así las posibilidades de sustentabilidad y cuidado a los recursos del entorno.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo general:*

Detectar los factores de riesgo psicosociales para cumplir con lo estipulado en la normatividad y disminuir la probabilidad de acción de estos en el centro de trabajo, a través del desarrollo e implementación de la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en la empresa "Preveer" en la Ciudad de México.

1.5.2 *Objetivos específicos:*

- Detectar los factores de riesgos psicosociales existentes en la empresa.
- Elaborar los programas de vigilancia para los factores psicosociales promoviendo la mejora continua.
- Llevar al cumplimiento de la empresa en la NOM-035-STPS-2018.

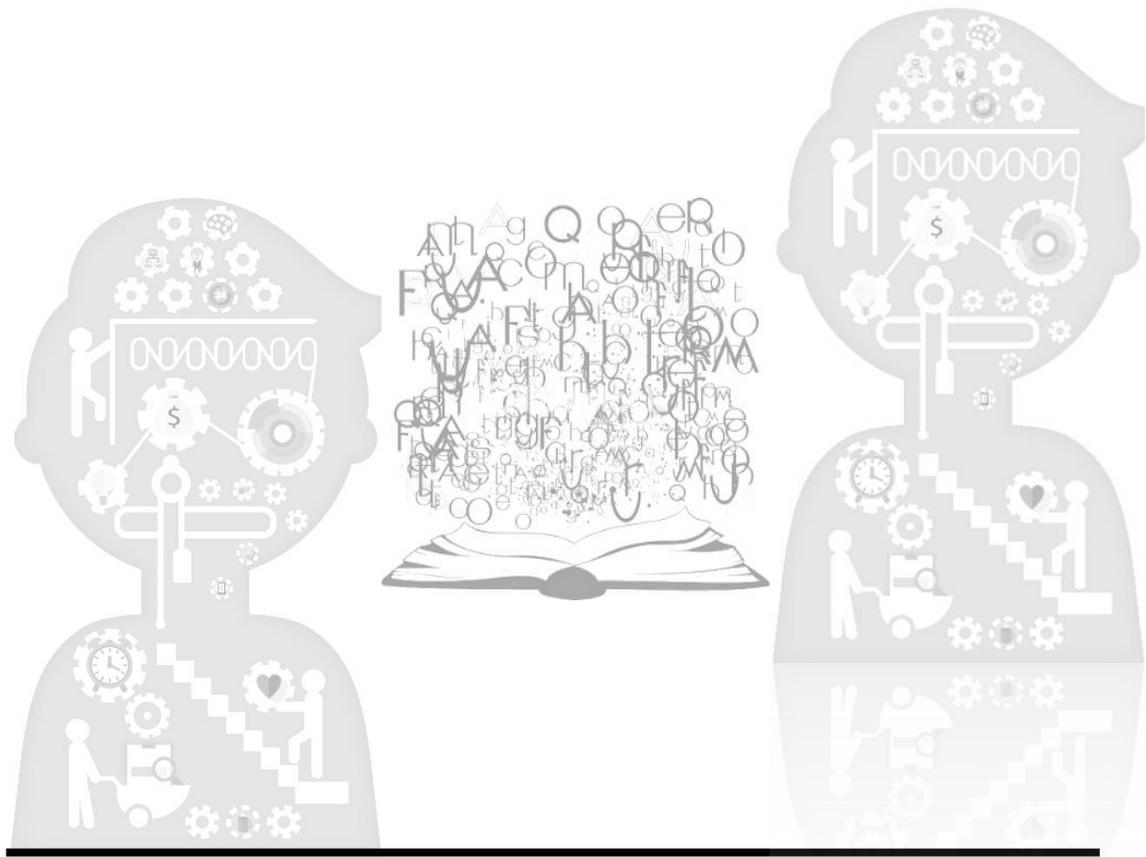
1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis alternativa

El 50% de los trabajadores de un centro de trabajo se encuentran bajo un nivel de riesgo psicosocial de medio a alto debido a las condiciones del entorno respecto al ritmo y ambiente de trabajo que poseen.

1.6.2 Hipótesis nula

El 50% de los trabajadores de un centro de trabajo no se encuentran bajo un nivel de riesgo psicosocial de medio a alto y no influye en ello las condiciones del entorno respecto al ritmo y ambiente de trabajo que poseen.



Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

Los factores de riesgo psicosocial son de percepción reciente ante la sociedad y el sistema de trabajo que prevalece en la actualidad, como cada una de las cosas que conocemos hoy en día tiene una historia, los factores de riesgo psicosocial no son la excepción.

Para la mejor comprensión de la Norma NOM-035-STPS-2018 y su desarrollo, el presente capítulo está dirigido a mostrar las bases teóricas que sustentan el presente proyecto, comenzando por un estado del arte que muestra las primeras nociones del concepto hasta su formulación actual, un marco jurídico que da el sustento legal requerido para poder actuar respecto a la Norma y finalmente el marco referencial que destaca los conocimientos e información reciente en torno a los factores de riesgo psicosocial que son de incidencia en los trabajadores de la empresa.

2.2 Estado del arte

El riesgo psicosocial junto con todo lo que le incluye, en un principio no fue considerado y aplicado en su totalidad como los demás factores de riesgo que existen. Los riesgos de índole social de manera global comenzaron a tomar auge durante el periodo post industrial (año 1900), lo cual creó una brecha de tiempo para que estos fueran tomados en cuenta respecto a los demás riesgos a los que está expuesto un trabajador.

Retomando el origen, el trabajo era el principio y fin del ser humano dejando en segundo término su salud y seguridad. El riesgo laboral fue forjándose a partir de la edad media y el renacimiento, cuando los gremios, antesala de los sindicatos se reunían para buscar opciones más seguras y equitativas en el trabajo. Concretamente en el siglo XIX a partir de la aparición de los sindicatos y en 1948 con el reconocimiento formal de los derechos humanos por las Naciones Unidas, el riesgo laboral y la salud del trabajador fue tomándose como un factor importante en el entorno laboral (*Casla Benito, Pérez Aznar, & Cañizares Garrido, 2015*).

Hablando específicamente de los factores de riesgo psicosocial desde 1974 se empieza a prestar atención a los mismos junto a la relación de estos con la salud y el desarrollo humano. El concepto tuvo origen en 1984 cuando el comité mixto OIT-OMS redacta el informe titulado: Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención, dentro del marco de la medicina del trabajo en la novena reunión del 18 al 24 de septiembre en Ginebra.

Posteriormente en 1986 se da a conocer el documento "Los factores psicosociales en el trabajo: conocimiento y control" publicado por la OIT. Al año siguiente el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) comienza la aplicación de "encuestas nacionales de condiciones de trabajo" en las cuales a partir de la tercera encuesta se incluyen elementos relativos al análisis psicosocial refiriéndose a aspectos como el estatus del puesto, horario y participación laboral.

Tras ello en la tercera edición de la enciclopedia de la seguridad y salud en el trabajo se toman en consideración los términos en torno a los riesgos psicosociales, llegando a la formulación de que los factores de riesgo son factores probables de daño a la salud, logrando poder afectar a la salud física y psicológica del trabajador.

En países como Europa, fueron los primeros detonantes del surgimiento de la atención y reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial, citando así el estudio de la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, el cual estableció una lista de 42 riesgos psicosociales emergentes. Y la serie de notas técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales.

En México el tema se retomó desde la normatividad mexicana, tomando en cuenta las disposiciones en materia de seguridad, salud y medio ambiente laboral dirigidos a prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Destacando desde la constitución Política en su artículo 123 que dice:

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

(DOF, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016).

Aunado a eso conforme se avanza en la normativa tal como lo expresa el marco jurídico la diferente normatividad respalda con mayor fuerza el reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial, llegando así al desarrollo de la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, promulgada el 23 de octubre del 2018 y de recién aplicación en los centros de trabajo.

La norma es un instrumento que permite a los centros de trabajo identificar y analizar de forma general, los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, así como evaluar el entorno organizacional en el que los trabajadores desarrollan sus actividades, cabe destacar que es una norma que identifica factores de riesgo en donde el trabajador se desenvuelve, no realiza una evaluación psicológica del trabajador, trastornos mentales o características personales del individuo sino características potenciales de riesgo donde el trabajador labora.

De la misma se destaca que se encuentra alineada con las disposiciones del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo conforme se ve en el marco jurídico, tiene obligaciones diferenciadas para los centros de trabajo de acuerdo con la cantidad de trabajadores que existan,

pide la participación de un especialista solo para los casos graves cuando se compruebe la exposición a los factores de riesgo psicosocial y la exposición a acontecimientos traumáticos severos por parte del trabajador.

El contenido de la norma se basa en 17 puntos los cuales son los siguientes:

1. Objetivo
2. Campo de aplicación
3. Referencias
4. Definiciones
5. Obligaciones del patrón
6. Obligaciones de los trabajadores
7. Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional.
8. Prevención de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral y promoción del entorno organizacional favorable.
9. Unidades de Verificación
10. Procedimiento para la evaluación de la conformidad
11. Vigilancia
12. Bibliografía
13. Concordancia con normas internacionales
14. Transitorios
15. Guía de referencia I: Cuestionario para identificar a los trabajadores sujetos a acontecimientos traumáticos severos.
16. Guía de referencia II: Identificación de los factores de riesgo psicosocial.
17. Guía de referencia III: Identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo. (DOF, NOM-035-STPS-2018, 2018)

La NOM-035-STPS-2018 posee diferentes disposiciones que se marcan en el desarrollo del proyecto, para la identificación de los factores de riesgo involucra 4 categorías que se desglosan en 8 dominios, entre los que destaca las condiciones en el ambiente de trabajo, la carga de trabajo, la falta de control sobre el mismo, las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, la interferencia en la relación trabajo/familia, el liderazgo y las relaciones negativas en el trabajo.

Además de la identificación, la norma también incluye una evaluación del entorno organizacional la cual se aplica cuando en las instalaciones de la empresa laboran más de 50 trabajadores, esta evaluación contempla el sentido de pertenencia entre los trabajadores, la formación adecuada para la realización de las tareas, la definición precisa de responsabilidades, la participación proactiva, la comunicación entre sus integrantes, la distribución adecuada de la carga de trabajo y la evaluación y el reconocimiento del desempeño.

La norma entonces lleva un proceso que se basa primero en la identificación donde primero se selecciona los trabajadores que estarán sujetos a la prueba, si son menos de 50 trabajadores se les aplica a todos, si son más se realiza una selección a través de una fórmula expresada en la norma, tras la selección se procede a la aplicación del cuestionario para identificar los factores de riesgo, después se contempla un vaciado que lleva a la obtención de resultados y finalmente a la generación de recomendaciones y acciones de intervención.

En general esta es la estructura que posee la NOM-035-STPS-2018, más adelante se irá desglosando una por una las partes a mayor profundidad ya que la misma es la base para el desarrollo del presente documento.

2.3 Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 4o. Toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley.

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

XV. El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas. Las leyes contendrán, al efecto, las sanciones procedentes en cada caso.

(DOF, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016)

Ley Federal del Trabajo.

Título 4to, capítulo 1. Artículo 132.- Son obligaciones de los patrones:

XVI. Instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. Asimismo, deberán adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.

XVII. Cumplir el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo.

XVIII. Fijar visiblemente y difundir en los lugares donde se preste el trabajo, las disposiciones conducentes de los reglamentos y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo.

Artículo 475 Bis.- El patrón es responsable de la seguridad e higiene y de la prevención de los riesgos en el trabajo, conforme a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas oficiales mexicanas aplicables. (DOF, Ley Federal del Trabajo, 2015)

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 7. Son obligaciones de los patrones:

- I. Contar con un Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo y los estudios y análisis de Riesgos requeridos por el presente Reglamento y las Normas, que forman parte del referido diagnóstico.

VII. Aplicar, en la instalación de sus establecimientos, las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo señaladas en este Reglamento y en las Normas, conforme a la naturaleza de las actividades y procesos laborales.

Artículo 43. Respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo, los patrones deberán:

I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral.

II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente.

III. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial.

IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera.

V. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial.

VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Son aspectos a considerar dentro de los Factores de Riesgo Psicosocial que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las Condiciones Peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo Condiciones Inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por períodos prolongados.

Artículo 55. Para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral, los patrones deberán:

I. Definir políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral.

II. Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y para denunciar actos de Violencia Laboral.

III. Realizar evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable, tratándose de Centros de Trabajo que tengan más de 50 trabajadores.

IV. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral.

V. Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral; los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral.

VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable. (DOF, Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014)

NOM-035-STPS-2018 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO: IDENTIFICACIÓN, ANALISIS Y PREVENCIÓN

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

- a) Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación.
- b) Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral.
- c) Realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, la evaluación y el reconocimiento del desempeño. (DOF, NOM-035-STPS-2018, 2018)

Sanciones administrativas:

De acuerdo al análisis de la normativa vigente en México promueve su cumplimiento bajo ley en lo siguiente:

Artículo 7. Son obligaciones de los patrones:	
FRACCIÓN	SANCIÓN
I. Contar con un Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo y los estudios y análisis de Riesgos requeridos por el presente Reglamento y las Normas, que forman parte del referido diagnóstico.	Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Ciudad de México, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.
VII. Aplicar, en la instalación de sus establecimientos, las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo señaladas en este Reglamento y en las Normas, conforme a la naturaleza de las actividades y procesos laborales.	Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Ciudad de México, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.

Tabla No. 1 Obligaciones de los patrones respecto el artículo 7 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo.

Artículo 43. Respeto de los factores de riesgo psicosocial del centro de trabajo, los patrones deberán:

FRACCIÓN	SANCIÓN
<p>I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral.</p>	<p>Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Ciudad de México, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.</p>
<p>II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente.</p>	<p>Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Ciudad de México, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.</p>
<p>III. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los Factores de Riesgo Psicosocial.</p>	<p>Artículo 120. Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.</p>
<p>IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial, según se requiera.</p>	<p>Artículo 119. Se impondrá multa de 50 a 3000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.</p>
<p>V. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial.</p>	<p>Artículo 117. Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.</p>
<p>VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.</p>	<p>Artículo 118. Se impondrá multa de 50 a 2000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.</p>

Tabla No. 2 Sanciones administrativas respecto al artículo 43 "obligaciones de los patrones" del reglamento Federal de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 55. Para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral, los patrones deberán:

FRACCIÓN	SANCIÓN
I. Definir políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral.	Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.
II. Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y para denunciar actos de Violencia Laboral.	Artículo 120. Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.
III. Realizar evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable, tratándose de Centros de Trabajo que tengan más de 50 trabajadores.	Artículo 115. Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.
IV. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral.	Artículo 120. Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.
V. Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un Entorno Organizacional Favorable y la prevención de la Violencia Laboral; los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al Entorno Organizacional Favorable y actos de Violencia Laboral.	Artículo 117. Se impondrá multa de 250 a 5000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.
VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del Entorno Organizacional Favorable.	Artículo 118. Se impondrá multa de 50 a 2000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría.

Tabla No. 3 Sanciones administrativas respecto al artículo 55 respecto al reglamento del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo.

2.4 Marco referencial

Como definición, los factores de riesgo psicosocial son elementos inherentes al entorno del trabajador tales como la organización de su entorno de trabajo, la jornada laboral, distribución de sus tiempos y horarios, el entorno familiar y la relación trabajo-tarea que pueden causarle efectos como estrés, trastornos del sueño y otros riesgos de similitud al trabajador.

De acuerdo al reglamento de seguridad y salud en el trabajo junto con la norma NOM-035-STPS-2018 definen a los factores de riesgo psicosocial como:

“Aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado” (STPS, 2018).

La Organización internacional del trabajo reconoce a los factores de riesgo psicosocial como:

“(…) Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3).

La OIT-OMS (1984) asocian a los factores de riesgo psicosocial en los grupos siguientes:

- El medio ambiente de trabajo.
- Los factores propios de la actividad.
- La organización del tiempo de trabajo.
- El entorno organizacional.
- Clima organizacional.
- Estructura organizacional.
- Territorio organizacional.

- Tecnología.
- Influencia del líder.
- Falta de cohesión.
- Respaldo del grupo. (Apolonio Ávila, 2019)

La OIT (2013) asocia a los factores de riesgo psicosocial en los grupos siguientes:

- El liderazgo y justicia en el trabajo.
- Las exigencias del trabajo.
- El control del trabajo.
- El apoyo social.
- El ambiente físico.
- El equilibrio entre vida, trabajo y tiempo de trabajo.
- Reconocimiento en el trabajo.
- Protección contra la conducta ofensiva.
- Seguridad en el empleo.
- Información y comunicación (Apolonio Ávila, 2019)

La OIT (2016) agrupa a los factores de riesgo psicosocial de la siguiente forma:

Categoría contenido del trabajo:

- Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo.
- Diseño de las tareas.
- Carga de trabajo/ ritmo de trabajo.
- Horario de trabajo.

Categoría contexto del trabajo:

- Función y cultura organizativas
- Función en la organización
- Desarrollo profesional.
- Autonomía de toma de decisiones y control.

- Relaciones interpersonales en el trabajo.
- Interfaz casa-trabajo (Apolonio Ávila, 2019)

LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

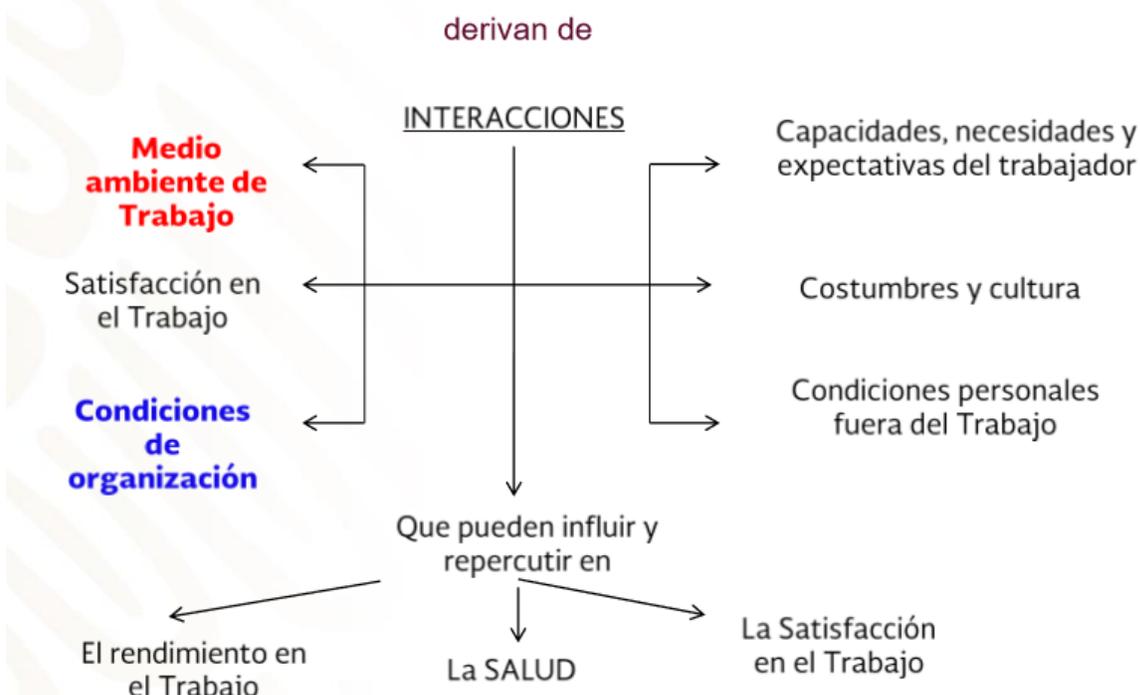


Fig. 1 Derivaciones de los factores psicosociales en el trabajo. Fuente: OIT-OMS, 1984

A partir de lo anterior se puede destacar que los factores de riesgo psicosocial son condiciones externas al trabajador pero que involucran el ambiente donde él se desenvuelve y deriva de las interacciones que tiene en el medio ambiente de trabajo de acuerdo a su satisfacción, condiciones y costumbres que hacen que repercuta en su salud y rendimiento.

Las dimensiones psicosociales del trabajador le involucran factores relacionados con la naturaleza de su trabajo, factores de origen externo, las características individuales y de personalidad que conllevan a la generación de efectos psicológicos de la actividad laboral junto a efectos a la salud y consecuencias en el desempeño de la organización.

Junto con ello, los factores de riesgo psicosocial incluye aspectos como: las condiciones en el ambiente de trabajo, las cuales son circunstancias que exigen un esfuerzo adicional de adaptación al trabajador, tales como condiciones de trabajo peligrosas, inseguras, deficientes o

insalubres; Las cargas de trabajo, siendo así las exigencias que el trabajo impone al trabajador y estas exceden su capacidad; La falta de control sobre el trabajo, que es la posibilidad del trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades tomando características como la iniciativa, autonomía, participación, manejo del cambio y la capacitación; las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo permitido en la normatividad, destacando cuando se trabajan por extensas jornadas sin el descanso pertinente; la interferencia en la relación trabajo-familia, abarca cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida personal y familiar, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo; Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo, forman parte en cuanto son aspectos que causan repercusiones en el desempeño del trabajador debido a su sentir dentro del área donde el trabajador se desempeña.

El liderazgo negativo es la relación entre el patrón, representante y los trabajadores que influyen en la forma de trabajar y las relaciones en el área de trabajo con una actitud agresiva y/o impositiva, teniendo así una falta de claridad y un escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño. Las relaciones negativas en el trabajo, es la interacción en el contexto laboral y abarca la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo y generando características desfavorables notorias como el nulo apoyo.

Finalmente dentro de los factores de riesgo psicosocial se incluyen aspectos como la violencia laboral, abarcando el acoso psicológico (acciones de intimidación que dañan la estabilidad psicológica), el hostigamiento (relaciones de subordinación, ejercicio de poder) y los malos tratos (insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones).

Ahora bien, para entender de una manera más completa como es que funcionan los factores de riesgo psicosocial en el trabajador se pueden analizar dos modelos que conllevan a establecer una relación entre el trabajador y su contexto, estos son el modelo demanda-control-apoyo social de R. Karasek y Johnson, y el modelo esfuerzo recompensa de Siegrist.

El primero trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de

trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud (Vega Martínez, 2001).

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

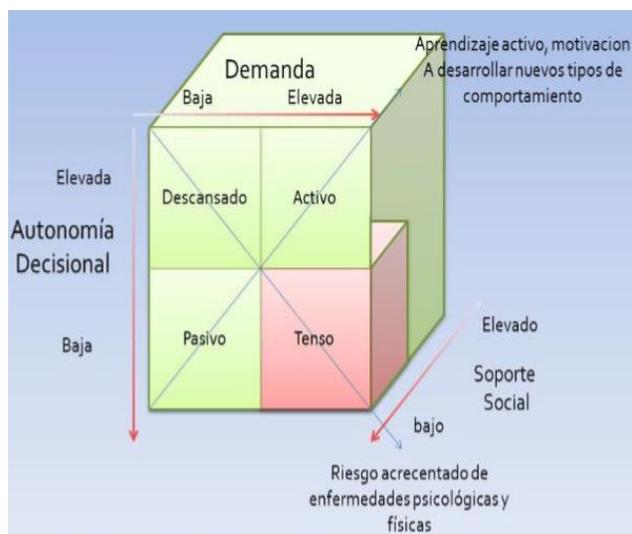


Fig. 2 Modelo de Karasek. Fuente: (Vega, 2001)

Este modelo incluye lo que son las demandas psicológicas, el control sobre el cómo se trabaja y el apoyo social referente al clima laboral. Este realiza la predicción en primer lugar del riesgo de enfermedad relacionado con estrés; y en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo.

El modelo de Siegrist es otro método de análisis que aporta información sobre características del trabajador como el esfuerzo que debe realizar para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y el nivel de implicación con la empresa. Este modelo considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador.

Modelo esfuerzo recompensa, Siegrist

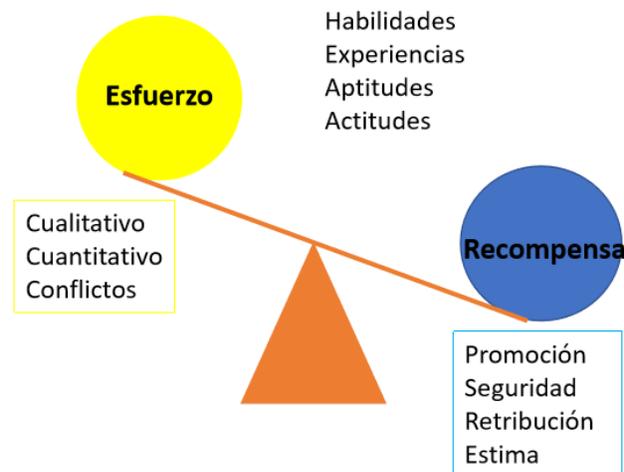


Fig. 3 Modelo de Siegrist. Fuente: (López; Ayenza, 2008)

Los objetivos del modelo de Siegrist son:

- Determinar los niveles de estrés mediante el modelo.
- Fijar los niveles de esfuerzo realizado, recompensa e implicación, según el modelo.
- Valorar la influencia de determinados factores sociodemográficos en los niveles de estrés, esfuerzo, recompensa e implicación obtenidos (López González & Ayenza Vázquez, 2008).

Ambos nos ayudan a determinar la noción de la relación de los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral y el contacto con el cual tiene el trabajador. Todos estos factores a los que se enfrenta el trabajador, conlleva a la presencia de riesgos, como lo es el estrés analizado en los modelos anteriores; Los riesgos psicosociales son situaciones que tienen una alta probabilidad de causar efectos graves en la salud de los trabajadores, ya sea física, social o mental. Esto incluye: el estrés, ausentismo, Burnout o síndrome del quemado, neurosis profesional, presentismo, violencia, entre otros.

Desglosando cada uno de ellos, el estrés es el riesgo de más alcance y conocimiento en la actualidad, de acuerdo a la doctora Juana Patlán Pérez en el documento "factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral" nos dice que el estrés es:

"Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (Patlán, s.f.).

Siendo así una consecuencia que se da en las personas, como reacción a una situación excesivamente demandante, frente a la cual la capacidad de respuesta de la persona se ve superada.

Otro riesgo a suceder tras la influencia de los factores de riesgo psicosocial es el ausentismo, citando a la psicóloga Pamela Astudillo este es:

“La ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laboral dentro de la jornada de trabajo. Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. El total de tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones” (Astudillo, s.f) (Astudillo).

Mencionando bajo el mismo autor que el Burnout o síndrome del quemado es otro riesgo que se presenta y este consiste en ser una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se llega por medio de un proceso psicológico entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. Este síndrome es generado por causas de exposición a riesgos psicosociales organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de demandas de servicio humano.

Las conductas adictivas al trabajo son comportamientos de dependencia que entrañan una compulsión a tomar una sustancia de forma continua y periódica para sentir los efectos psíquicos y evitar el disconfort de su falta. Los productos concernientes son: el tabaco, ciertas drogas, el alcohol y psicotrópicos (Astudillo, s.f.).

La neurosis profesional, puede abarcar entre ellas trastornos de adaptación, de ansiedad, depresión, etc.

El presentismo lo podemos deducir como el problema de que los trabajadores estén en el trabajo sin un funcionamiento pleno debido a una enfermedad u otras condiciones médicas.

La violencia son incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que pone en peligro implícita y explícitamente su seguridad.

De acuerdo a la revista científica “Psyciencia” junto a información provista por el Institute for Health Metrics and Evaluation (IHME) y el Global Burden of Disease (GBD), Our World in Data se preparó un reporte exhaustivo con información sobre la prevalencia de los trastornos clasificados por el CIE-10 más frecuentes y debilitantes, separada por género, edad y país.

De manera global, Se estima que más de 1.1 mil millones de personas en el mundo sufren de algún tipo de trastorno mental (Ritchie & Roser, 2018).

Trastornos	Prevalencia global (2016) [Diferencia entre países]	Número de personas con el trastorno	Prevalencia según el género
Cualquier trastorno mental o trastorno por abuso de sustancias	15.5% [13-22%]	1.1 mil millones	16% varones 15% mujeres
Depresión	4% [2-6%]	268 millones	3% varones 4.5% mujeres
Trastornos de Ansiedad	4% [2.5-6.5%]	275 millones	3% varones 4.7% mujeres
Trastorno Bipolar	0.6% [0.4-1.5%]	40 millones	0.55% varones 0.65% mujeres
Esquizofrenia	0.3% [0.2-0.45%]	21 millones	0.29% varones 0.28% mujeres
Trastornos por el uso de alcohol	1.4% [0.5-5%]	100 millones	1.9% varones 0.8% mujeres
Trastornos por el uso de drogas (excluyendo alcohol)	0.9% [0.4-3.3%]	62 millones	1.1% varones 0.5% mujeres

Fig. 4 Tabla de trastornos mentales en el mundo. Fuente: (Ritchie & Roser, 2018)

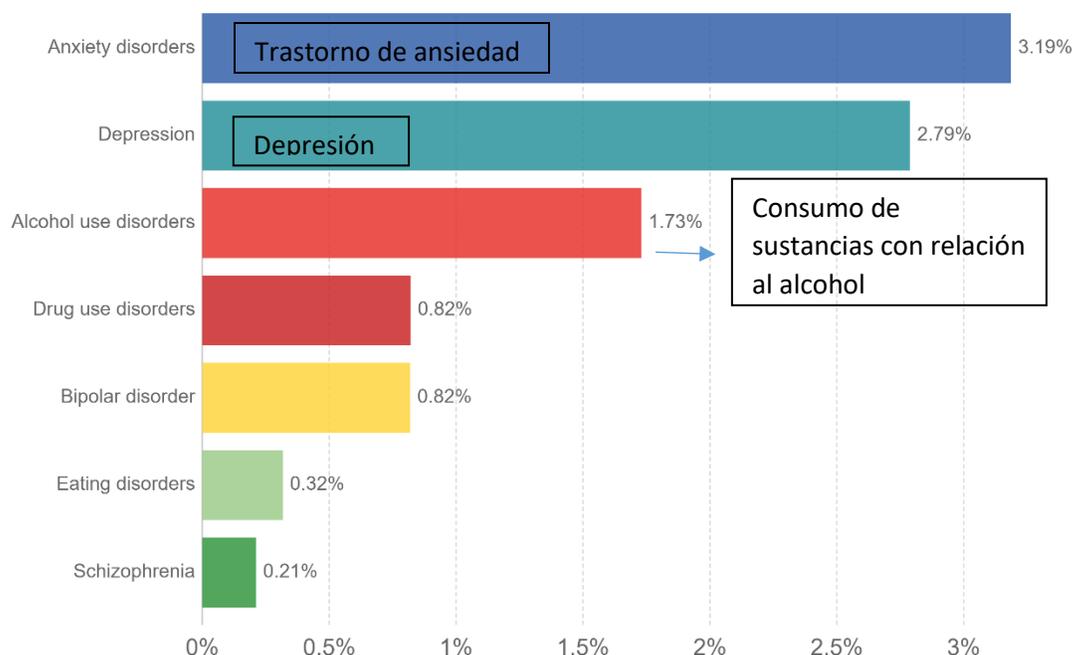
En México bajo estudio del 2017, los problemas mentales con cercanía a situaciones laborales se encuentran presentes de manera considerable, el 3.19% de la población sufre trastorno de ansiedad, el 2.79% se diagnosticaba con depresión, el 1.73% con algún problema adquirido por el consumo de sustancias en las que se encuentra el alcohol.

Poniendo como ejemplo el trastorno de ansiedad de acuerdo a los resultados se encuentra más prevalente en os grupos de edad de 30 a 34 años con el 4.09% y de 25 a 29 años con el 3.95%, destacando de manera análoga que en ese periodo de tiempo es cuando se encuentra en auge la actividad laboral y productiva en una persona (Aparicio, IHME, GBD, & OWD, 2019).

Prevalence by mental and substance use disorder, Mexico, 2017

Our World
in Data

Share of the total population with a given mental health or substance use disorder. Figures attempt to provide a true estimate (going beyond reported diagnosis) of disorder prevalence based on medical, epidemiological data, surveys and meta-regression modelling.



Source: IHME, Global Burden of Disease

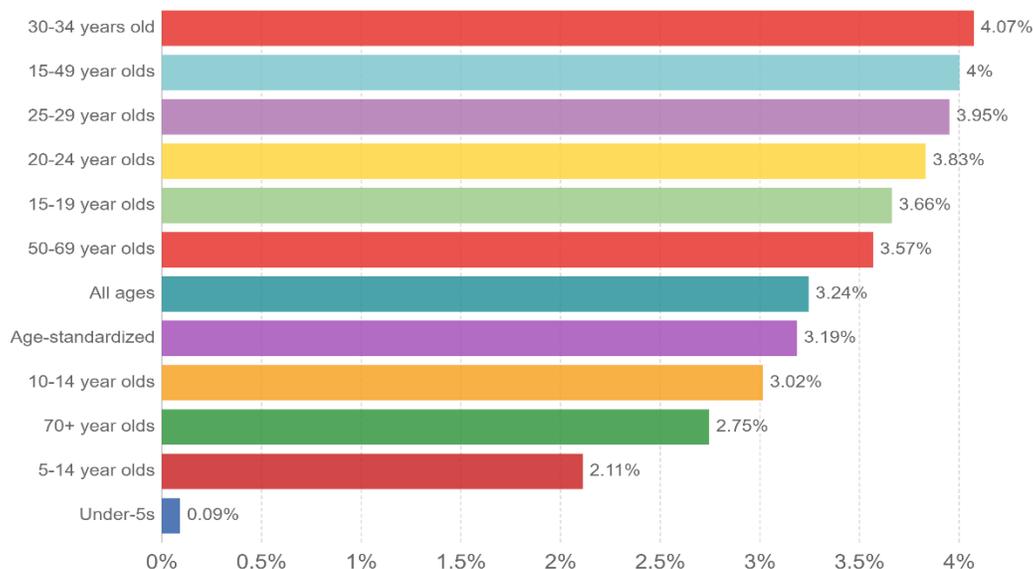
CC BY

Fig. 5 Prevalencia de problemas mentales en México, año 2017. Fuente: (OWD; IHME, 2017)

Prevalence of anxiety disorders by age, Mexico, 2017

Our World
in Data

Share of population within each age category suffering from an anxiety disorder. This is measured across both sexes. Figures attempt to provide a true estimate (going beyond reported diagnosis) of anxiety disorder prevalence based on medical, epidemiological data, surveys and meta-regression modelling.



Source: IHME, Global Burden of Disease

CC BY

Fig.6 Prevalencia de trastorno de ansiedad por edad en México, año 2017. Fuente: (OWD; IHME, 2017)

Tras conocer su correlación y repercusión, los riesgos psicosociales pueden ocasionar consecuencias sobre la salud, tanto desde el punto de vista perceptual (esto es: el bienestar físico, mental y social), como desde el punto de vista funcional (capacidad óptima para el cumplimiento eficaz de las tareas para las que se ha preparado) y adaptativo (adaptación acertada y permanente a su entorno) por la exposición a factores de riesgo psicosocial se pueden agrupar en alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y del comportamiento, como tal:

Problemas físicos: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, sexuales y otros.

Problemas psicológicos: alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios, drogodependencias.

Consecuencias laborales: bajas, absentismo, incapacidades laborales (incluso discapacidades permanentes), además de un incremento en el número de accidentes por las dificultades añadidas de mantener la concentración necesaria.

Para mencionar cada una de las posibles enfermedades o problemas que los factores psicosociales ocasionan recurrimos al CIE, esta es la Clasificación Internacional de Enfermedades creada por la Organización Mundial de la Salud, es el instrumento fundamental para identificar tendencias y estadísticas de salud en todo el mundo, contiene alrededor de 55 000 códigos únicos para traumatismos, enfermedades y causas de muerte (Lindmeier, 2018).

La Clasificación Internacional de Enfermedades en su novena revisión (CIE-9-MC); dentro del listado, de acuerdo a la "guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial" las patologías que se han considerado como más prevalentes relacionadas con los factores de riesgo psicosocial son:

- Trastornos Mentales: Ansiedad, estrés, depresión, abuso de sustancias, psicosis y otros trastornos neuróticos.
- Enfermedades del Sistema Circulatorio: Hipertensión esencial, disrritmias cardíacas, Taquicardia supraventricular paroxística, palpitaciones, angina de pecho y hemorroides.

- Enfermedades del Aparato Digestivo: aftas orales, úlcera péptica, gastritis y duodenitis, dispepsia, colon irritable, náuseas y vómitos y meteorismo.
- Enfermedades de la Piel y del Tejido Subcutáneo: Dermatitis eritematoescamosa, Dermatitis seborreica, Dermatitis Atópica y estados relacionados, Eccema, Urticaria idiopática y alopecia.
- Enfermedades del Sistema Osteoarticular y Tejido Conjuntivo: cervicalgia, Tortícolis no especificada, dolor de espalda no especificado y Mialgia y miositis no especificadas.
(Soriano Tarin, Guillén Robles, & Carbonell Vará, 2014) (Pirla Carvajal, 2007)

Igualmente dentro de la clasificación de enfermedades internacionales en su décima edición (CIE-10) se encuentra un apartado que hace referencia a determinadas enfermedades mentales potencialmente relacionadas con la exposición a factores de riesgo psicosocial de acuerdo a la “guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial” y son:

- Trastornos Somatomorfos
- Trastorno de somatización: trastorno psicossomático múltiple y trastorno de quejas múltiples.
- Trastorno de pánico (ansiedad paroxística episódica): ataques y estados de pánico.
- Trastorno de ansiedad generalizada: Estado de ansiedad, neurosis de ansiedad y reacción de ansiedad.
- Trastorno mixto ansioso-depresivo
- Distimia: Depresión ansiosa persistente, neurosis depresiva, trastorno de personalidad depresiva, depresión neurótica (de más de dos años de duración).
- Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación
- Reacción a estrés agudo: Crisis aguda de nervios, reacción aguda de crisis, fatiga del combate y “Shock” psíquico.
- Trastorno de estrés post-traumático: neurosis traumática.
- Trastornos de adaptación
- Reacción depresiva breve
- Reacción depresiva prolongada
- Reacción mixta de ansiedad y depresión

- Trastornos no orgánicos del sueño: Disomnias y parasomnias.
- Insomnio no orgánico
- Trastorno no orgánico del ciclo sueño-vigilia: Inversión del ritmo circadiano psicógena, inversión del sueño psicógena, inversión nictameral psicógena.
- Trastornos mentales y del comportamiento debidos al consumo de sustancias psicótropas, que incluye: Trastornos mentales y del comportamiento debido al consumo de alcohol, hipnóticos, cocaína, estimulantes, tabaco y opioides (Soriano Tarin, Guillén Robles, & Carbonell Vará, 2014).

Finalmente el CIE-11 publicado en mayo de 2019 muestra en su onceava revisión, el apartado 24 de su listado que incluye los factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud, en el cual dentro de los factores que influyen en el estado de salud están los problemas asociados con el empleo o el desempleo los cuales integran:

- Problemas asociados con el desempleo
- Problemas asociados con el cambio de empleo
- Problemas asociados con la amenaza de perder el empleo

Problemas con las condiciones de empleo:

- Problemas asociados con el trabajo incompatible
- Problemas asociados con un horario estresante de trabajo
- Problema especificado con las condiciones de empleo

Exposición ocupacional a factores de riesgo:

- Síndrome de desgaste ocupacional
- Problemas asociados con las relaciones con las personas en el trabajo
- Otros problemas especificados asociados con el empleo o el desempleo
- Problemas asociados con el empleo o el desempleo sin especificación.

(OMS, ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, 2019)



Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Introducción

Para describir el procedimiento realizado en el desarrollo del proyecto se recurre a narrarse bajo la descripción de aspectos como el método utilizado, técnica, el enfoque aplicado, la población involucrada en el procedimiento y finalmente la descripción en conjunto de cada una de las actividades.

3.2 Tipo de estudio

El método utilizado en el desarrollo del proyecto se basa en un proceso cuantitativo, ya que conlleva a un análisis gráfico y estadístico del cuestionario realizado a cada uno de los empleados que conforman la empresa el cual es evaluado bajo una puntuación determinada para arrojar un nivel exacto de riesgo.

3.3 Enfoque

El enfoque que caracteriza este proyecto es un enfoque propositivo y descriptivo; el primero porque tiene el fin primordial de dar cumplimiento a la empresa respecto a la NOM-035-STPS-2018 formulada por la Secretaria del Trabajo Y Previsión Social el cual refleja la situación actual de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial, lo cual enlaza el enfoque descriptivo dando un análisis completo de la problemática y el nivel de riesgo real de la empresa, llevando así, a la necesidad de la aplicación de un programa de vigilancia y control que conlleve a una regulación y mejora continua.

3.4 Población

La práctica de la tesis fue aplicado en la empresa Prevención ante Emergencias y Riesgos S.A. de C.V. lo cual involucro a todo el personal de las áreas de Protección civil, administración, comercial, capacitación y desarrollo, logística y servicios generales, y salud, seguridad e higiene, lo que conforma a una población total de 43 personas.

3.5 Técnica

La técnica que se utilizó es la programada en la empresa para el desarrollo de la normatividad del área, la cual consiste en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a cada uno de los trabajadores; y la investigación documental para el fortalecimiento del proyecto, generando al final una base de datos que quedará para futuras referencias y adaptaciones al tema respecto la norma.

3.6 Procedimiento realizado

Para el desarrollo del proyecto se toman en cuenta una serie de actividades encaminadas al cumplimiento del proyecto, éstas vienen desde la formulación del mismo hasta la creación de un programa de vigilancia que conlleve a la mejora continua.

Primera fase: la **elaboración de la estructura de la norma NOM-035-STPS-2018**. Lo cual lleva a un análisis de la misma y la posterior creación de la estructura.

En desglose:

1. Realizar y presentar la versión preliminar de la estructura de la norma NOM-035-STPS-2018; esto consistió en realizar una lectura junto con un análisis de la norma. En compañía del grupo de inspectores y analistas del área de Salud, seguridad e Higiene, se pidió el realizar un comparativo y un listado referencial de los requerimientos y la evaluación de conformidad de la norma para generar los anexos a incluir dentro de la misma.
2. Elaborar la estructura, mediante información teórica respecto a los factores de riesgo psicosocial, aunado a ello el utilizar herramientas como google Earth para hacer un levantamiento del área de la empresa y una investigación de campo para recaudar la información necesaria obteniendo información sobre la cantidad de empleados, áreas de la empresa y cantidad de población del centro de trabajo.
3. Formar anexos, los cuales son documentos de respaldo que ayudan a aclarar la hipótesis al final, siendo estos la parte más importante de la norma.

Tras la creación de los anexos planeados, cada uno conllevó a realizar actividades particulares dependiendo del anexo que es; lo cual llevó a darles forma a cada uno de ellos de manera que la lista de documentos y requerimientos pasaron a ser palpables para poder ser llenados.

Los anexos que quedaron finalmente son:

Perfiles de puesto del centro de trabajo: Es un anexo donde se describen los diferentes puestos en la empresa y funciones principales.

Cuestionarios para la detección de factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional: Son 3 anexos diferentes que se utilizan respecto a la empresa que se quiera analizar, el primer cuestionario solo realiza la identificación de los factores de riesgo psicosocial y es solo para empresas con menos de 50 trabajadores, un segundo cuestionario en el que además de la identificación de factores de riesgo psicosocial incluye una evaluación del entorno organizacional, diseñado para empresas con más de 50 trabajadores y finalmente un tercer

cuestionario diseñado para identificar a trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

Informe de resultados de la identificación de factores de riesgo psicosocial: Es un documento que contiene la recopilación de resultados de todo el cuestionario que se aplicó, identificando así los factores de riesgo.

Matriz identificación de riesgos psicosociales y/o evaluación del entorno organizacional: Son 3 matrices distintas, una para cada cuestionario a aplicar, en ella se hace una recopilación de todos los resultados arrojados a partir de cada cuestionario. La matriz posee tres apartados, una general que muestra los resultados por toda el área de trabajo y gráficos que muestran el nivel de riesgo general que se posee y después por los diferentes subgrupos que le conforman; también posee un hipervínculo que muestra un anexo del nivel de riesgo de manera individual por cada uno de los trabajadores, la gráfica de riesgo de cada uno y un cuadro de acciones a tomar respecto a los resultados.

Política de prevención de factores de riesgo psicosociales: Hace referencia a postulados creados en común acuerdo para formular reglas de buena convivencia y el evitar la violencia o algún otro factor de riesgo psicosocial. Esta política de prevención está acompañada de evidencia, la cual la conforma un flyer y un tríptico diseñado para la promoción de la misma e igual forma parte del programa de vigilancia epidemiológica y control para la atención y prevención de los factores de riesgo psicosocial.

Programa de vigilancia epidemiológica y control para la atención y prevención de los factores de riesgo psicosocial: Involucra una serie de sugerencia de actividades y acciones a realizar en la empresa para reducir la incidencia de los factores de riesgo psicosocial y aportar medidas de solución desde tres niveles principales, preventivo, correctivo y limitativo respectivamente.

Procedimiento para la recepción y atención a quejas respecto a los factores de riesgo psicosocial: Lo constituye un manual para la correcta presentación de una queja o sugerencia en la empresa para la prevención de factores de riesgo psicosocial, este procedimiento además del manual cuenta con los formatos para: presentar quejas y sugerencias, para responder a la queja/sugerencia misma y para registrar si fuiste sujeto a un acontecimiento traumático severo; finalmente un registro que muestre todas las quejas y sugerencias respecto a los factores de riesgo psicosocial emitidas en la empresa ubicando la fecha en se dio la queja, quien recibió, el resultado y el estatus actual de la misma.

Cabe destacar que esos anexos fueron creados de manera general; Cuando ya se aplicó la norma en la empresa "Preveer" los anexos referidos a la evaluación del entorno organizacional e identificación de trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos no están ya que por disposición normativa e instrucción del médico laboral de la empresa no aplican a la empresa "Preveer".

Segunda fase: **la creación de los perfiles de puesto del centro de trabajo en la empresa,** consiste en un análisis de cada puesto dentro de la empresa donde se explica uno por uno el cargo que se tiene y las funciones principales de cada uno.

Tercera fase: **aplicar la herramienta para la detección de los factores de riesgo psicosocial** que puedan existir en la empresa, la actividad se base en la aplicación de los cuestionarios que forman parte de la estructura dentro de los anexos de la norma. Los cuestionarios son diseñados a partir de lo indicado en la misma y cada uno incluye determinada cantidad de ítems, junto con un método de valorización en el que finalmente tras contar y valorizar arroja un nivel de riesgo dividido en: nulo, bajo, medio y alto respectivamente.

En desglose:

1. Realizar logística de aplicación: consiste en establecer un cronograma de trabajo donde se muestren las fechas y horarios bajo las cuales se aplicaría cada uno de los cuestionarios a todo el personal. Aunado a eso se muestran aspectos como: el objetivo de aplicar el cuestionario, meta a lograr, justificación, sustento normativo, materiales necesarios, población, método aplicado y los hallazgos que se encontrarán tras concluir la actividad. Esta logística fue presentada al personal de recursos humanos y se procedió la autorización para que estos sean aplicados.
2. Aplicar los cuestionarios al personal: Organizados en grupos de acuerdo a su posibilidad de tiempo, de 12 y 13 personas los días lunes, martes y miércoles respectivamente. Colocando un día de base para aplicar el cuestionario a trabajadores que por cualquier motivo no pudieron asistir el día que les fue asignado. Para el horario habrá un periodo de 2 horas para que el personal conteste el cuestionario.
3. Evaluar los cuestionarios en base a lo dictaminado por la norma en cuestión, lo cual llevó a un proceso cuantitativo que llevó a la generación de resultados y a conocer el nivel de riesgo de cada trabajador de la empresa.

Cuarta fase: **Realizar un análisis de los factores de riesgo psicosocial que comprende a todos los trabajadores**, en este tras la aplicación de cada uno de los cuestionarios se procedió al análisis cuantitativo que llevo a ponderar cada uno de las preguntas de acuerdo a una tabla que indica la norma NOM-035-STPS-2018, esas preguntas fueron contabilizadas y sumadas de acuerdo a su agrupación por la subdivisión de los factores de riesgo psicosocial, Esto arrojo un resultado que puede agrupar los resultados a un nivel de riesgo, todos estos resultados fueron analizados y reflejados en gráficas y tablas de resultados de manera: general, por cada factor de riesgo y por trabajador.

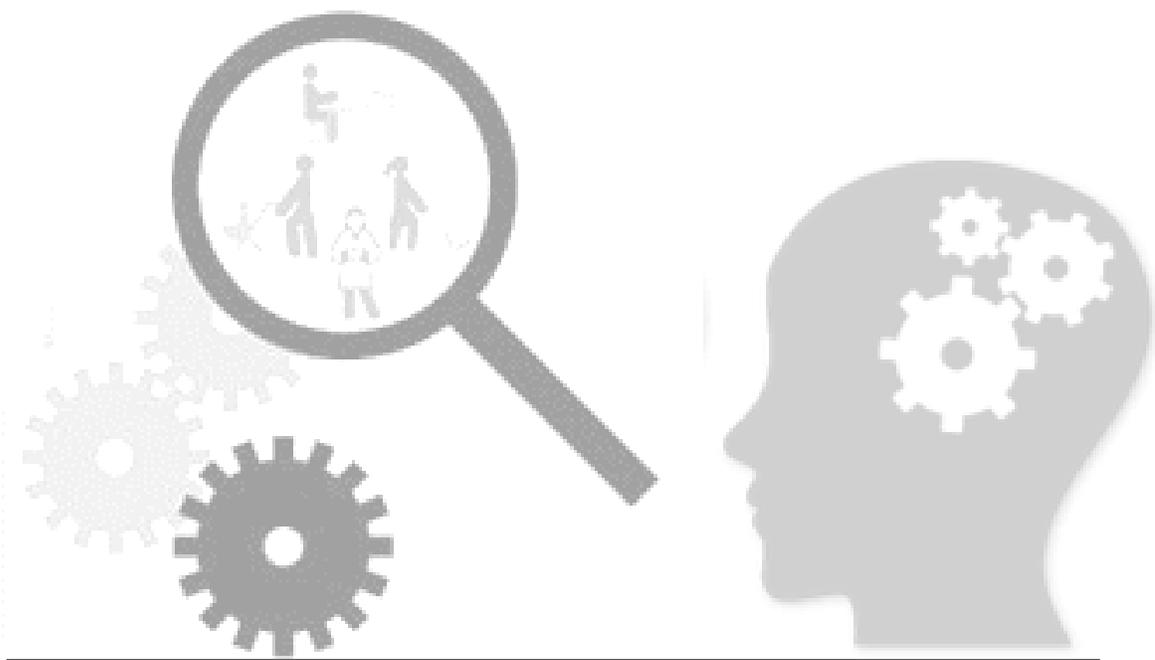
Quinta y sexta fase: Se toman de manera conjunta como la parte final del proceso para la comprobación de la tesis y cumplimiento de los objetivos. Consiste en **desarrollar programas**

aplicables al centro de trabajo que den respuesta al análisis realizado y **vincular la evaluación y mejora continua a través del desarrollo de programas para la prevención de factores de riesgo psicosocial**. Los cuales consisten tras ver el análisis de resultados en desarrollar acciones o actividades planeadas con anterioridad para dar respuesta a la problemática identificada.

El programa se basa en tres fases: la primera hace referencia a medidas a cumplir de manera general, medidas preventivas para los factores de riesgo psicosocial y para un entorno organizacional favorable; dentro de cada una de ellas se desglosan los diferentes niveles de riesgo: Preventivo, correctivo y limitativo.

Aunado al programa para promover la mejora continua y la baja incidencia de los factores de riesgo psicosocial se procede a crear mecanismos de vigilancia, como lo es un procedimiento de seguimiento que permite dar a conocer quejas y sugerencias por parte de los trabajadores a los superiores y establecer correctamente las medidas de acuerdo al programa de atención y vigilancia anteriormente descrito. Este procedimiento se acompaña de un manual, y formatos para realizar cada una de las quejas, sugerencias y reportes de acuerdo a lo que se quiera dar a conocer.

A la par y bajo cumplimiento de la norma se formula una política de prevención de factores de riesgo psicosocial, acompañada de un flyer y un tríptico que serán utilizados para la difusión de la misma y sea así de conocimiento de los trabajadores.



Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Generales

La evaluación se basa en un total de 43 personas que laboran en las áreas de: Administración, capacitación y desarrollo, logística y servicios generales, protección civil y salud, seguridad e higiene.

Los factores de riesgo psicosocial a evaluar fueron:

1. Ambiente de trabajo:

1.1 Condiciones del ambiente de trabajo

Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.

2. Factores propios de la actividad:

2.1 Carga de trabajo

Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.

2.2 Falta de control sobre el trabajo

El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

3. Organización del tiempo de trabajo:

3.1 Jornada de trabajo

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

3.2 Interferencia en la relación trabajo-familia

Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales.

4. Liderazgo y relaciones en el trabajo:

4.1 Liderazgo

El liderazgo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo. Las relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

4.2 Relaciones en el trabajo

Las relaciones negativas en el trabajo se refieren a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de

estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.

4.3 Violencia

La violencia laboral, de conformidad con lo siguiente es:

Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente.

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

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

Debido a los procedimientos creados se logró detectar los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores, entre los cuales destacan los factores de riesgo psicosocial de carga, jornada y falta de control sobre el trabajo respectivamente, tras los resultados se procedió a un análisis que llevó a la generación de un programa de atención para disminuir la probabilidad de acción de estos en el centro de trabajo y el uso inadecuado de recursos por su influencia. Este programa se basa en tres niveles: preventivo, correctivo y limitativo el cual lleva acciones como capacitaciones, talleres, valoración médica y consultas psicológicas el programa completo forma parte de los anexos de este proyecto; para promover la mejora continua, objetivo base también del proyecto, se desarrolló una política de prevención la cual establece lineamientos que deben respetarse de manera constante y permanente en la empresa.

La parte medular del desarrollo del proyecto que llevo al cumplimiento de los objetivos es la aplicación de los cuestionarios de identificación de los riesgos psicosociales, el análisis arrojó toda la información siguiente:

El 56% del personal se encuentra en un nivel general de riesgo psicosocial medio, de estos, 6 se encuentran en el nivel alto y 4 en muy alto, los cuales requieren una valorización más específica;

Los restantes se encuentran bajo los niveles medio, bajo y nulo los cuales demandan una verificación y aplicación de la política de riesgos psicosociales que se une a la aplicación efectiva del programa de vigilancia epidemiológica para la atención y prevención de los factores de riesgo psicosocial.

Refiriéndose a las áreas de trabajo se encuentra que todas las áreas tienen como punto en común los factores de riesgo psicosocial referidos a los factores propios de la actividad concentrándose en aspectos en torno a la carga y jornada de trabajo, en segundo plano la interferencia en la relación trabajo familia es constante en los trabajadores. En el nivel nulo podemos identificar a los factores de riesgo psicosocial de violencia y relaciones en el trabajo. El área con mayor nivel de riesgo psicosocial de acuerdo a las respuestas de sus trabajadores es el área de capacitación y desarrollo, seguido de logística y servicios generales; en segundo lugar encontramos a protección Civil y Salud, seguridad e Higiene; Finalmente Administración y comercial con los niveles más bajos de riesgo psicosocial.

Posteriormente se encuentra un análisis gráfico de cada uno de los aspectos que se pudieron analizar tras desarrollar la norma y llevar así al cumplimiento de la empresa.

De los 43 trabajadores evaluados:

1.-	Ningún trabajador se encuentra bajo nivel general de riesgo psicosocial nulo . 9 trabajadores se encuentran bajo nivel general de riesgo psicosocial bajo . 24 trabajadores se encuentran bajo nivel general de riesgo psicosocial medio . 6 trabajadores se encuentran bajo nivel general de riesgo psicosocial alto . 4 trabajadores se encuentran bajo nivel general de riesgo psicosocial muy alto . Sobresaliendo el nivel general de riesgo MEDIO.
2.-	El puntaje de los cuestionarios radica en un puntaje entre los lapsos de 26 a 111 puntos .
3.-	Se determinaron que 10 trabajadores requieren una valorización clínica más profunda y acciones que lleven a un análisis del trabajador más a detalle.
4.-	33 trabajadores en contrario, no requieren una evaluación específica sin embargo, requieren fortalecimiento de política de factores de riesgo y la atención de estos.

Tabla 4. Tabla de análisis de matriz

Ahora por cada referencia de dominio y categoría:

Dominios considerados en el cuestionario	Número de trabajadores bajo el nivel de riesgo				
	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones del ambiente de trabajo	6	13	16	7	1
Carga de trabajo	3	0	6	25	9
Falta de control sobre el trabajo	6	11	8	8	10
Jornada de trabajo	3	5	14	17	4
Interferencia en la relación trabajo-familia	2	5	20	13	3
Liderazgo	9	6	16	8	4
Relaciones en el trabajo	31	9	3	0	0
Violencia	31	5	5	0	2

Tabla 5. Tabla de resultados en conjunto por dominio

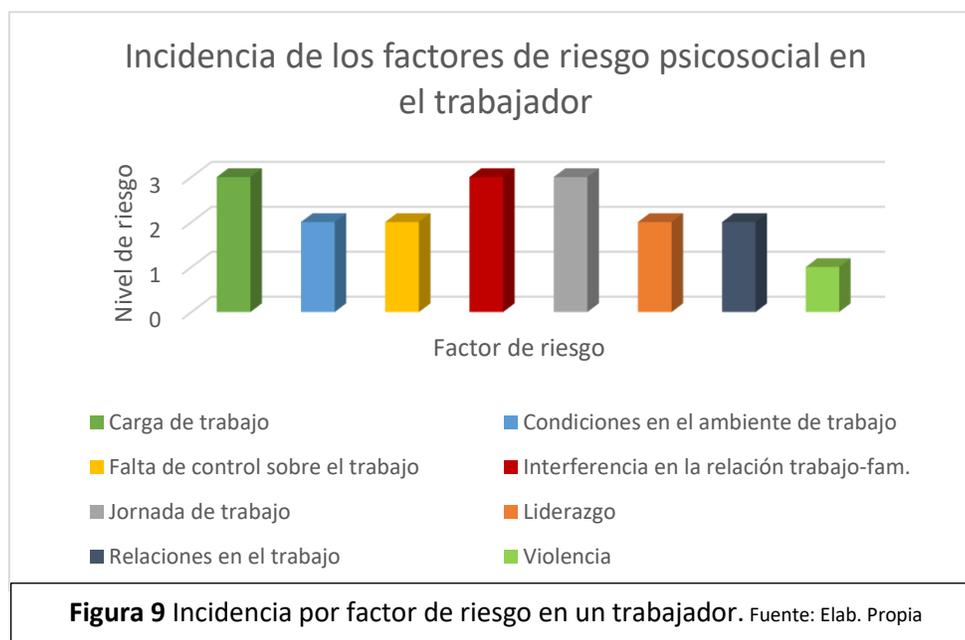
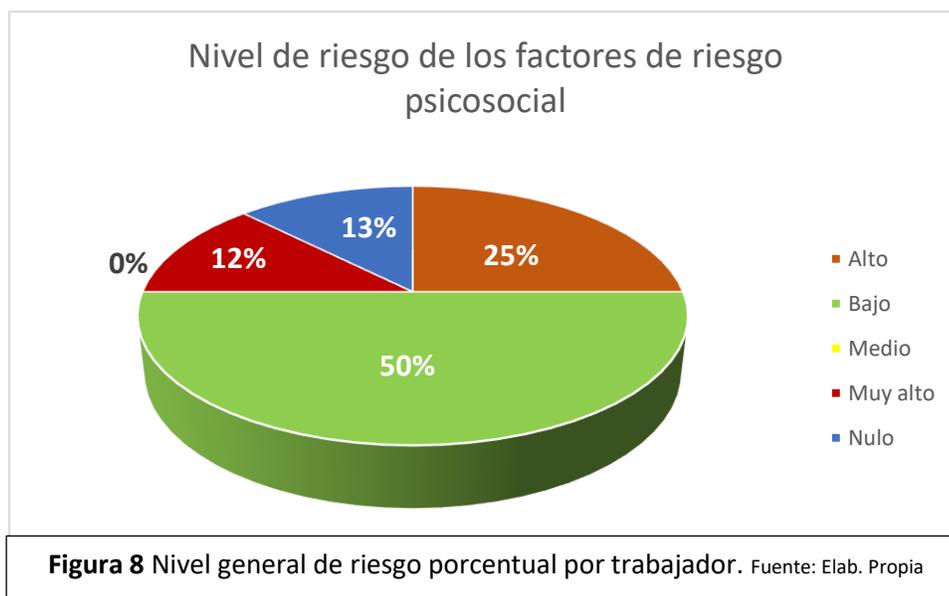
Categorías consideradas en el cuestionario	Número de trabajadores bajo el nivel de riesgo				
	Nulo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	6	13	16	7	1
Factores propios de la actividad	0	3	13	15	12
Organización del tiempo de trabajo	7	9	15	12	0
Liderazgo y relaciones en el trabajo	16	15	7	3	2

Tabla 6. Tabla de resultados en conjunto por categoría

Ejemplo de resultado por trabajador

TRABAJADOR 1	
Nombre:	***** **
Área:	Salud, seguridad e higiene
Puesto:	Gerente Salud, Seguridad e higiene
Sexo:	Masculino
Nivel general de riesgo:	Medio
Valoración clínica:	No
Tabla 7. Datos generales de trabajador, área Salud, seguridad e higiene.	

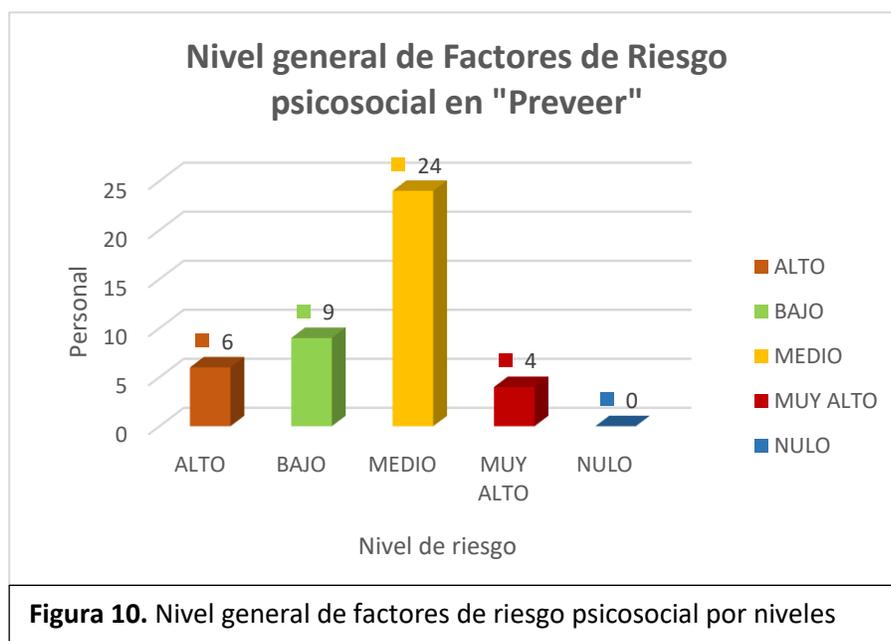
RESULTADOS CUESTIONARIO			
Factores de riesgo psicosocial		Sumatoria / Nivel de riesgo	
Categoría	Dominio	Por dominio	Por categoría
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	3 / BAJO	3 BAJO
	Carga de trabajo	34/MUY ALTO	41 MUY ALTO
Factores propios de la actividad	Falta de control sobre el trabajo	7 / BAJO	
	Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	5 / ALTO
Interferencia en la relación trabajo-familia		4 / ALTO	
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	4 / BAJO	13 BAJO
	Relaciones en el trabajo	5 / BAJO	
	Violencia	4 / NULO	
TOTAL	66 / NIVEL MEDIO		
Tabla 8. Resultados nivel de riesgo por trabajador			



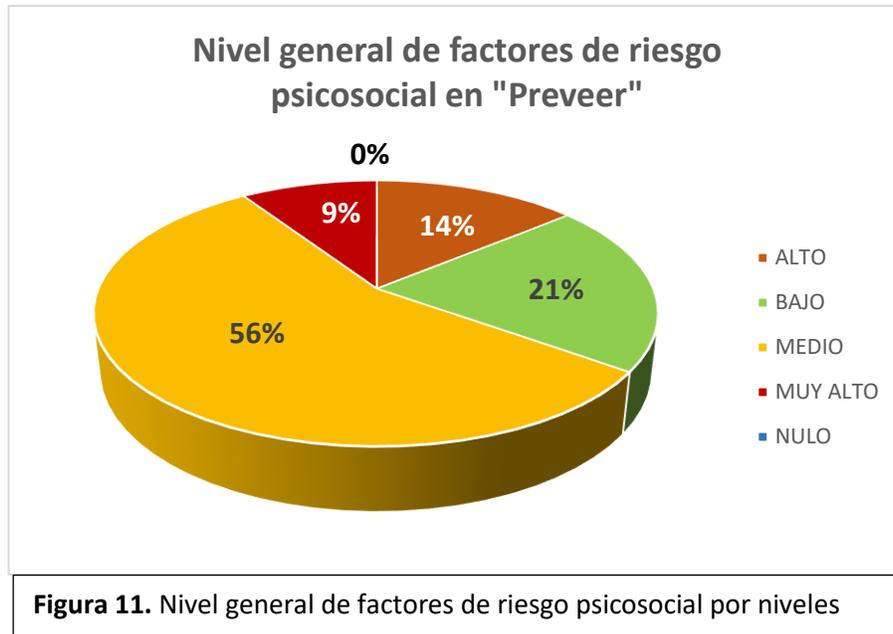
El trabajador posee un nivel de riesgo general de tipo medio, sobresaliendo los niveles bajo en cada uno de los dominios considerados en el cuestionario. Posee como elevados, los aspectos en torno a la carga y jornada de trabajo, elevando así también el aspecto relativo a la interferencia en la relación trabajo-familia. Sin embargo posee un adecuado control sobre el trabajo; Finalmente aspectos como la violencia se encuentran en un valor nulo.

RESULTADOS GENERALES

Este primer apartado refleja los resultados encontrados en un análisis general que muestra el nivel de riesgo bajo el que se encuentra toda la empresa. Los resultados encontrados son los siguientes:



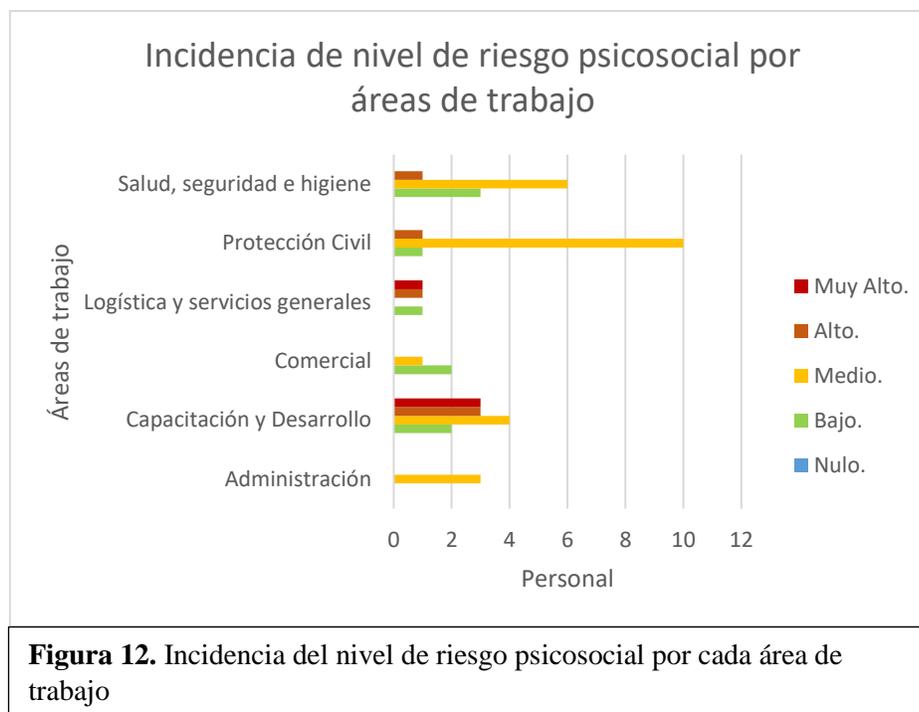
Se observa que respecto a un análisis general 24 trabajadores se encuentran en nivel de riesgo psicosocial medio, en los niveles alto y muy alto que son los que requieren atención prioritaria se encuentran 10 trabajadores y 9 están en un nivel bajo, lo cual refleja que más de la mitad de los empleados de la empresa se encuentran bajo la repercusión de los factores de riesgo psicosocial en sus actividades laborales, 4 de ellos se encuentran en un nivel máximo de riesgo.



Se visualiza en la siguiente gráfica que el 56% (agrupado en 24 trabajadores) del personal de la empresa Prevención Ante Emergencias y Riesgos A.C. poseen un nivel de riesgo psicosocial medio, lo cual indica que es necesario el realizar una revisión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.

4.2 Nivel de riesgo por áreas de trabajo

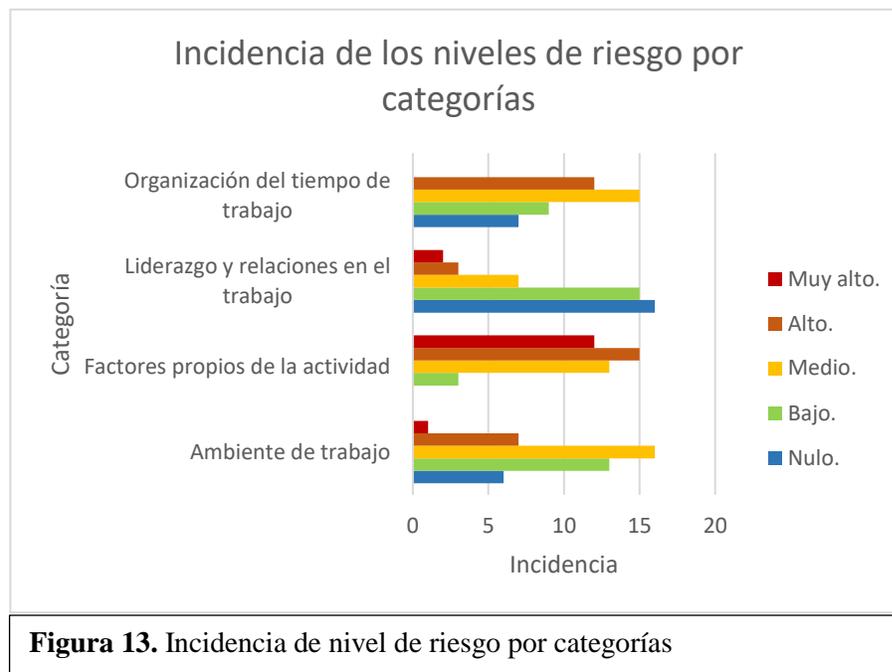
Tras un análisis general se procedió a analizar las diferentes áreas de trabajo que involucran a la empresa, cabe destacar que las funciones de cada área son variadas sin embargo coinciden aspectos como el trabajo bajo presión, con trabajo con un jefe a cargo, en contacto con más personas buscando el trabajo en equipo y trabajo bajo proyectos constantes. Los resultados encontrados son los siguientes:

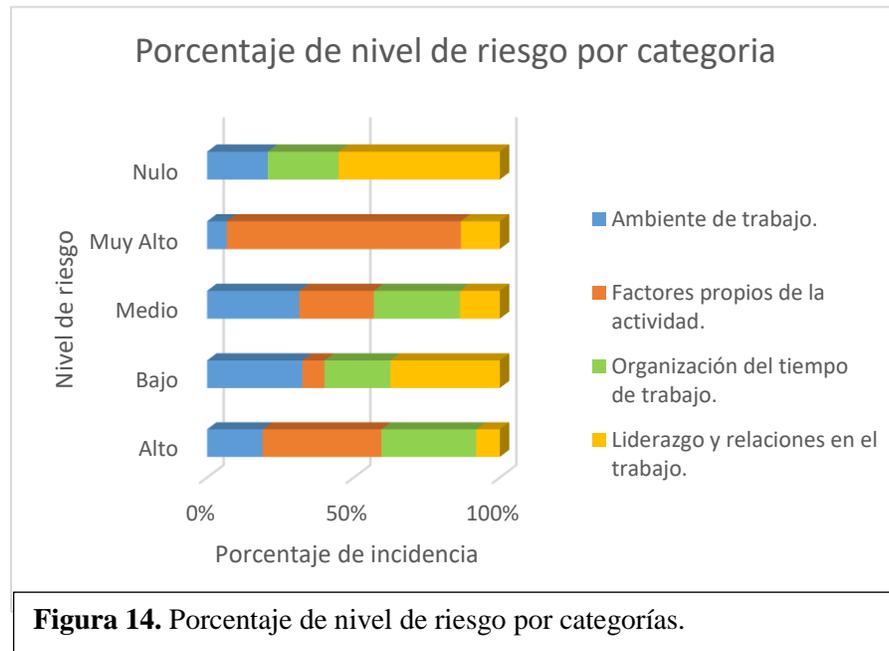


En la figura anterior se puede visualizar el alcance de cada área respecto al nivel de riesgo nulo, medio, alto y muy alto. En escala de nivel de riesgo del más alto al nulo están: **1. Capacitación y desarrollo**, 2. logística y servicios generales, 3. Protección Civil, 4. Salud, seguridad e higiene, 5. administración y **6. Comercial**; Siendo el número uno el de mayor riesgo y el sexto como el menor riesgo. Considerando que el nivel de riesgo más variado es el medio y no hay ninguno que se encuentre en el nivel general de riesgo nulo.

4.3 Nivel de riesgo por categoría

Tras los resultados del nivel de riesgo general de una empresa se hace un análisis más profundo para conocer cuáles son las categorías de los factores de riesgo psicosocial que más inciden en los trabajadores, está también se evalúa en una escala de nulo a muy alto. Son 4 categorías que reflejan la situación potencial de riesgo actual en la empresa.



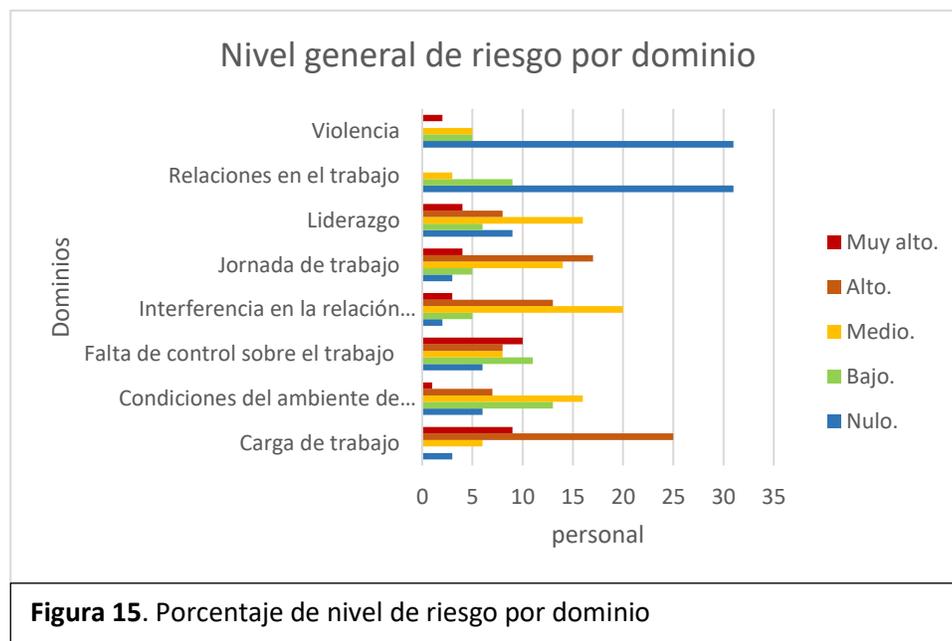


De acuerdo a las 4 categorías que conforman la primera división de los factores de riesgo psicosocial se visualiza que cada una de ellas posee diferente nivel de incidencia, en tanto, la categoría bajo los niveles de riesgo más altos se encuentra los factores propios de la actividad y con los más bajos (nulo y bajo) está el liderazgo y relaciones en el trabajo.

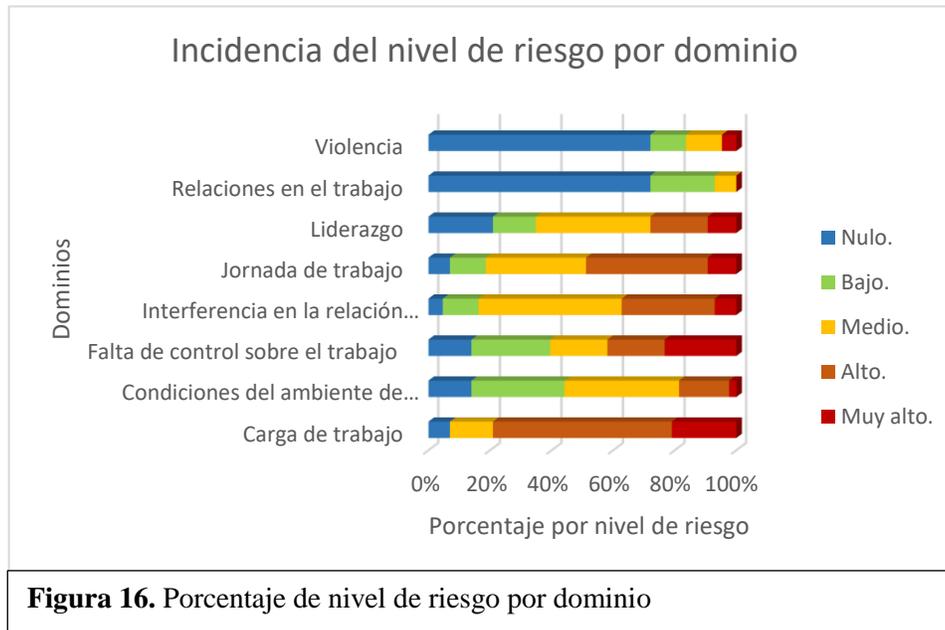
Lo cual hace denotar que en la empresa afectan considerablemente aspectos en torno a la carga de trabajo que posee cada uno de los trabajadores y la falta de control que se puede ejercer sobre el mismo considerando la rutina y ritmo de trabajo que llevan al realizar sus actividades.

4.4 Nivel de riesgo por dominio

Ahora se procede a mostrar un análisis por dominio, en el cual de las 4 categorías que engloban los factores de riesgo se enfatiza a factores de riesgo psicosocial más puntuales que involucra cada una de las cuatro diferentes categorías para saber en qué niveles de nulo a alto les corresponde a cada uno. Lo encontrado fue lo siguiente:



Haciendo un análisis de los ocho dominios que conforman los factores de riesgo psicosocial se encuentra que la mayoría de los trabajadores se encuentran bajo afectación respecto a la carga y jornada de trabajo, haciendo que esto repercuta bajo un nivel medio en la interferencia en la relación trabajo-familia y las condiciones del ambiente de trabajo.

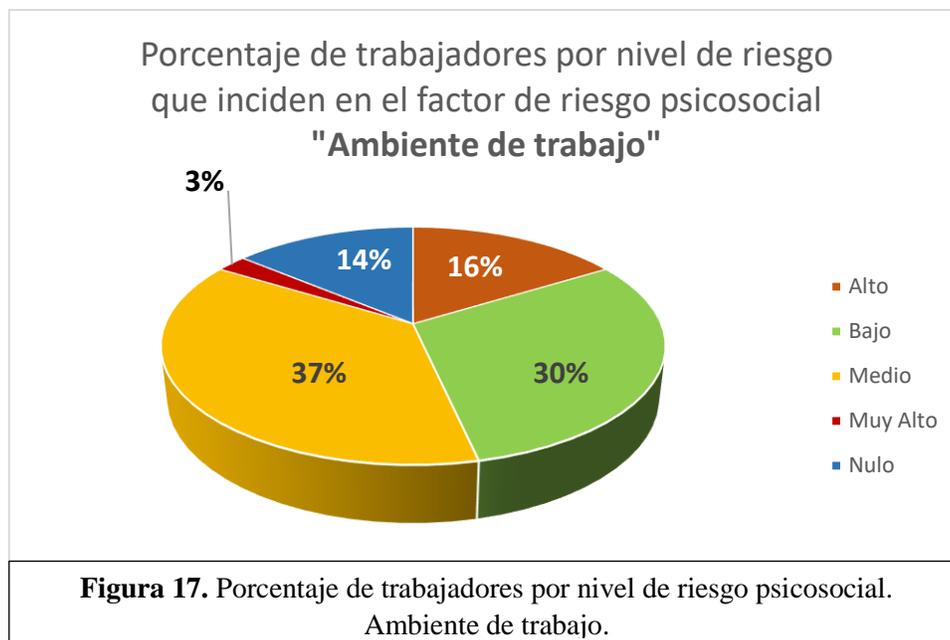


Se puede visualizar que los factores de riesgo psicosocial de violencia y relaciones en el trabajo se encuentran bajo un nivel mayoritario nulo lo cual arroja que el clima laboral es mayormente satisfactorio con buenas relaciones entre compañeros, siendo el problema la carga y forma de realizar su trabajo.

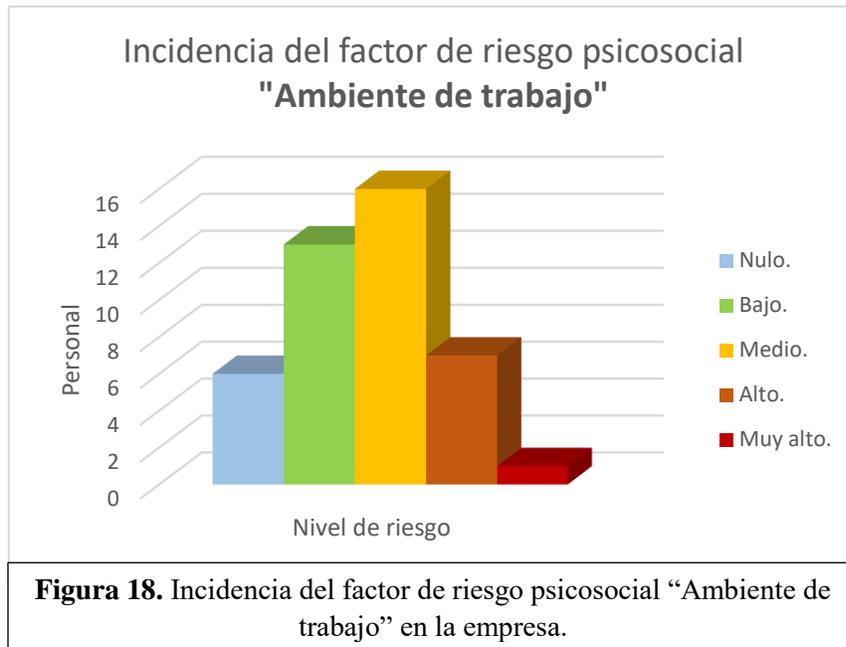
4.5 Resultados por categoría General

Tras conocer los resultados de manera generalizada, los factores de riesgo de las cuatro categorías y los ocho dominios se desglosan uno por uno para visualizar la afectación que ejercen en los trabajadores sobre el nivel de riesgo, en ellos los niveles altos corresponden a los colores rojo y naranja, en tanto el nivel bajo y nulo es verde y azul respectivamente. Lo encontrado respecto a categorías en desglose fue lo siguiente:

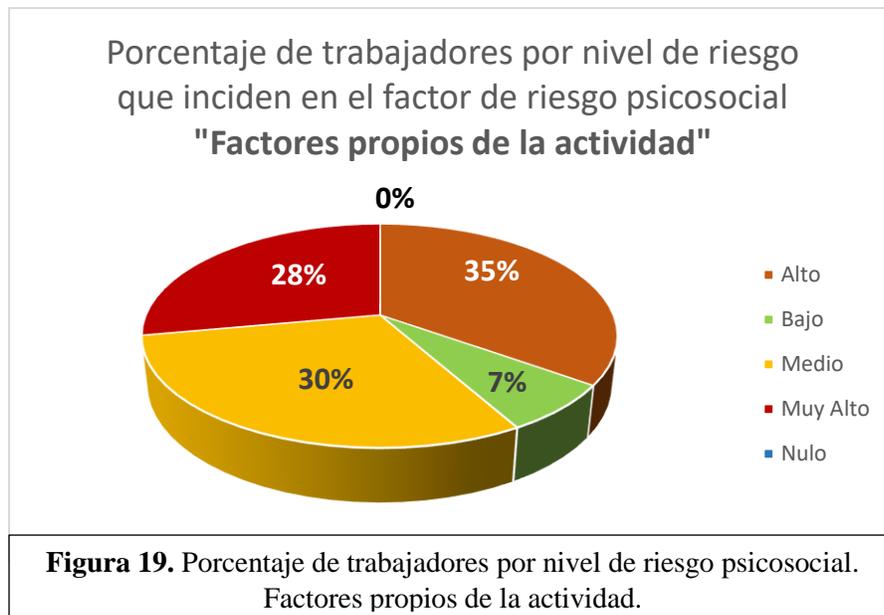
AMBIENTE DE TRABAJO



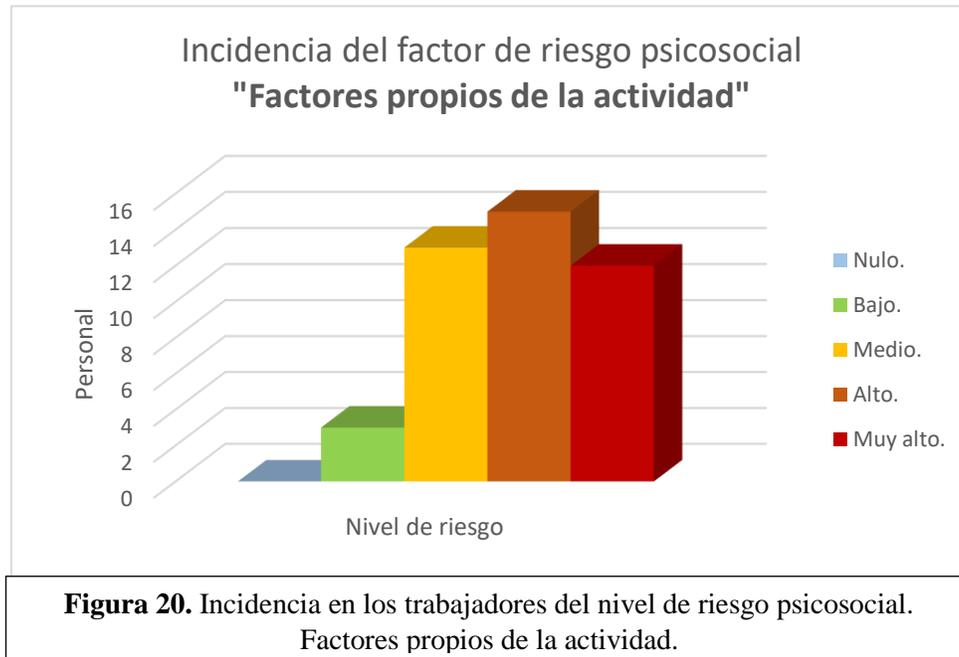
El 37% de la población, como mayoría denota que por categoría el nivel de riesgo es medio. Las condiciones en el ambiente de trabajo. Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación. En la siguiente gráfica se puede mostrar los trabajadores que incidieron bajo cada nivel de riesgo.



FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD



Dentro de las diferentes categorías a considerar en la evaluación del cuestionario, el aspecto "factores propios de la actividad" es el factor de riesgo psicosocial con los niveles de riesgo más altos que los demás aspectos a considerar. Con un nivel de riesgo de un 35% Alto, 28% Muy alto y 30% medio respectivamente, lo que conlleva a que requiere revisión continua y revisión completa de los aspectos que conllevan al fallo.



ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

La organización del tiempo de trabajo se encuentra en una distribución aproximada proporcional, dominando así los niveles medio y alto respectivamente. Lo cual requiere una revisión de la organización y política de riesgos psicosociales en la empresa, posteriormente se visualiza la gráfica porcentual y de barras explicando más a fondo la situación de la categoría.

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo que inciden en el factor de riesgo psicosocial
"Organización del tiempo de trabajo"

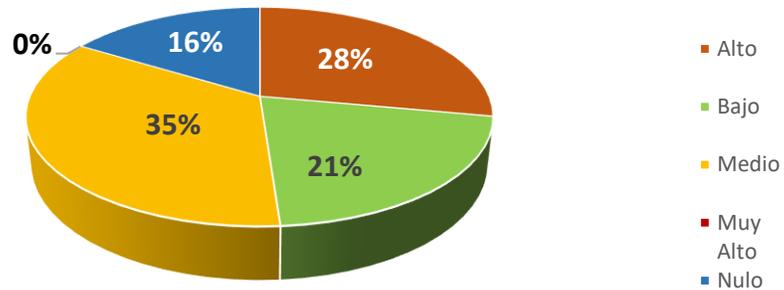


Figura 21. Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Organización del tiempo de trabajo

Incidencia del factor de riesgo psicosocial
"organización del tiempo de trabajo"

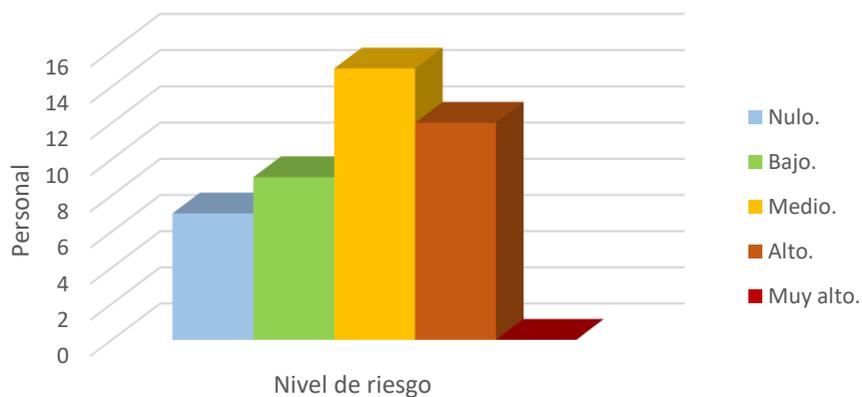


Figura 22. Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Organización del tiempo de trabajo

LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo que inciden en el factor de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo"

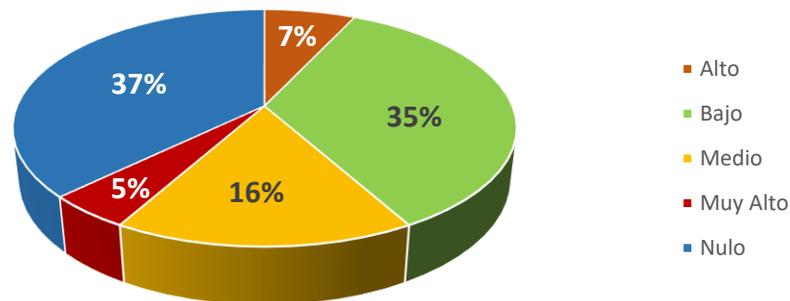


Figura 23. Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Liderazgo y relaciones de trabajo

En esta categoría se puede visualizar que no causa potencial de riesgo en los trabajadores debido a que el nivel de riesgo alto que representa es del 5 y 7% respectivamente dejando ese nivel de riesgo a 3 trabajadores.

Incidencia del factor de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo"

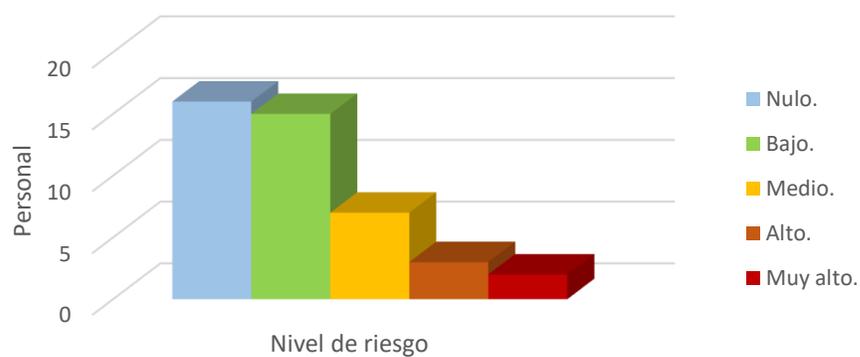
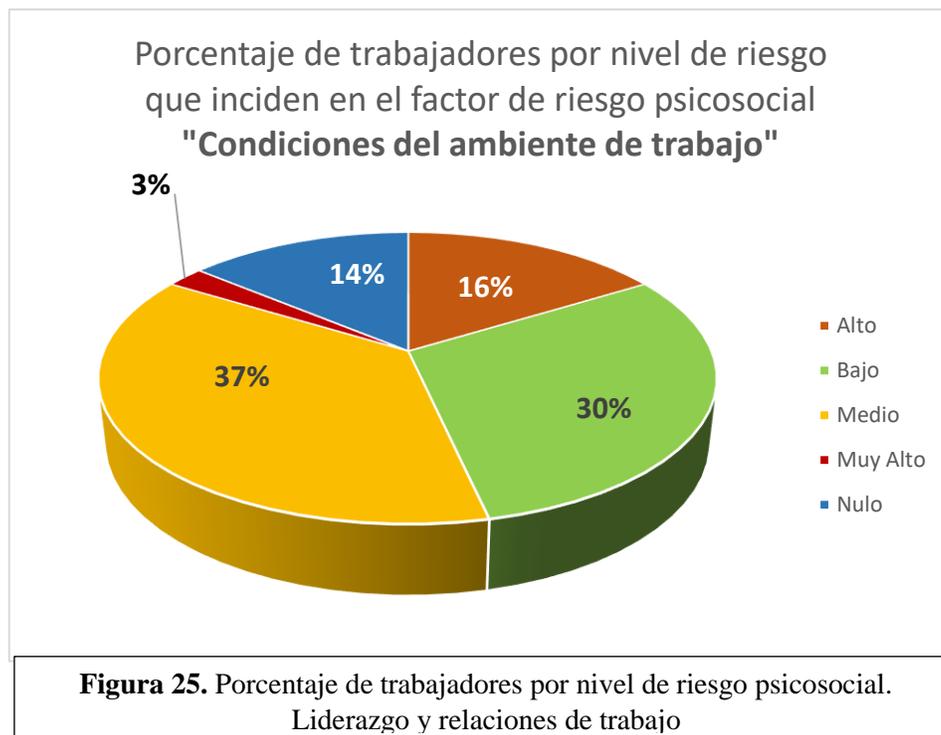


Figura 24. Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Liderazgo y relaciones de trabajo

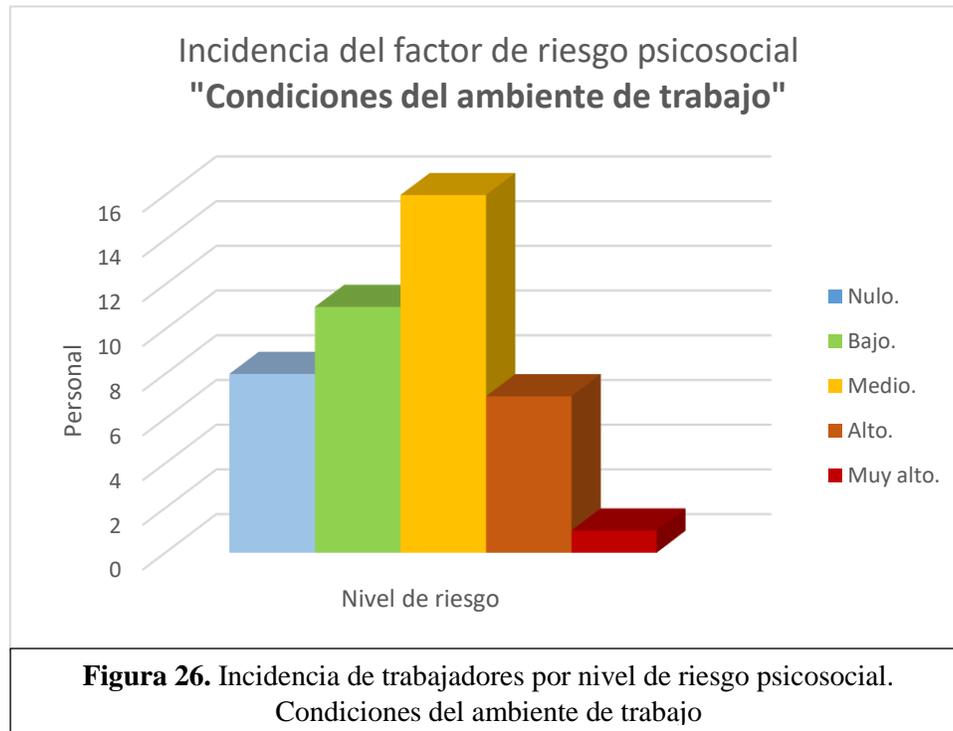
4.6 Nivel de riesgo por dominio

Tras el análisis de las cuatro categorías de una manera generalizada se procede a mostrar cada uno de los dominios por separado para identificar así el nivel de riesgo bajo el que están sujetos cada uno de los trabajadores. En tanto se describe como resultados lo siguiente:

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO



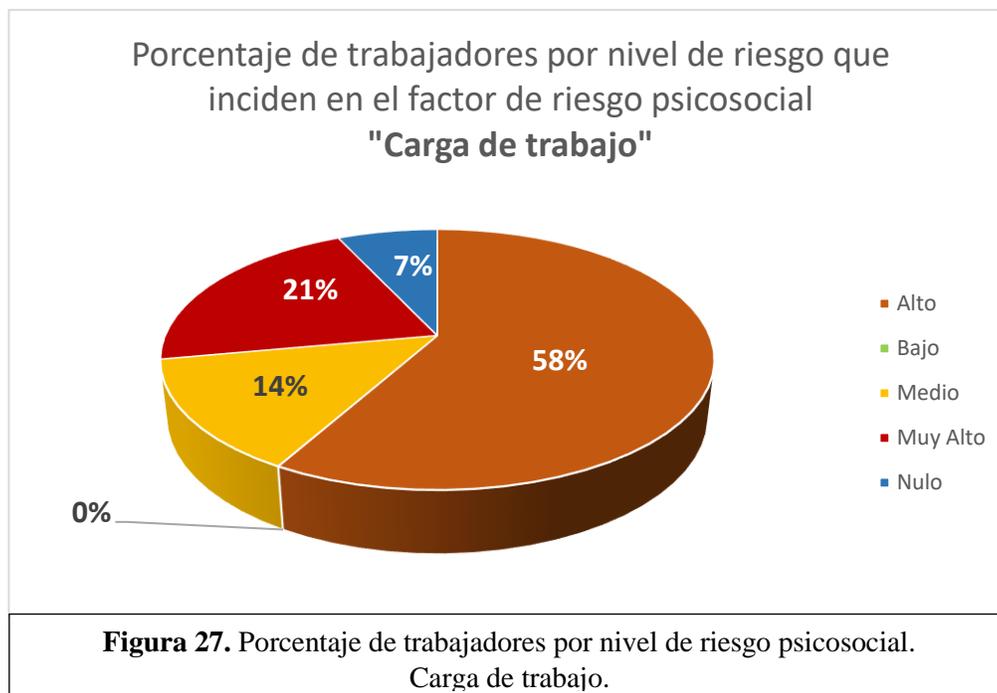
Las condiciones en el ambiente de trabajo: Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación.



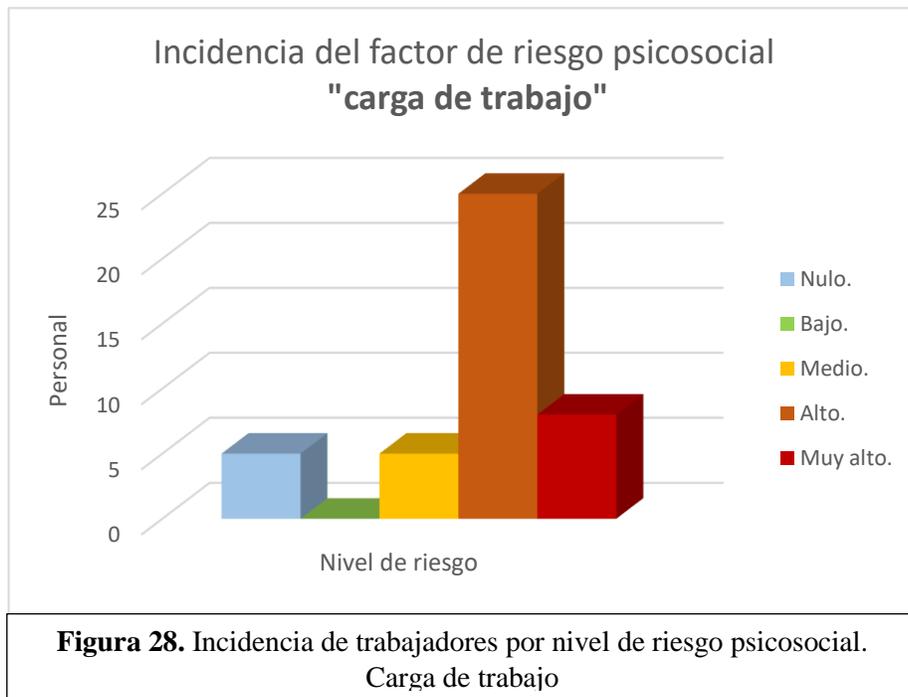
Las condiciones en el ambiente de trabajo de acuerdo a las gráficas muestran que 15 trabajadores (37%) en su mayoría se encuentran bajo un nivel de riesgo medio y de manera subsecuente se encuentran los niveles de riesgo bajo (30%), nulo (14%) y alto (16%), lo cual hace ubicar que las condiciones del ambiente de trabajo son favorables bajo las medidas pertinentes para que el trabajador pueda desempeñarse adecuadamente.

CARGA DE TRABAJO

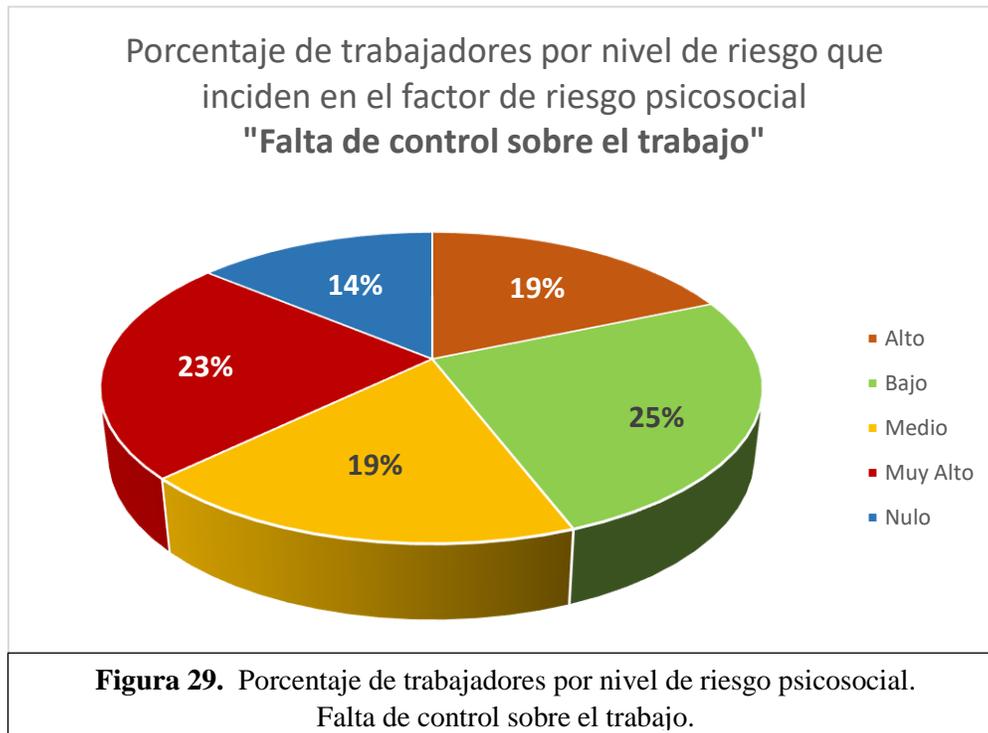
Las cargas de trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes.



La carga de trabajo es una de los dominios con mayor afectación de acuerdo al nivel de riesgo encontrado al evaluar a los trabajadores, el 79% de los empleados se encuentran en los dos niveles más altos de riesgo y solo el 7% se encuentra en un nivel de riesgo nulo, lo cual hace denotar una afectación en la cantidad de trabajo que se les otorgado a cada trabajador y su tiempo de realización para concretar sus actividades en tiempo y forma.



FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO



El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.

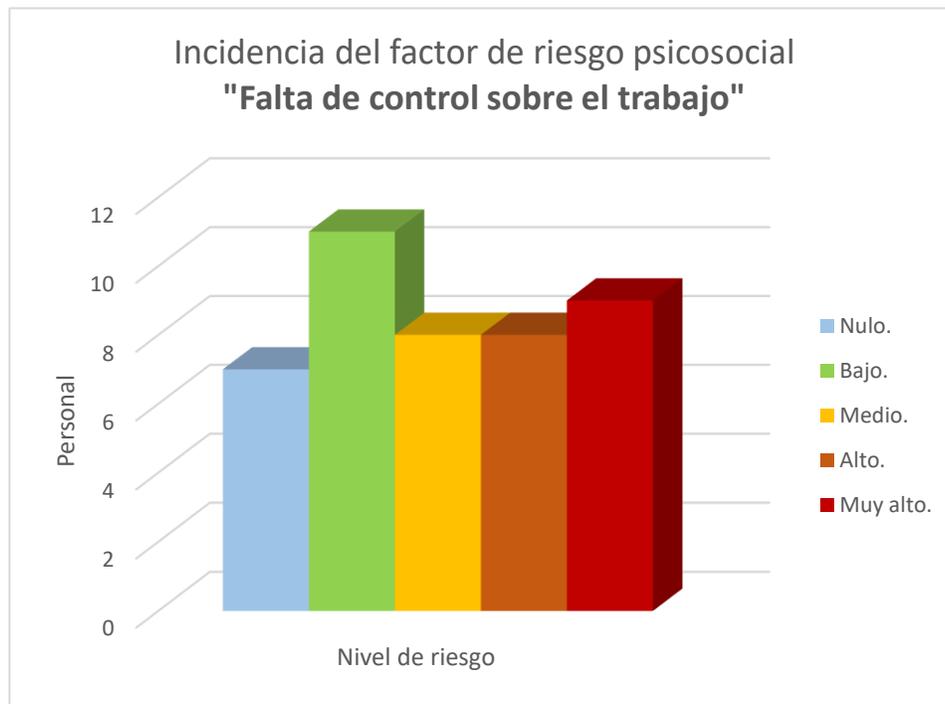
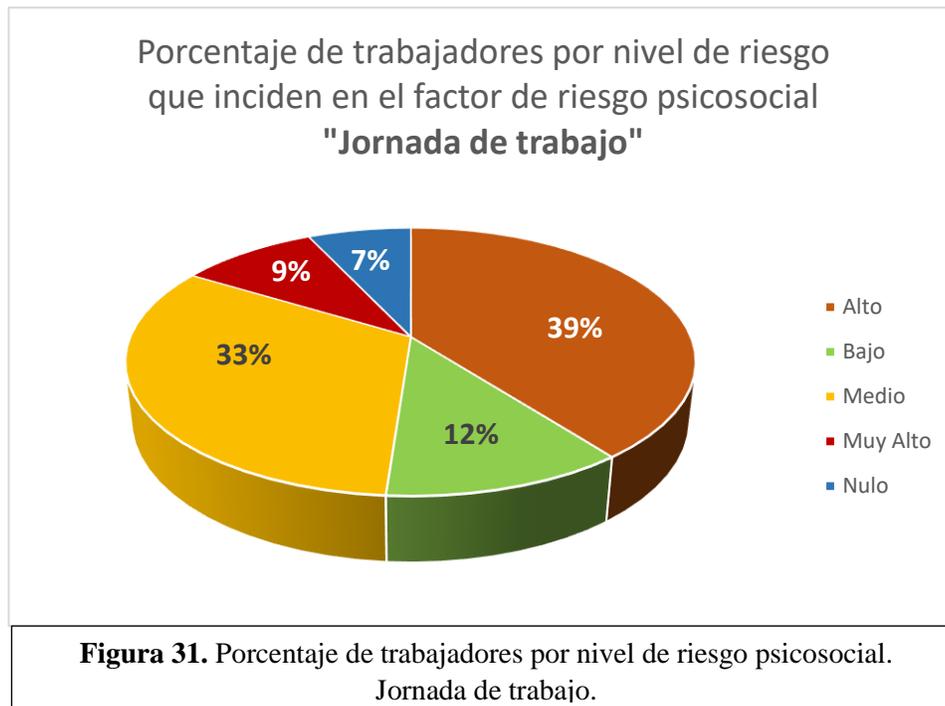


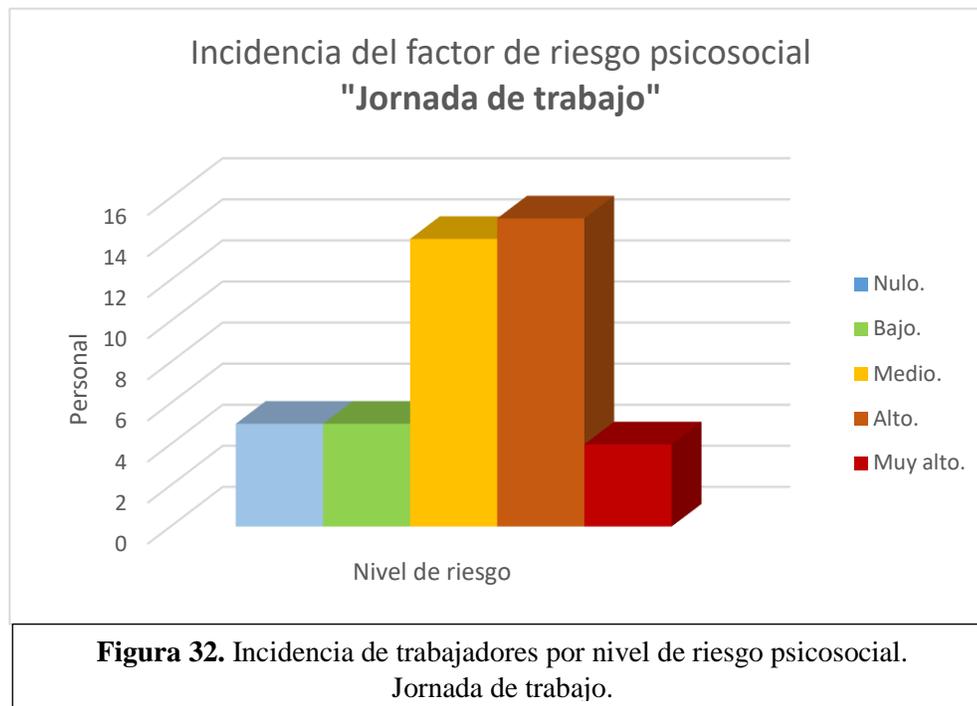
Figura 30. Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial. Falta de control sobre el trabajo.

La falta de control sobre el trabajo de acuerdo al análisis de las gráficas hace notar que el nivel de riesgo se encuentra en una actuación de manera proporcional entre todos los trabajadores, en los cuales termina resaltando el nivel de riesgo bajo y muy alto, lo cual puede hacer ver la necesidad de actuación en una política que conlleve a evitar que el nivel de riesgo bajo crezca y el muy alto se controle.

JORNADA DE TRABAJO



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



La jornada de trabajo establece una recurrencia en los nivel de riesgo psicosocial alto y medio respectivamente, ocasionando que el 39 y 33% pueda tener dificultades en organizar su carga horaria y los periodos de descanso entre una y otra actividad.

INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

La interferencia en la relación trabajo-familia. Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales y aspectos como todos los anteriores ya analizados hacen que repercuta el ambiente familiar, lo encontrado fue lo siguiente:

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo que
inciden en el factor de riesgo psicosocial
"Interferencia en la relación trabajo-familia"

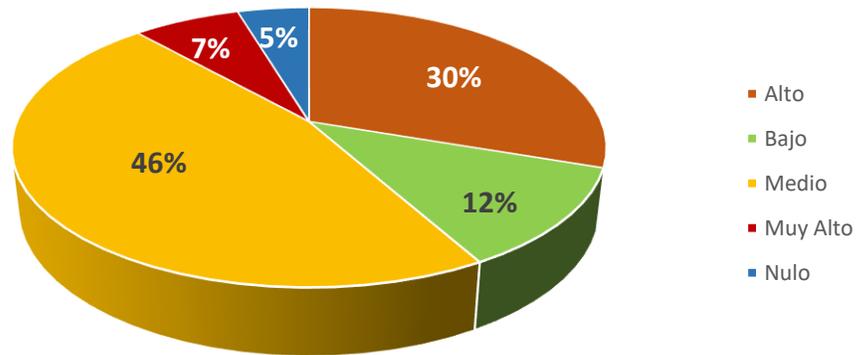


Figura 33. Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial.
Interferencia en la relación trabajo-familia

Las gráficas hacen visualizar que a excepción del 5% todos los trabajadores se ven sujetos a una interferencia al englobar las relaciones personales y el trabajo de tal manera que no es fácil mantenerlo de manera separada.

Incidencia del factor de riesgo psicosocial
"Interferencia en la relación trabajo-familia"

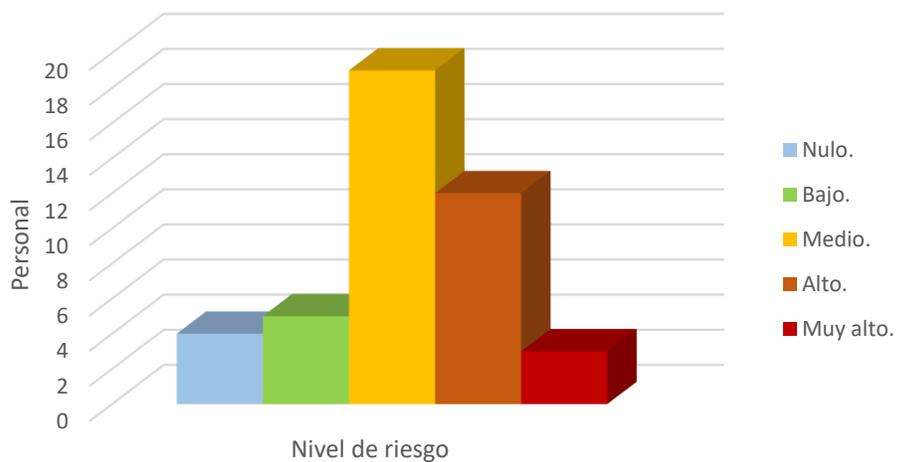
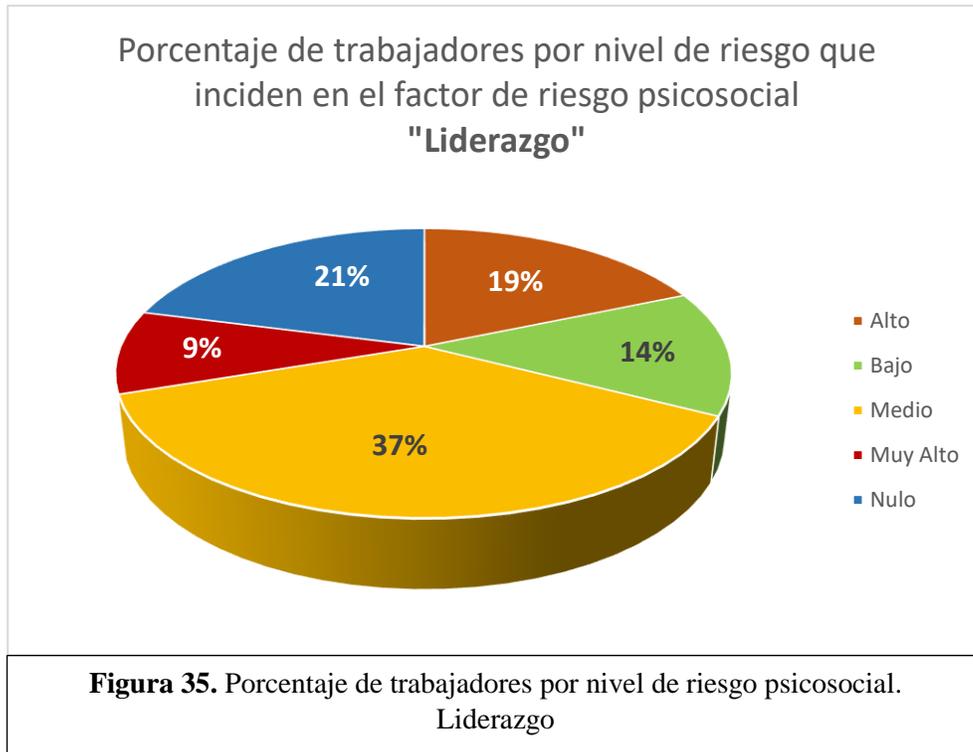
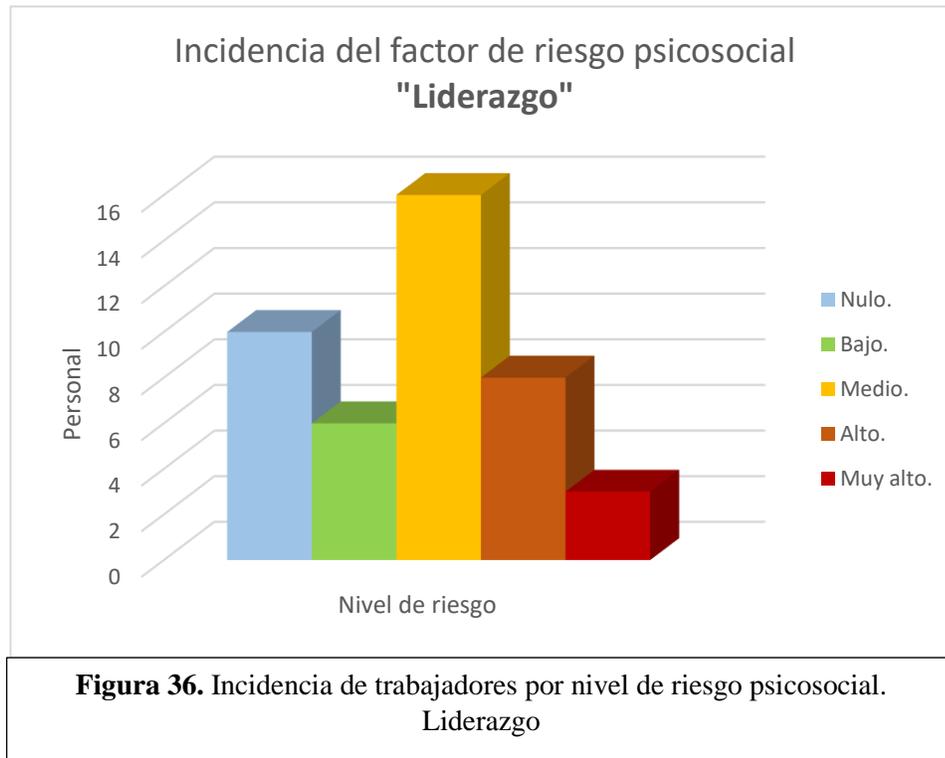


Figura 34. Incidencia de trabajadores por nivel de riesgo psicosocial.
Interferencia en la relación trabajo-familia

LIDERAZGO



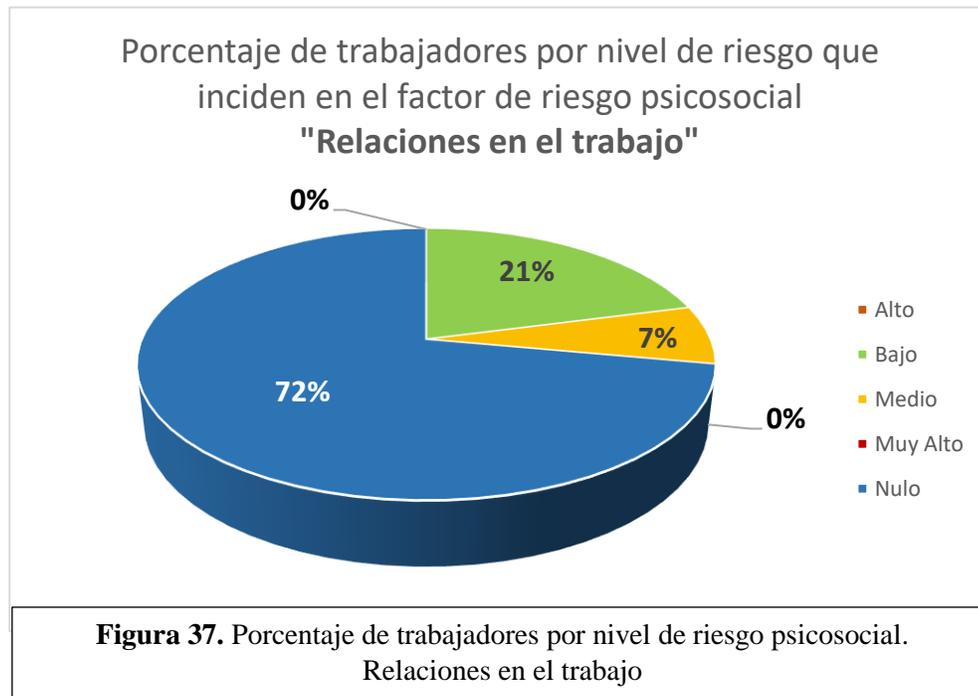
El liderazgo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo. Las relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.



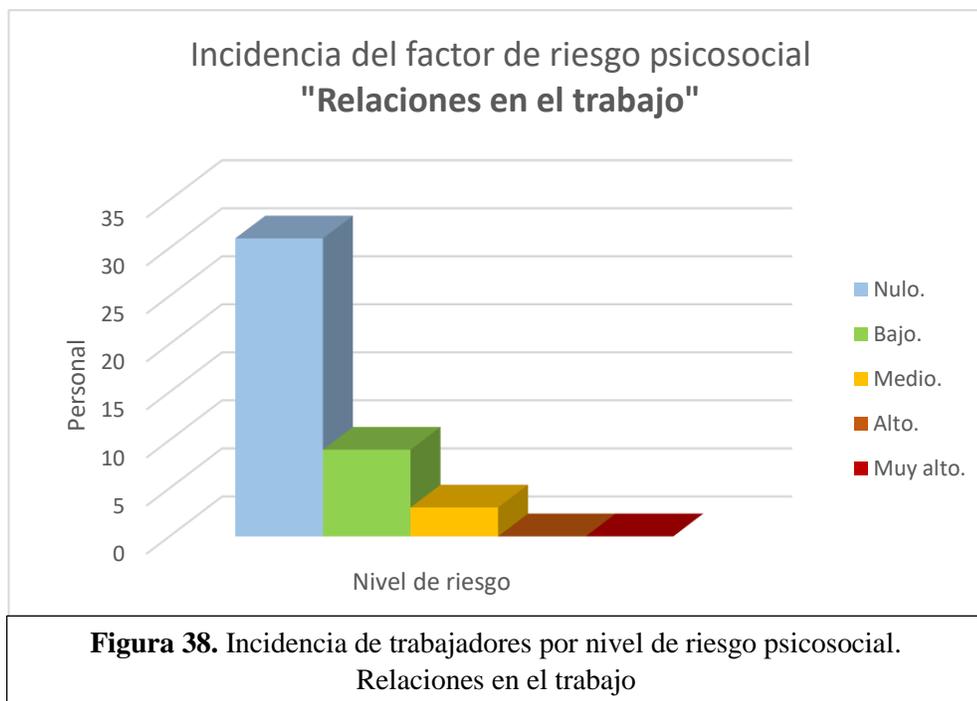
El liderazgo se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial mayoritariamente medio, consecuentemente está el nivel nulo el cual arroja que gran parte de los trabajadores no poseen un nivel de riesgo considerable respecto a la interacción entre el jefe y el trabajador

RELACIONES EN EL TRABAJO

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



Las relaciones en el trabajo como factor de riesgo psicosocial se encuentran en un nivel de riesgo nulo, el 72% de los trabajadores no posee problema alguno en la interacción con sus compañeros, reduciéndolo a no ser un factor de riesgo considerable en esta empresa.



VIOLENCIA

La violencia laboral, la incluyen:

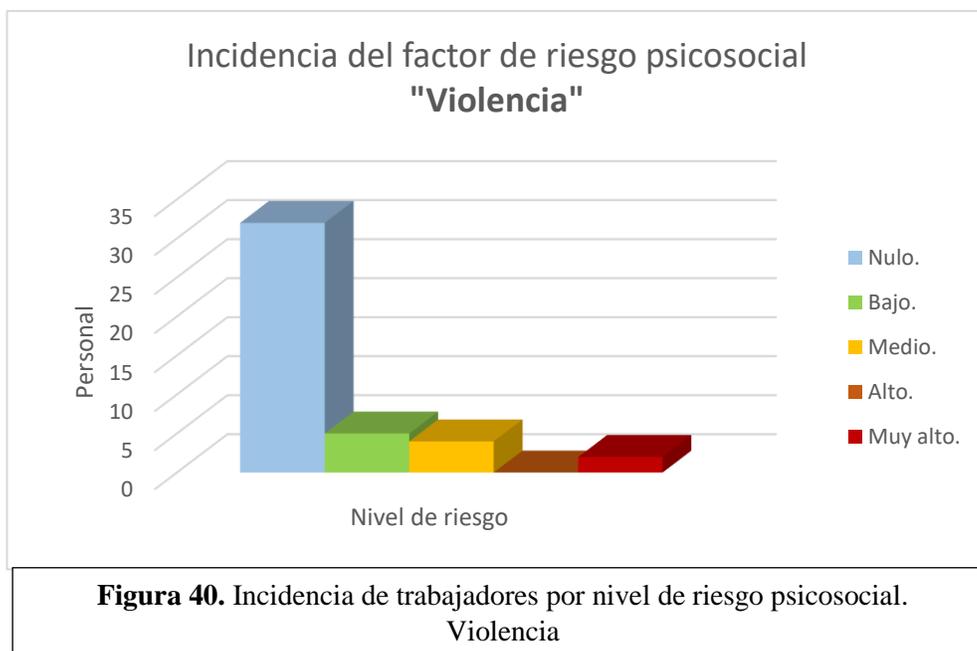
Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente.

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

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



En la empresa el nivel de riesgo para el factor de violencia es mayoritariamente nulo, el 72% (30 trabajadores) lo consideran así, lo cual aunado a los factores anteriores de relaciones en el trabajo hace visualizar que la comunicación entre los trabajadores no representa un nivel potencial de riesgo en la empresa, cabe considerar que el 5% de los trabajadores están en un nivel muy alto de violencia lo cual necesita la valorización específica para analizar el porqué del resultado en la persona.



4.7 Resultados generales por áreas de trabajo

La empresa para organizar su sistema de trabajo se encuentra bajo áreas las cuales tienen actividades específicas, para cumplir con las disposiciones de la norma el análisis también se realizó a cada una de las áreas bajo el mismo método de ir de lo general a lo particular, cada uno arroja resultados variables respecto a su nivel de riesgo sin embargo coinciden en los aspectos que se denotan de manera general altos, como se pudo ver en las gráficas de dominio y categoría.

Para hacer eficiente la presentación de resultados por cada una de las áreas se mostrará primero un resumen de ubicación que resalte la situación en torno a los factores psicosociales y posteriormente las gráficas continuas que le sustentan en el orden de resultados generales, por categoría y por dominio como anteriormente se pudo ver.

4.7.1 Salud, seguridad e Higiene

La presente área está conformada por 10 trabajadores en los cuales tras la aplicación del cuestionario y la realización del análisis denotan que se encuentran en un nivel general de riesgo medio por el 60% de los empleados, 30% en nivel bajo y 10% en alto. Respecto al análisis por categoría en ambiente de trabajo el 50% se encuentra en un nivel de riesgo bajo, los factores propios de la actividad en un 50% medio con 2 trabajadores en un nivel muy alto y otros dos en un nivel alto de riesgo respectivamente, lo cual indica que esta categoría incide mucho en los trabajadores. La organización del tiempo de trabajo se encuentra en un nivel estable, el 40% está en un nivel bajo y un 20% en nulo. El liderazgo y las relaciones en el trabajo es la categoría que menor riesgo tiene ya que de los 10 trabajadores 6 se encuentran en un nivel nulo y los 4 restantes en un nivel bajo.

Analizando por dominio el factor de riesgo que resalta es el de carga de trabajo con el 60% de riesgo en nivel alto, el 30% en muy alto y solo el 10% (un trabajador) en nivel nulo, destacando así la afectación considerable de este factor de riesgo; los demás como las condiciones del ambiente de trabajo se encuentra en un 50% con nivel bajo, la falta de control sobre el trabajo está en un nivel bajo y la jornada está en un nivel proporcional y prevalecen los niveles de riesgo alto y medio. La interferencia en la relación trabajo familia se ve afectada debido a la carga de trabajo en la que es necesario llevarse trabajo a su casa para entregar al día siguiente, el 40% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto, otros 40% en un nivel medio y el 20% restante en un nivel bajo.

El liderazgo, las relaciones en el trabajo y la violencia son los factores de riesgo de menor incidencia en esta área, el primero sobresale el nivel de riesgo nulo con un 40%, las relaciones en el trabajo el 80% se encuentra en un nivel nulo y en la violencia el 90% se encuentra en el mismo nivel de riesgo.

En conclusión, esta área posee una buena relación entre los trabajadores y su jefe, no existe potencialidad alta de riesgo frente al liderazgo y las relaciones en el trabajo, caso contrario incide los factores propios de la actividad como la carga de trabajo para lo cual es necesario hacer una revisión de las actividades que tienen cada uno, la distribución de las mismas y tiempos de cumplimiento para que exista una buena distribución y no afecte más al personal.

A continuación se muestran el listado de gráficas del área perteneciente al área de Salud, seguridad e higiene.

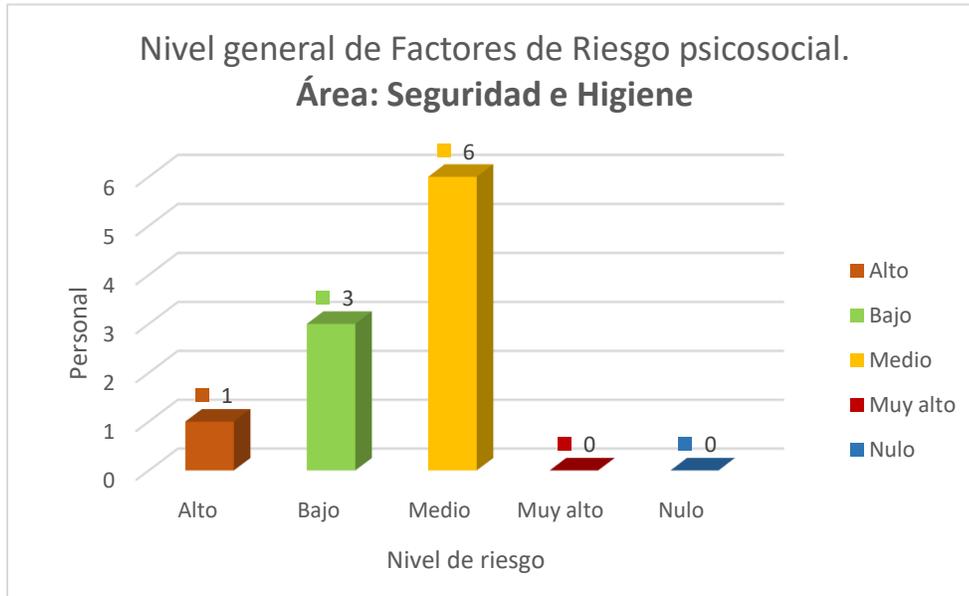


Figura 41. Nivel general de riesgo en el área de Seguridad e Higiene

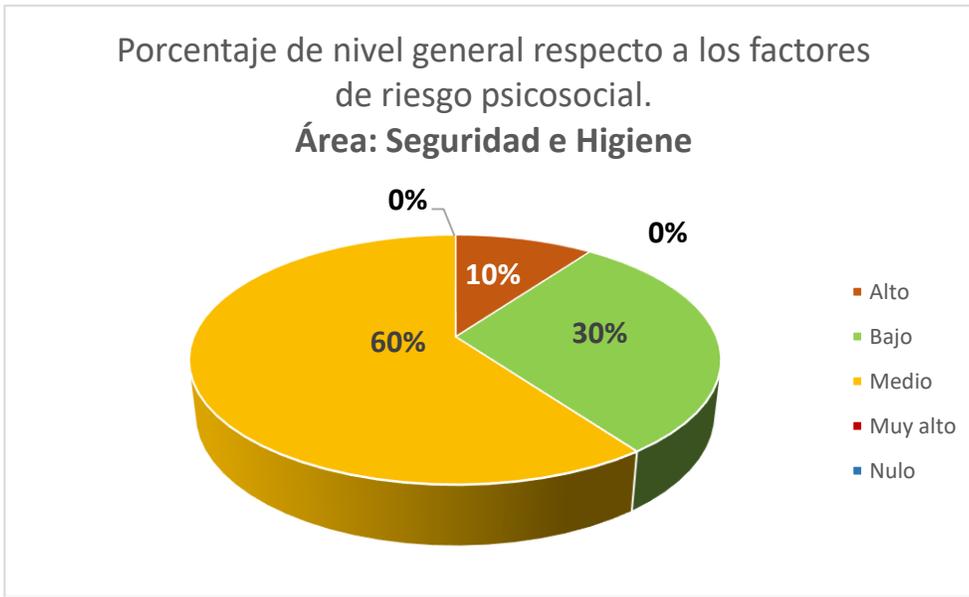


Figura 42. Porcentaje de Nivel general de riesgo en el área de Seguridad e Higiene

4.7.1.1 Resultados por categoría

AMBIENTE DE TRABAJO

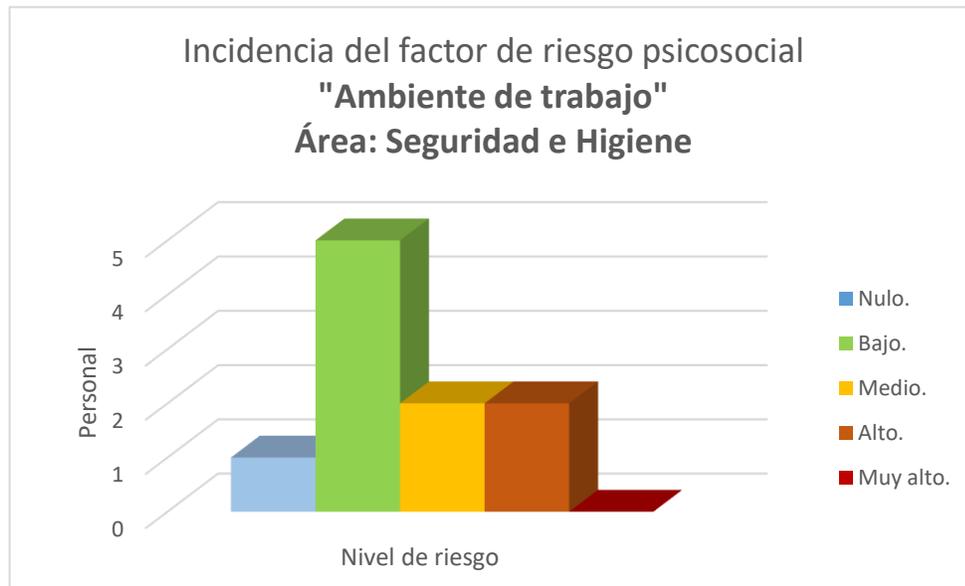


Figura 43. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

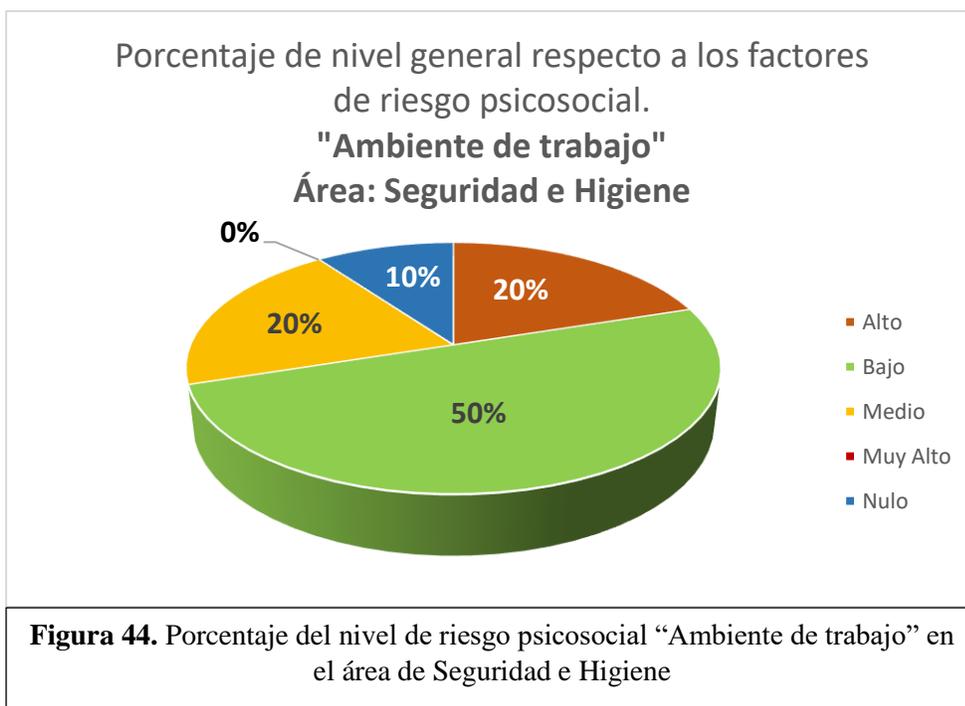
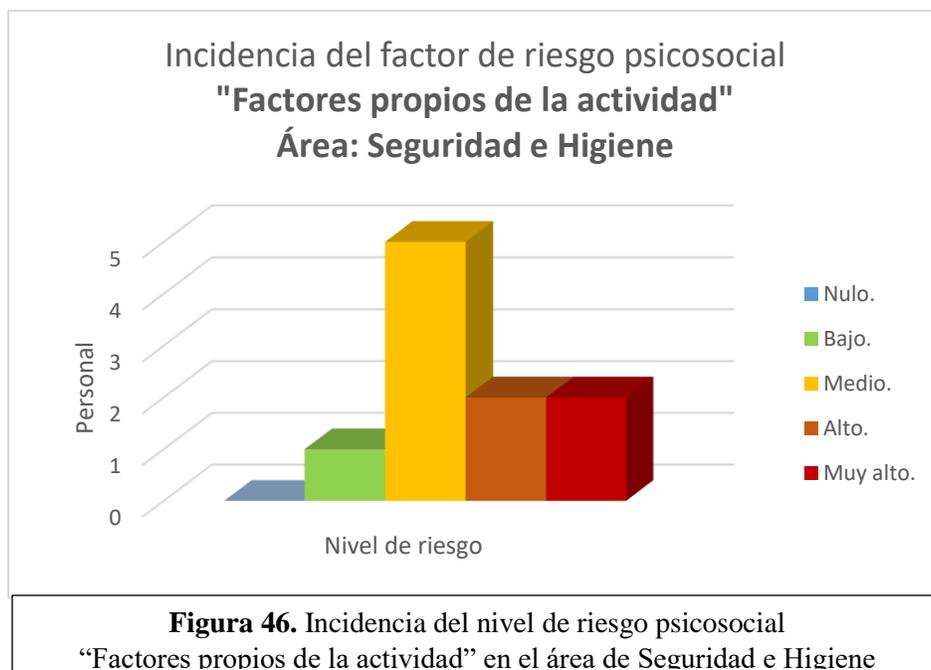
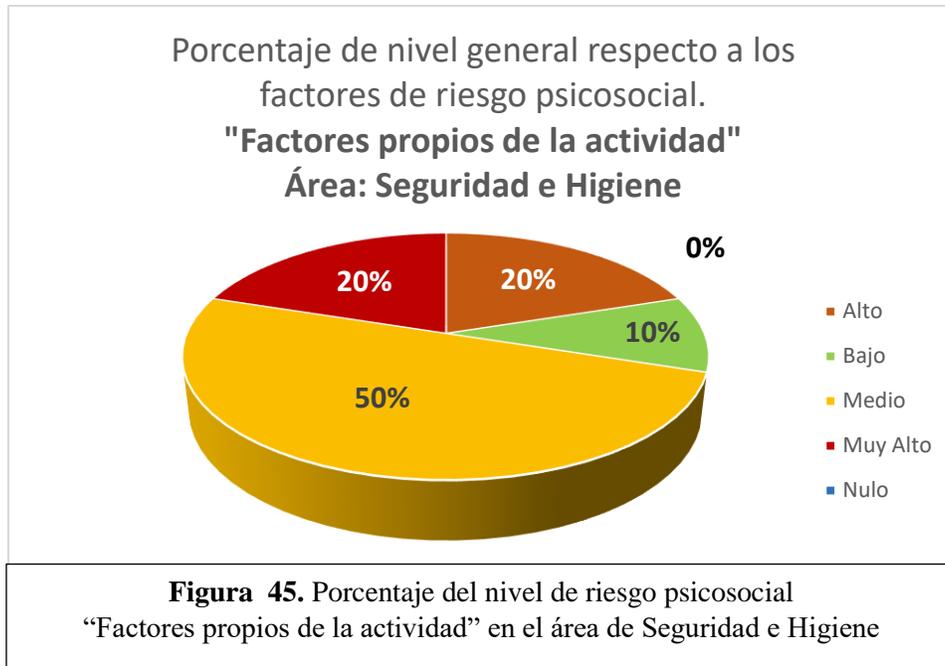
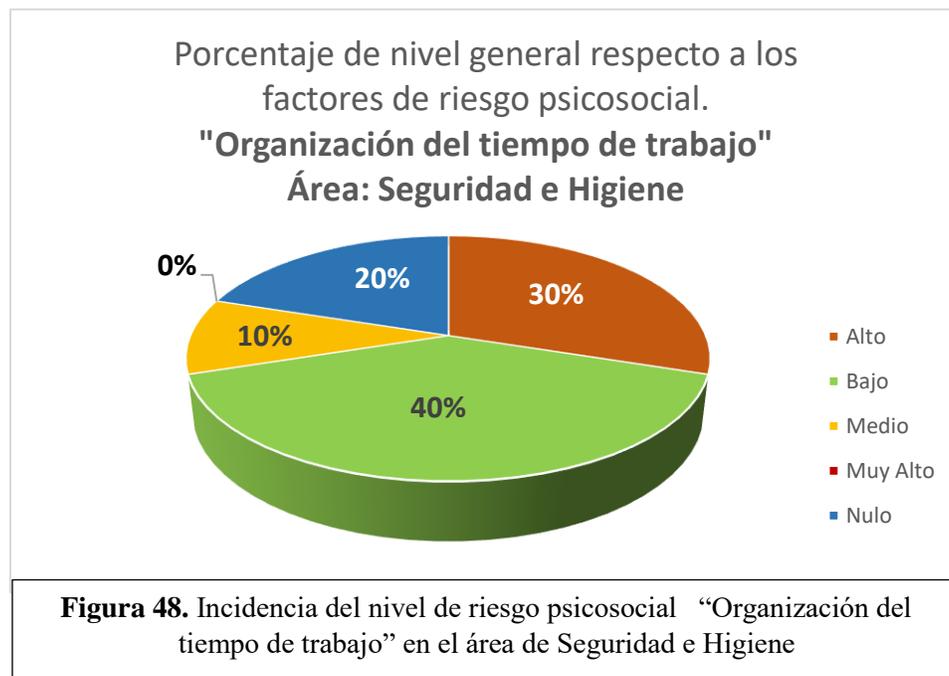
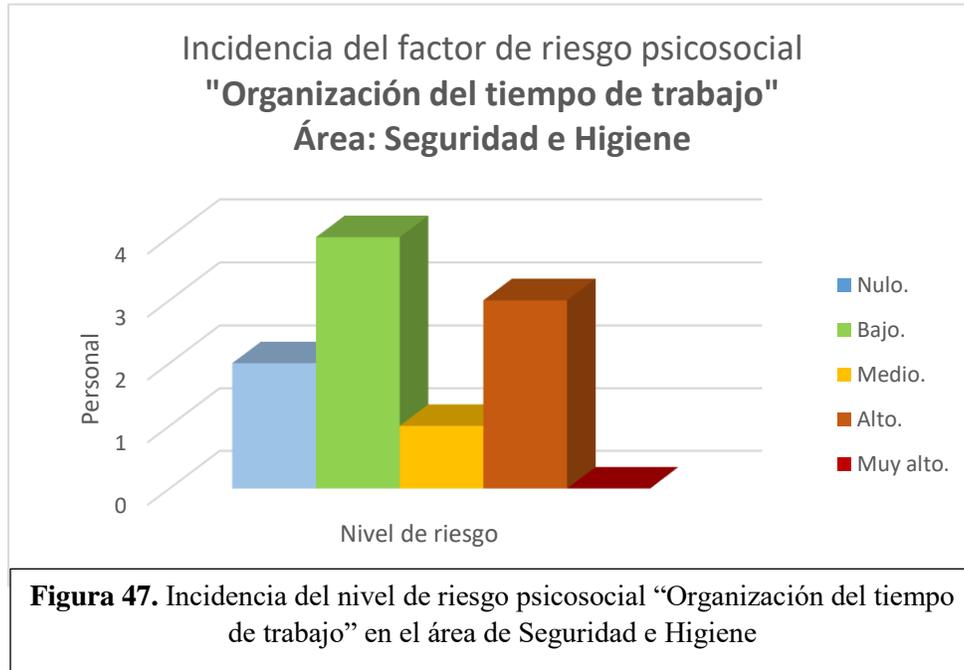


Figura 44. Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD



ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO



LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO

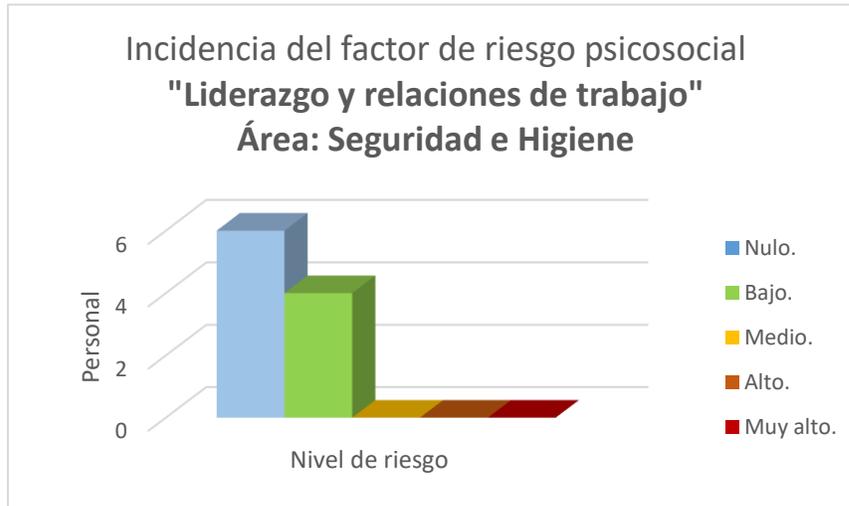


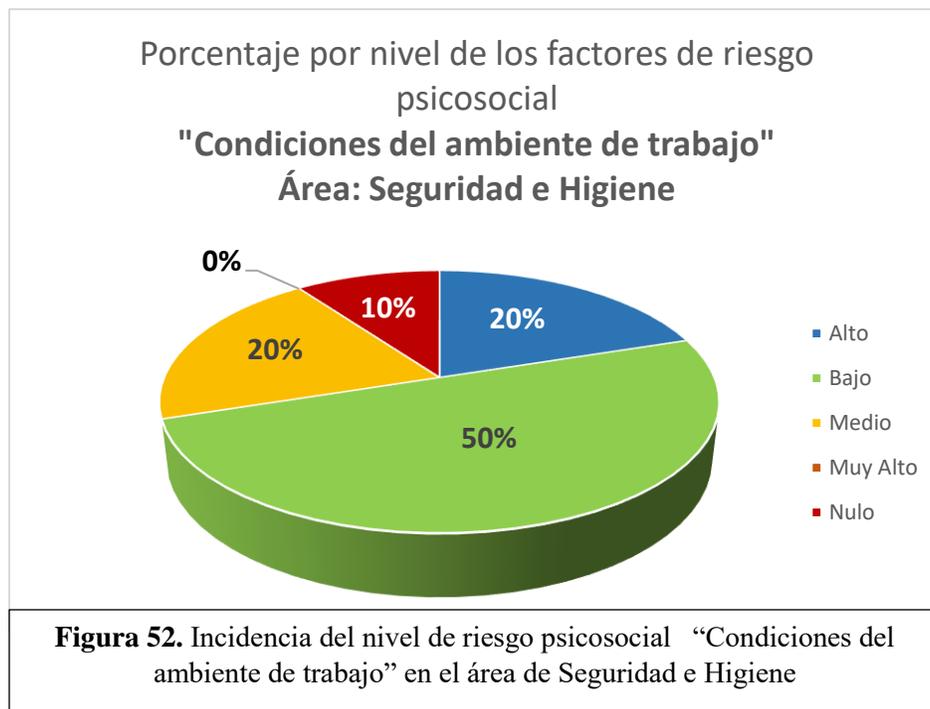
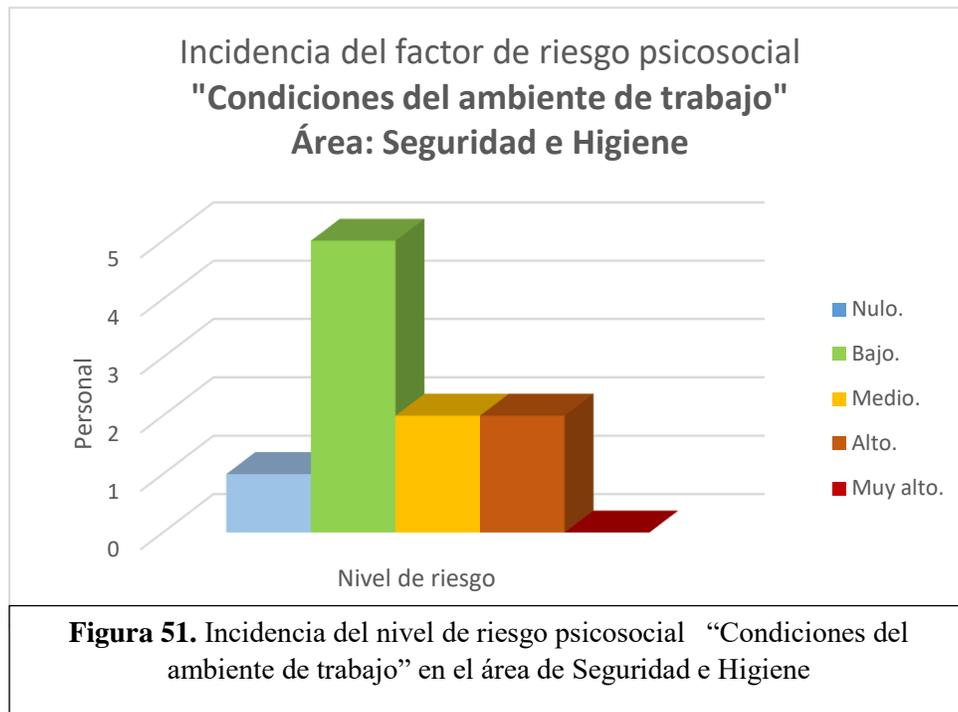
Figura 49. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene



Figura 50. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

4.7.1.2 Resultados por dominio

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO



CARGA DE TRABAJO

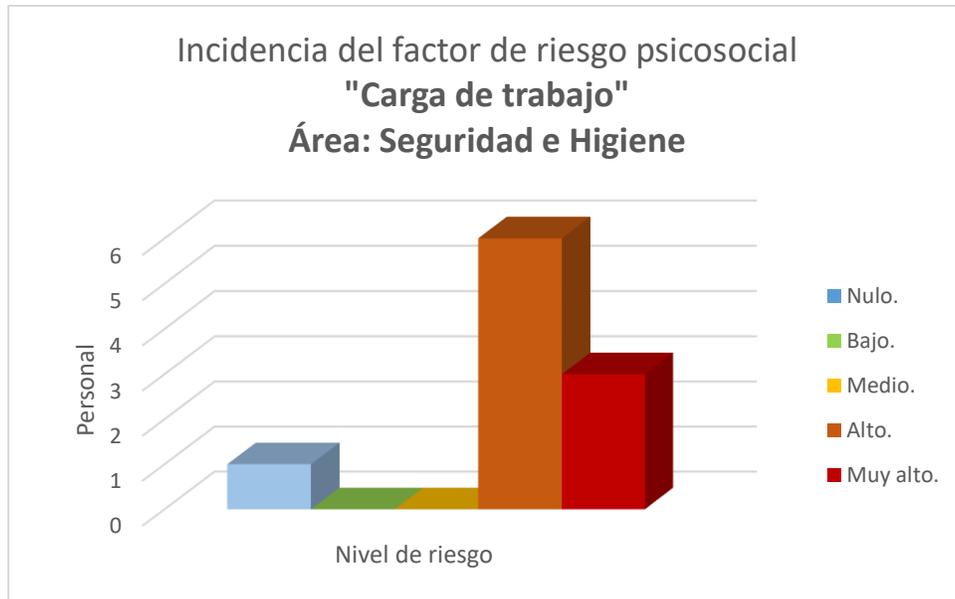


Figura 53. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

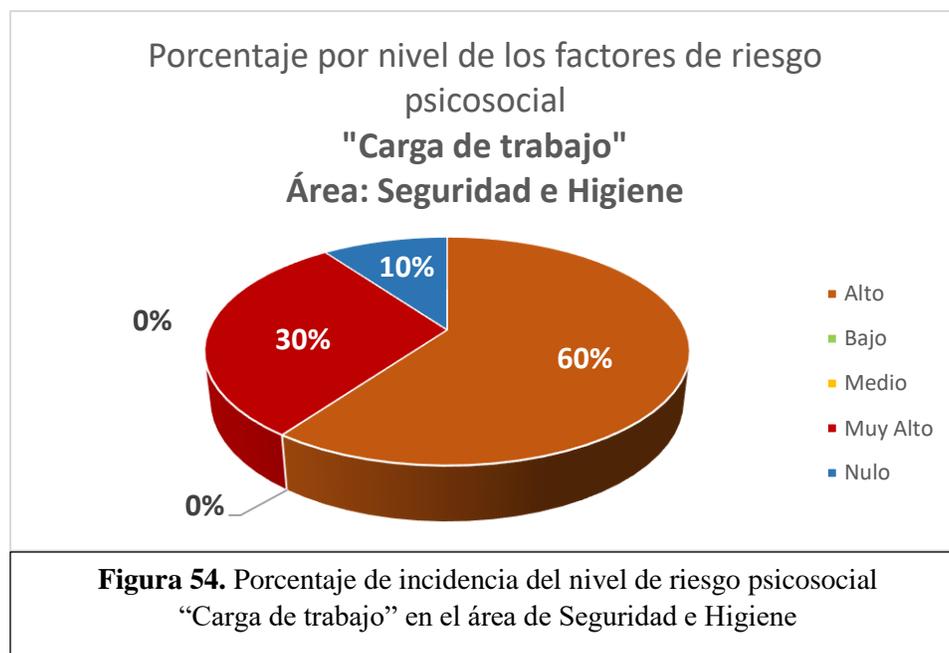


Figura 54. Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

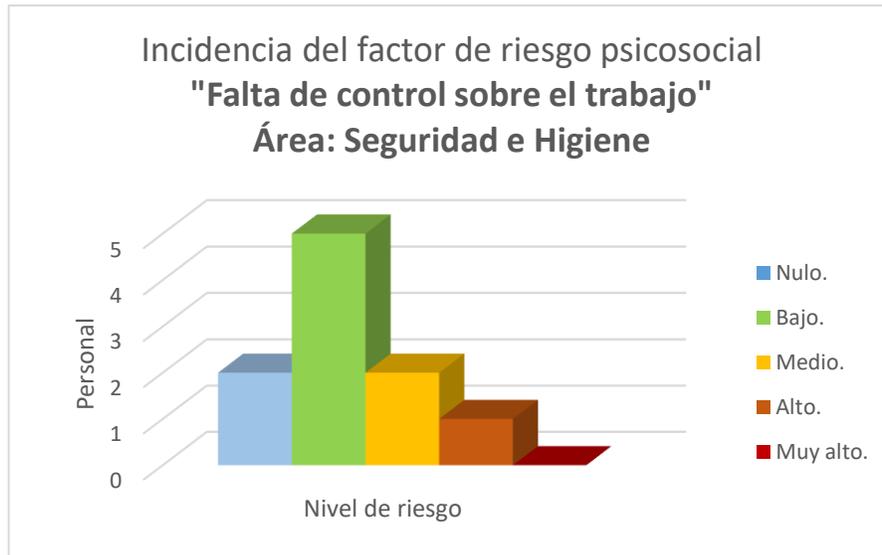


Figura 55. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

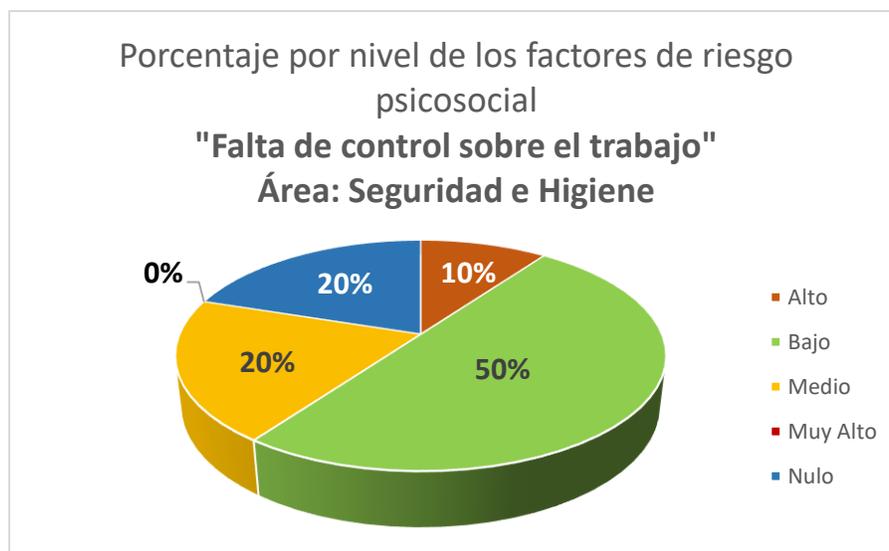


Figura 56. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre e trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

JORNADA DE TRABAJO

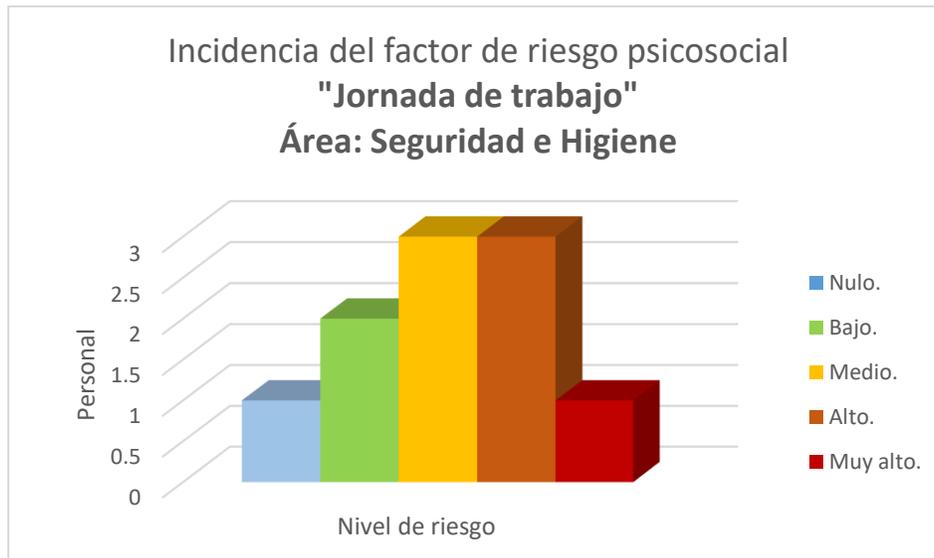


Figura 57. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

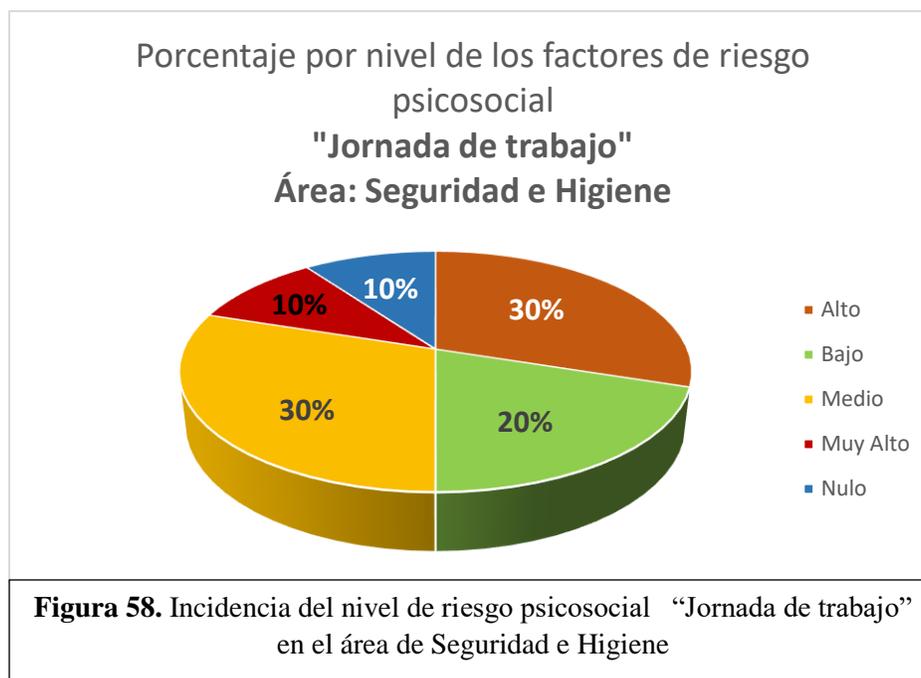


Figura 58. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

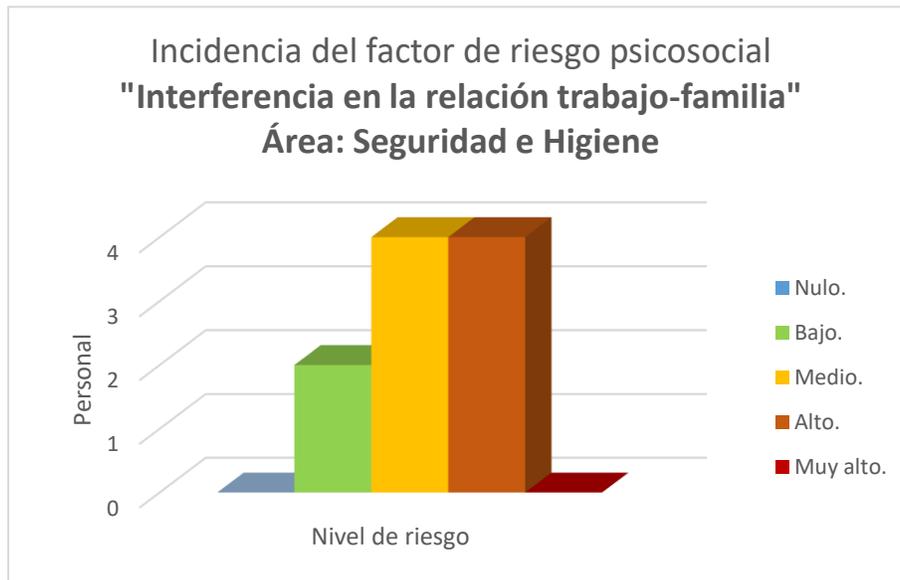


Figura 59. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de Seguridad e Higiene

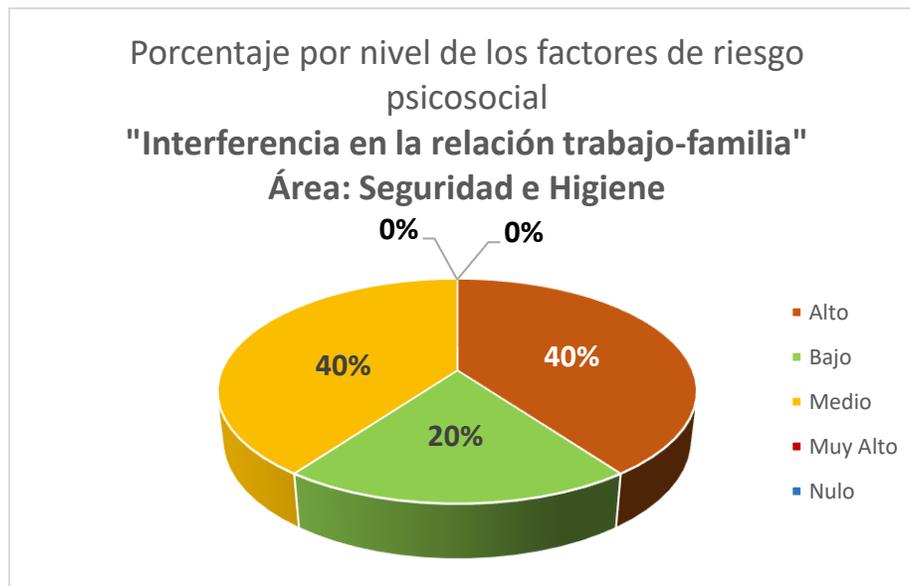
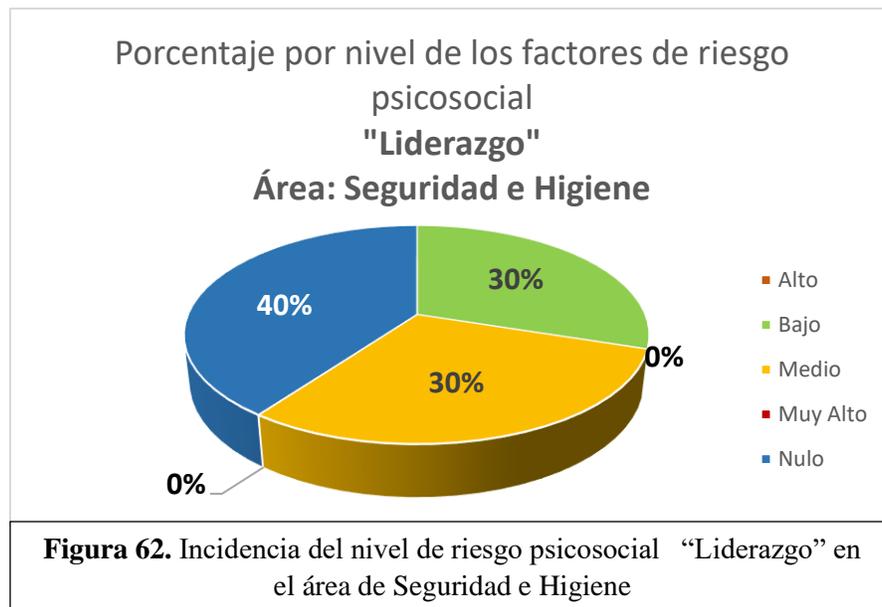
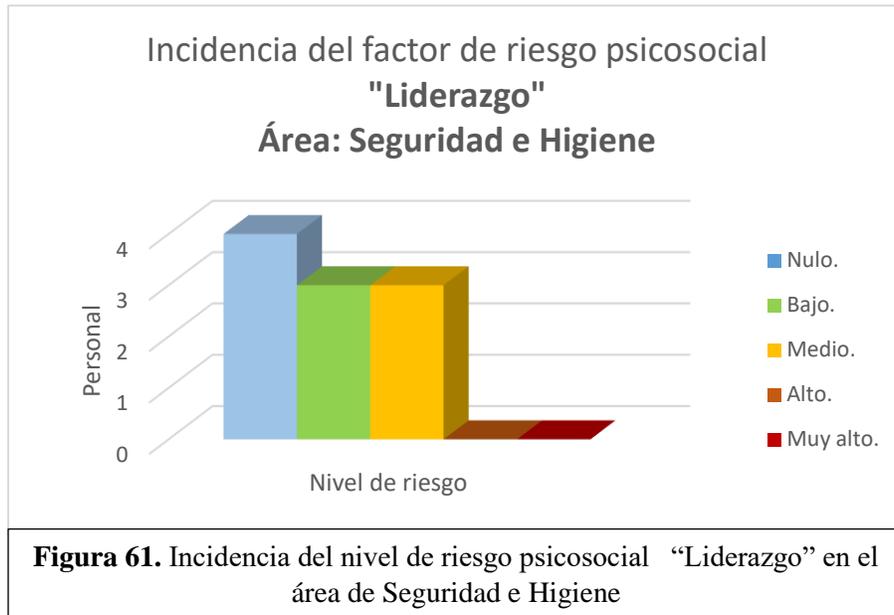


Figura 60. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de Seguridad e Higiene

LIDERAZGO



RELACIONES EN EL TRABAJO

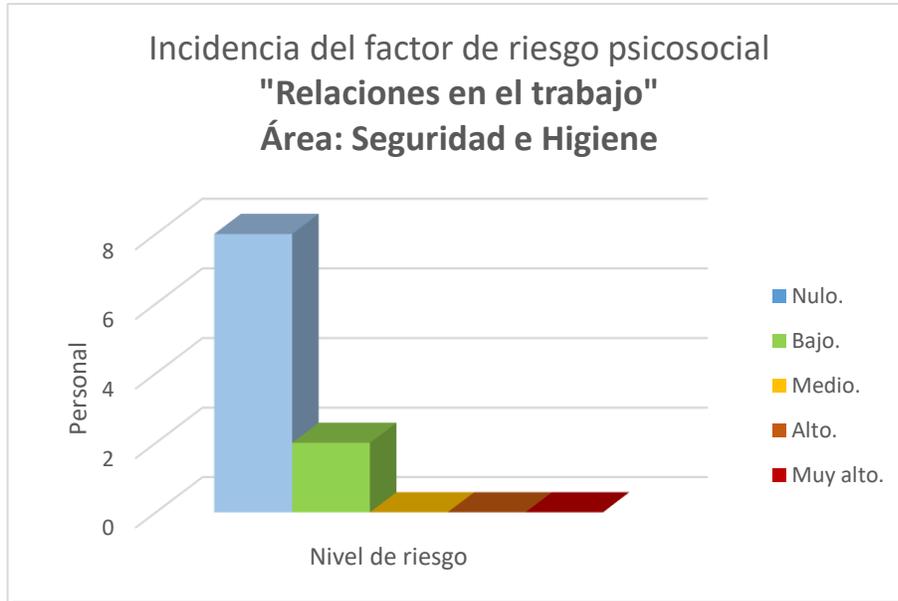


Figura 63 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

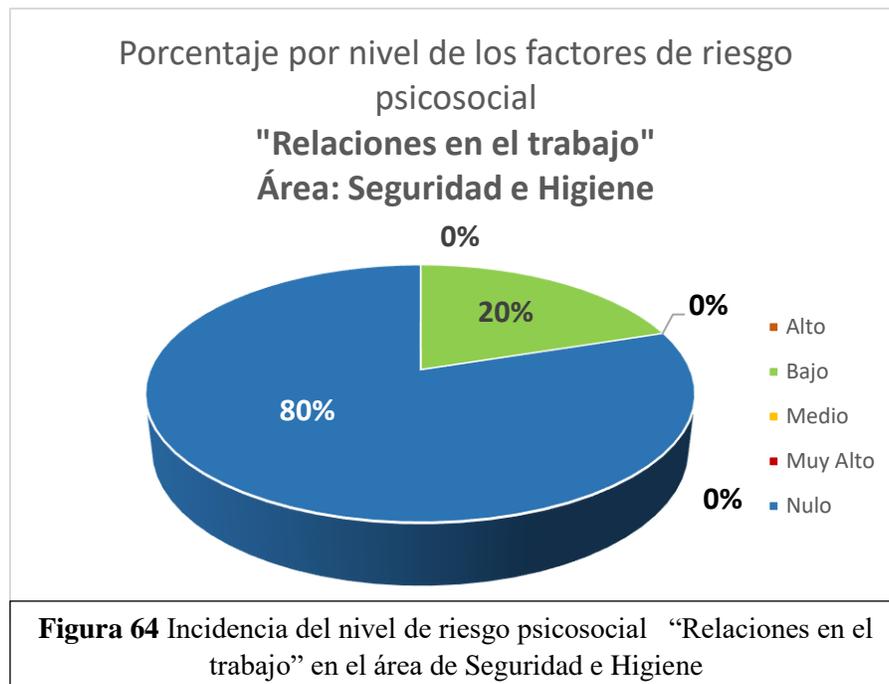


Figura 64 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

VIOLENCIA

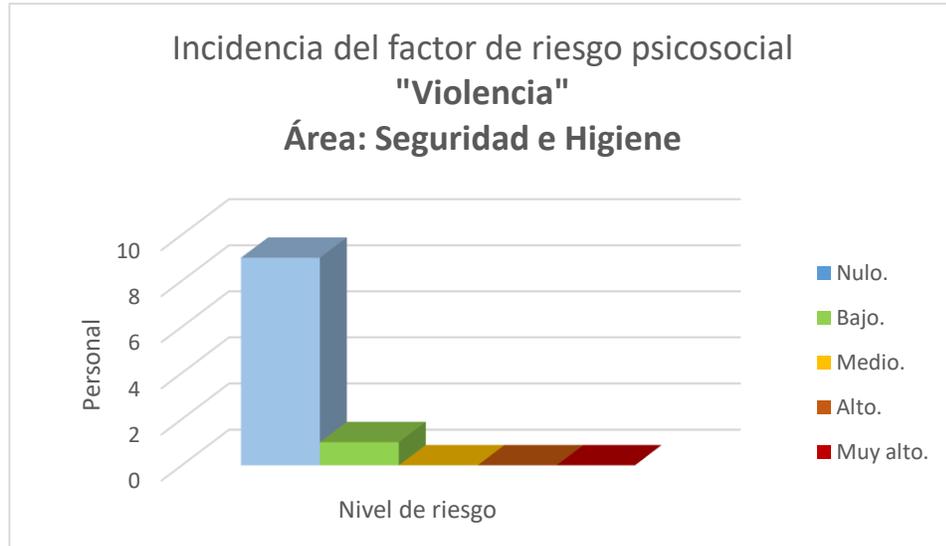


Figura 65 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en el área de Seguridad e Higiene

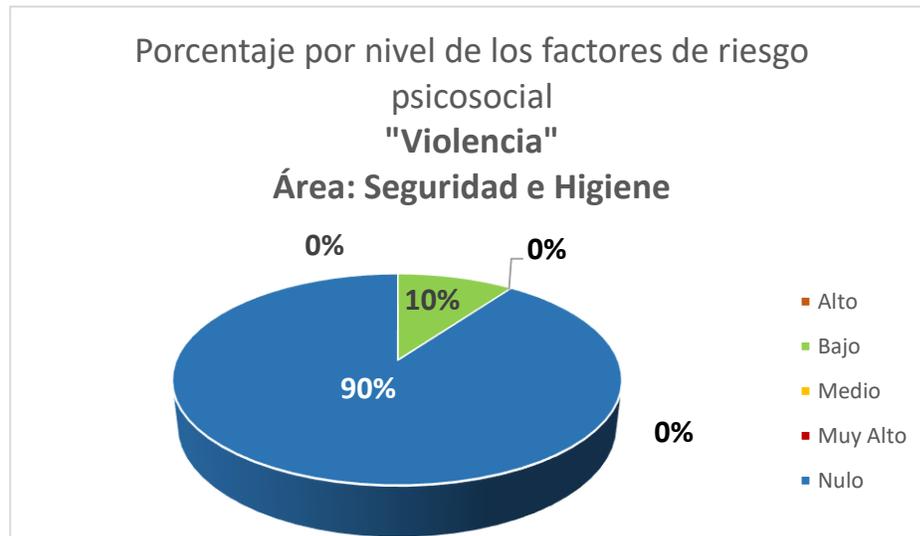


Figura 66 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en el área de Seguridad e Higiene

4.7.2 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El área de capacitación y desarrollo está conformada por 12 trabajadores los cuáles de acuerdo al análisis poseen un nivel general de riesgo alto debido a que el 50% de sus trabajadores se encuentran fraccionados entre los niveles de riesgo alto y muy alto.

Respecto a las categorías, la de factores propios de la actividad es la de mayor afectación en el personal debido a que el 50% de los trabajadores se encuentran en el nivel de riesgo muy alto, la categoría ambiente de trabajo se encuentra bajo un nivel medio con el 50% de los trabajadores en ese nivel de riesgo, la organización del tiempo de trabajo se encuentra fraccionada con el 42% bajo los niveles alto y medio, el 16% restante se distribuye de manera equitativa entre los niveles bajo y nulo respectivamente. En la categoría de liderazgo y relaciones de trabajo sobre sale el conjunto del personal en niveles altos, ya que el 16% está en un nivel alto y el 17% en un nivel muy alto.

Respecto a los dominios el factor de riesgo psicosocial que más incide es el de la carga de trabajo con el 75% bajo los niveles más altos, posteriormente se encuentra la falta de control sobre el trabajo en el que el 50% de los empleados se encuentran en un nivel de riesgo muy alto lo cual es recomendado un análisis completo de las tareas que realiza el trabajador, la jornada de trabajo también representa el 50% de nivel en riesgo alto. La interferencia en la relación trabajo-familia se afecta con el 42% de nivel de riesgo alto, bajo niveles altos del 50% también se encuentra el liderazgo y las relaciones en el trabajo y la violencia mayoritariamente está el nivel nulo con el 58% y 41% respectivamente.

Cabe destacar que esta es el área con mayores niveles de riesgo alto en todas las categorías y dominios de las diferentes áreas de la empresa.

Porcentaje de nivel general respecto a los factores
de riesgo psicosocial.

Área: Capacitación y desarrollo

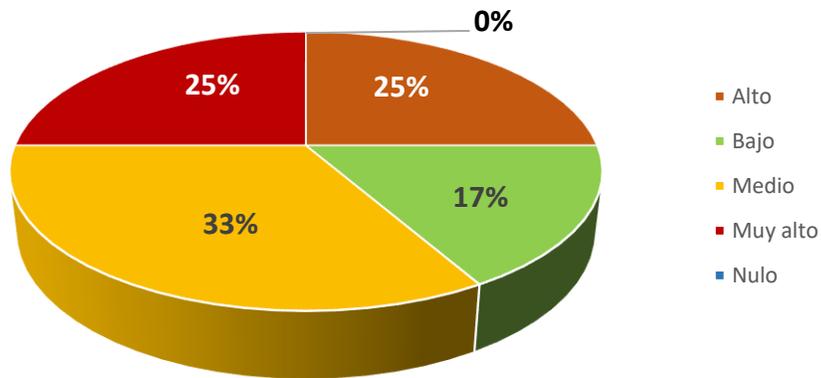


Figura 67 Porcentaje de Nivel general de riesgo en el área de Capacitación y desarrollo

Nivel general de Factores de Riesgo psicosocial.

Área: Capacitación y desarrollo

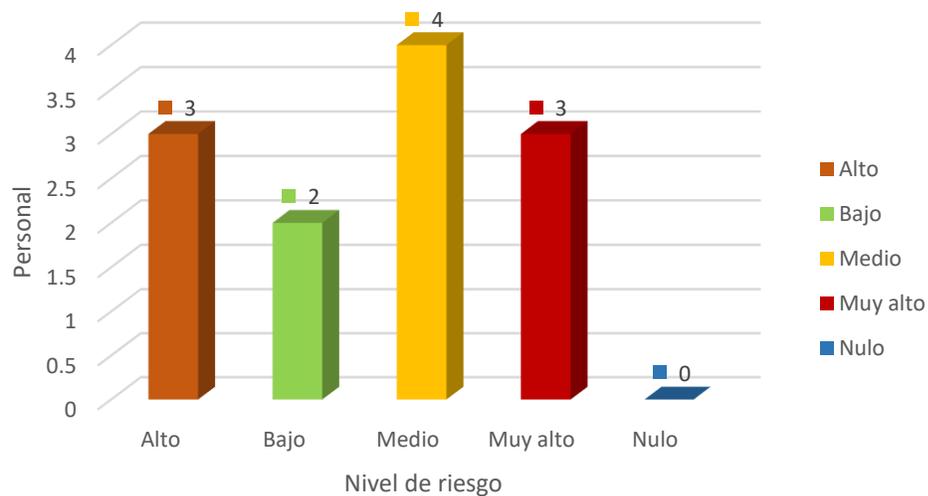


Figura 68 Nivel general de riesgo en el área de capacitación y desarrollo

4.7.2.1 Resultados por categoría

AMBIENTE DE TRABAJO

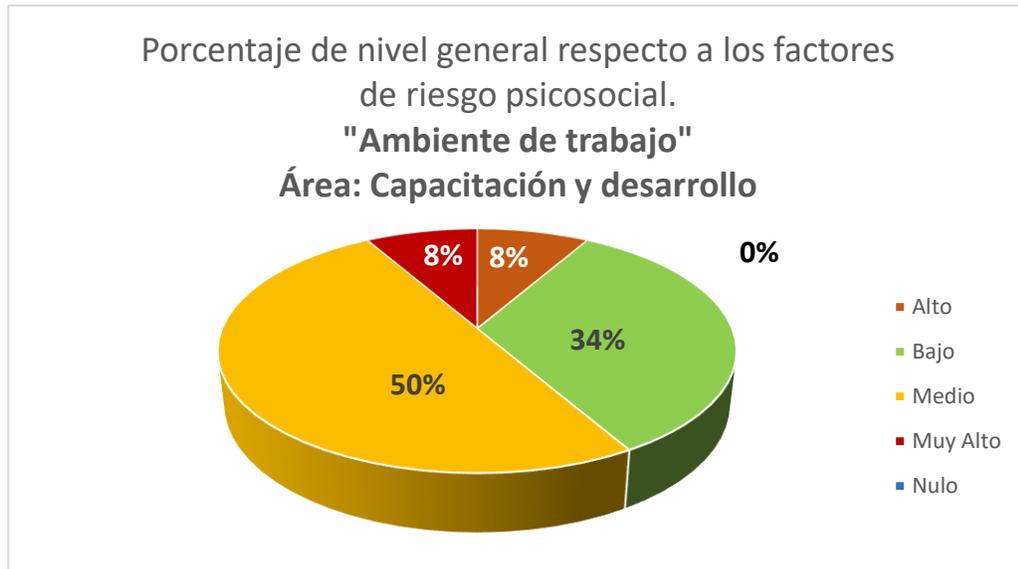


Figura 69 Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de capacitación y desarrollo

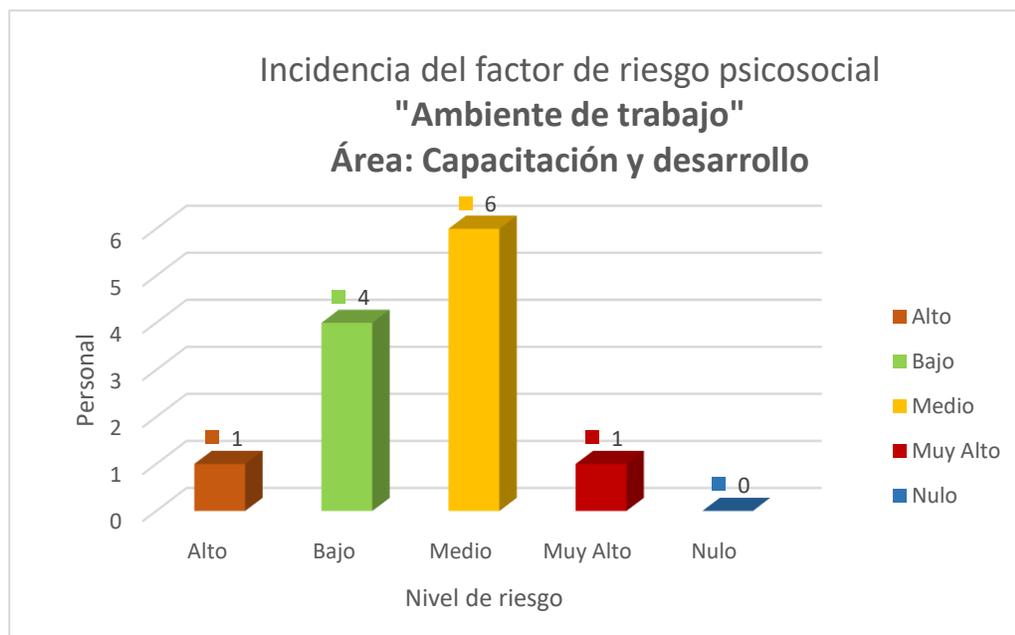


Figura 70 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de capacitación y desarrollo

FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD

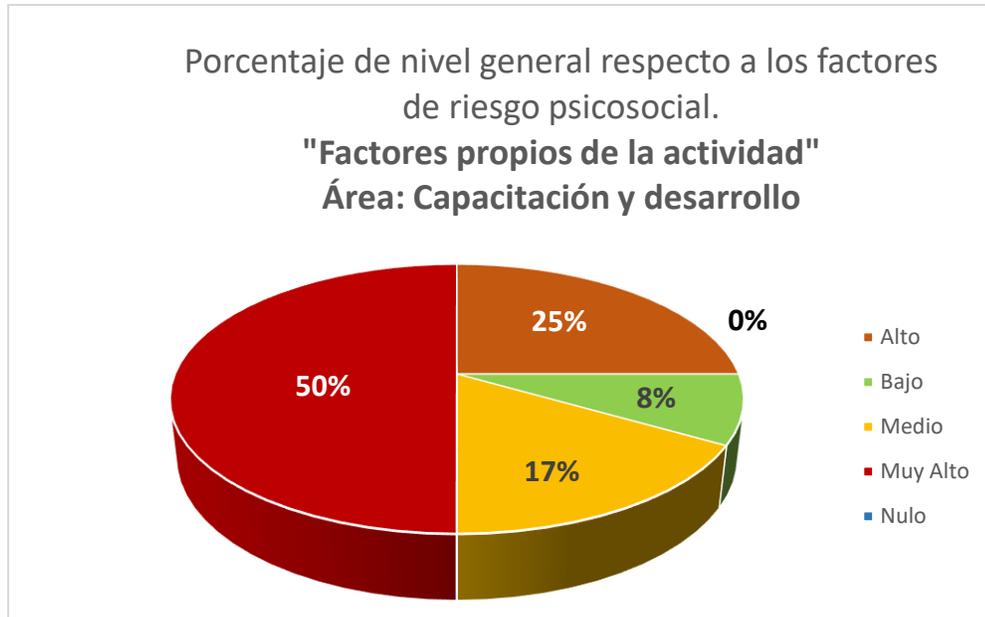


Figura 71. Porcentaje del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de Capacitación y desarrollo

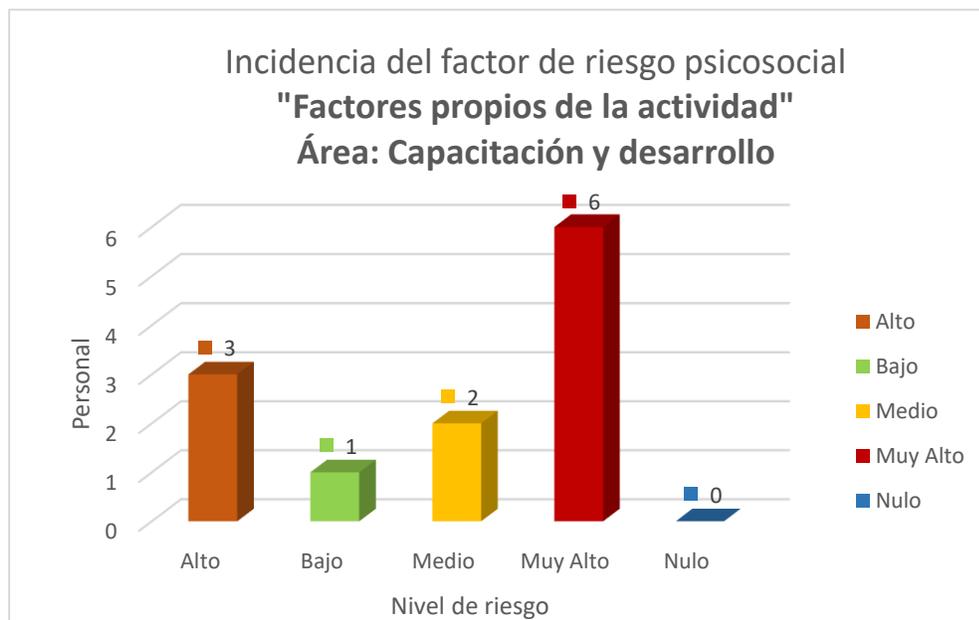
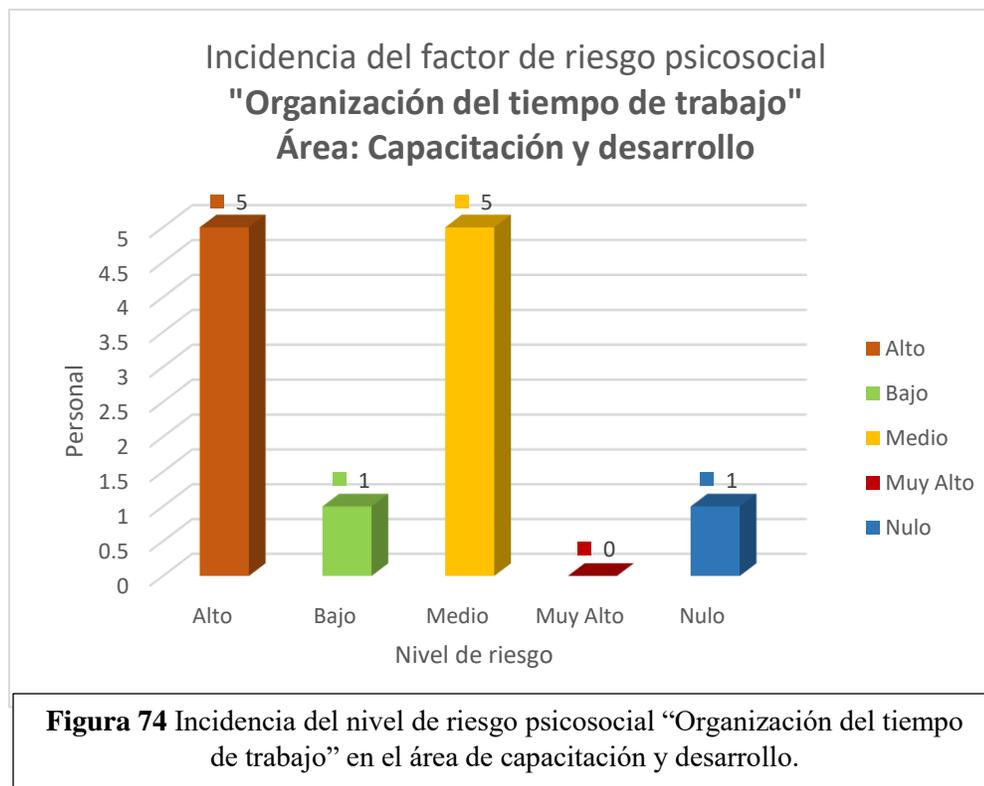
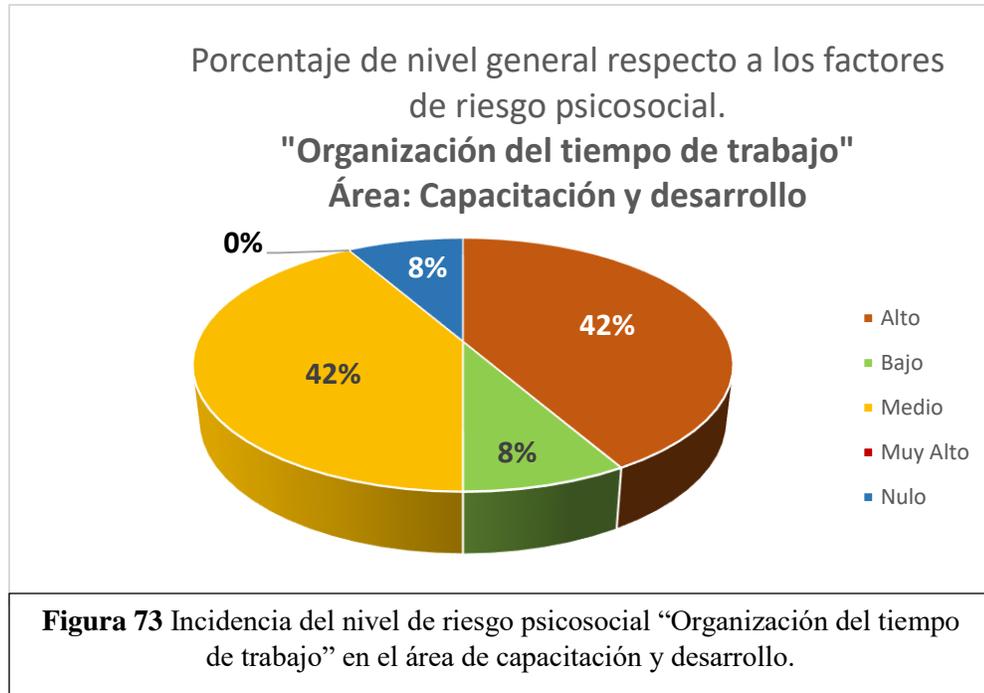
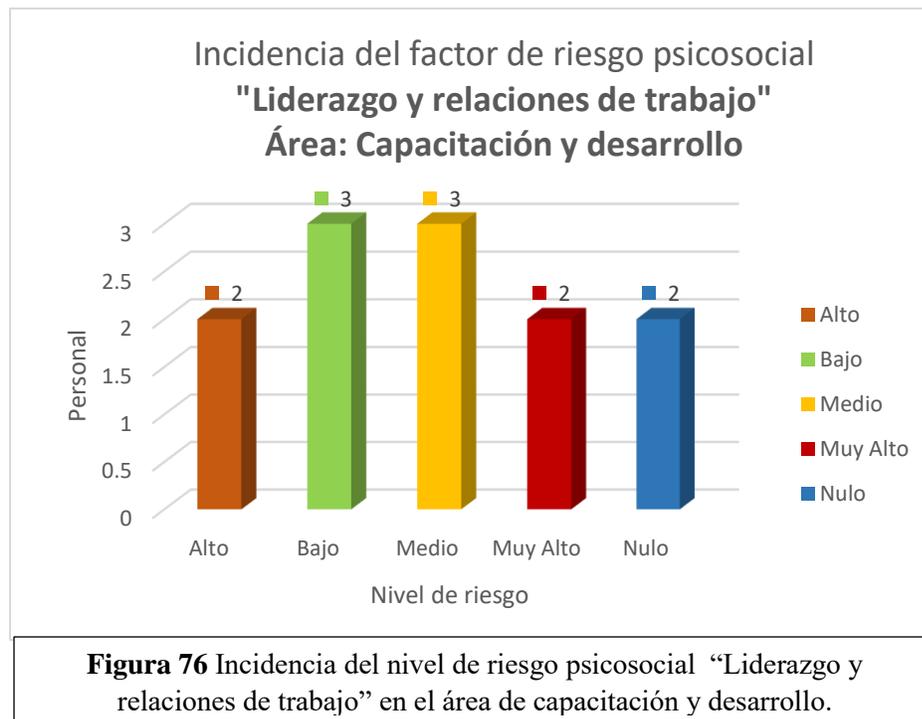
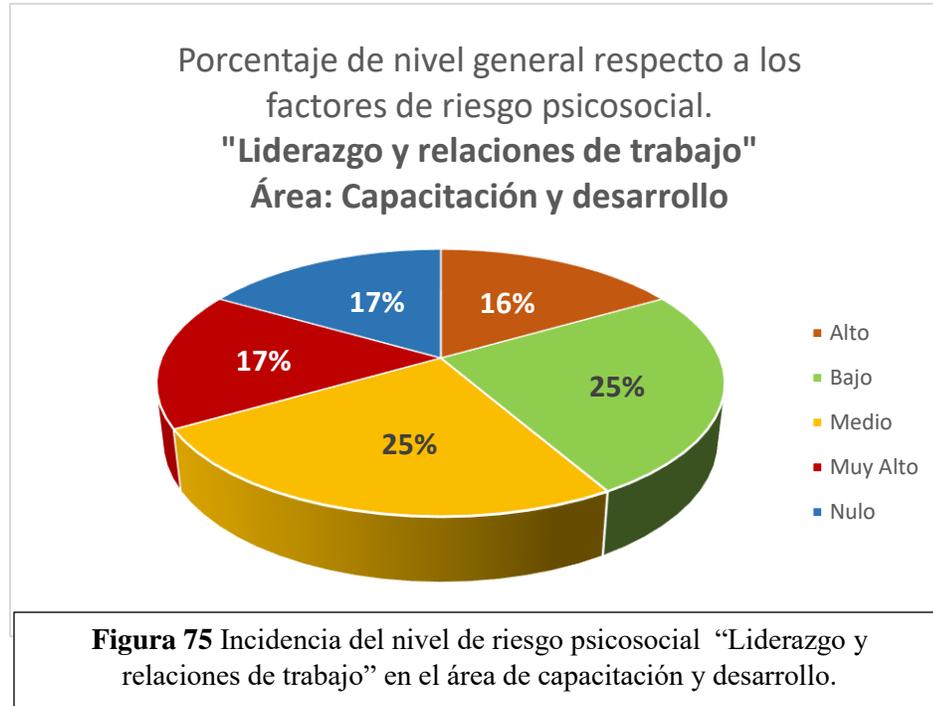


Figura 72. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de capacitación y desarrollo

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO



LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO



4.7.2.2 Resultados por dominio

CONDICIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

Porcentaje de nivel general respecto a los factores de riesgo psicosocial.

"Condiciones en el ambiente de trabajo"

Área: Capacitación y desarrollo

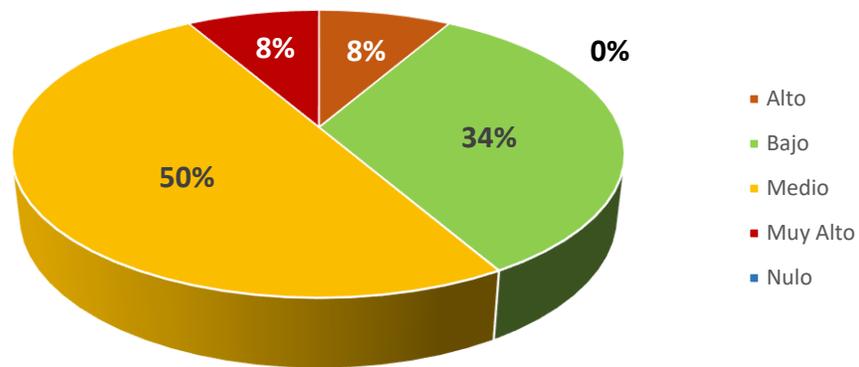


Figura 77 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Capacitación y desarrollo.

Incidenca del factor de riesgo psicosocial

"Condiciones en el ambiente de trabajo"

Área: Capacitación y desarrollo

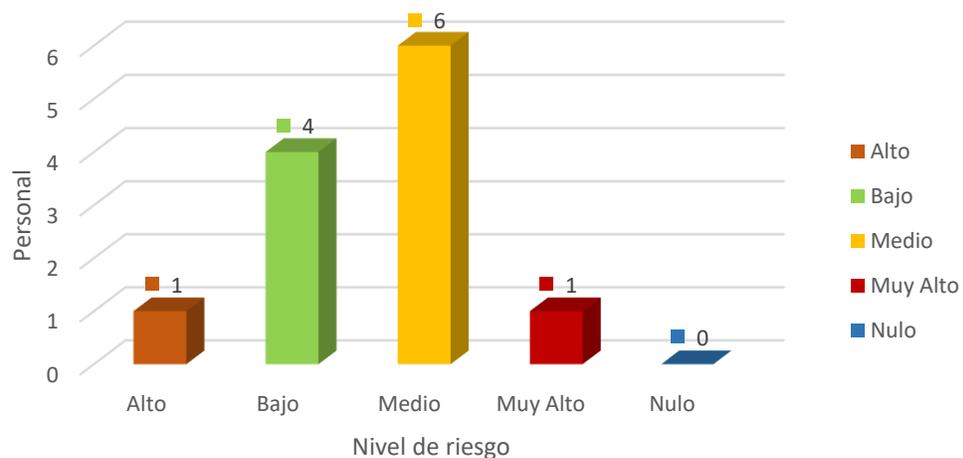
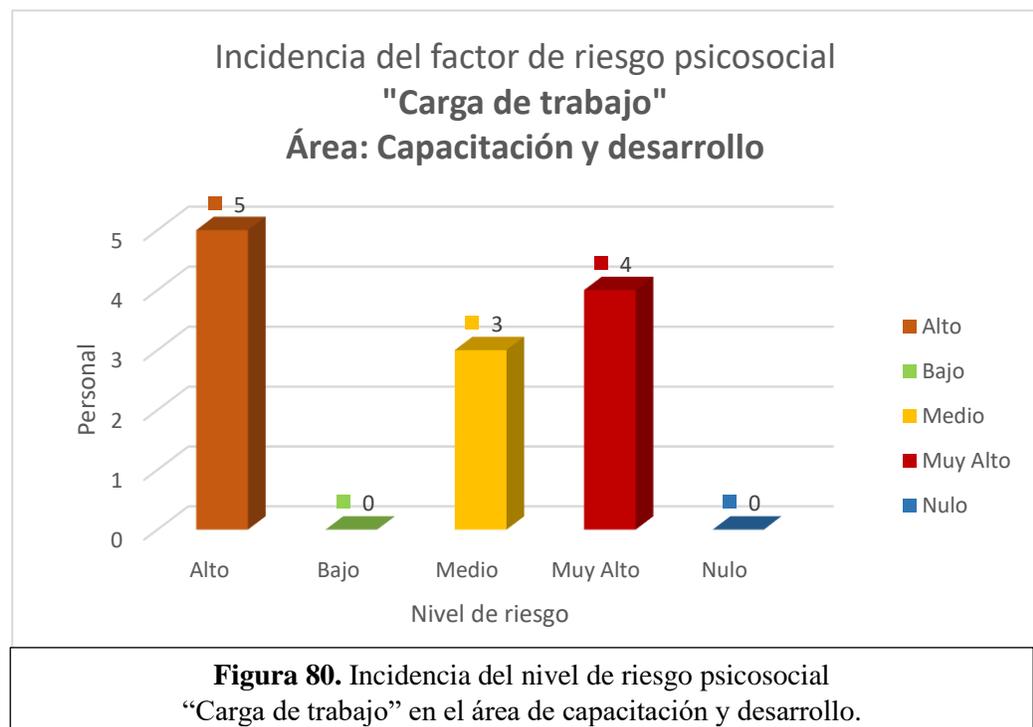
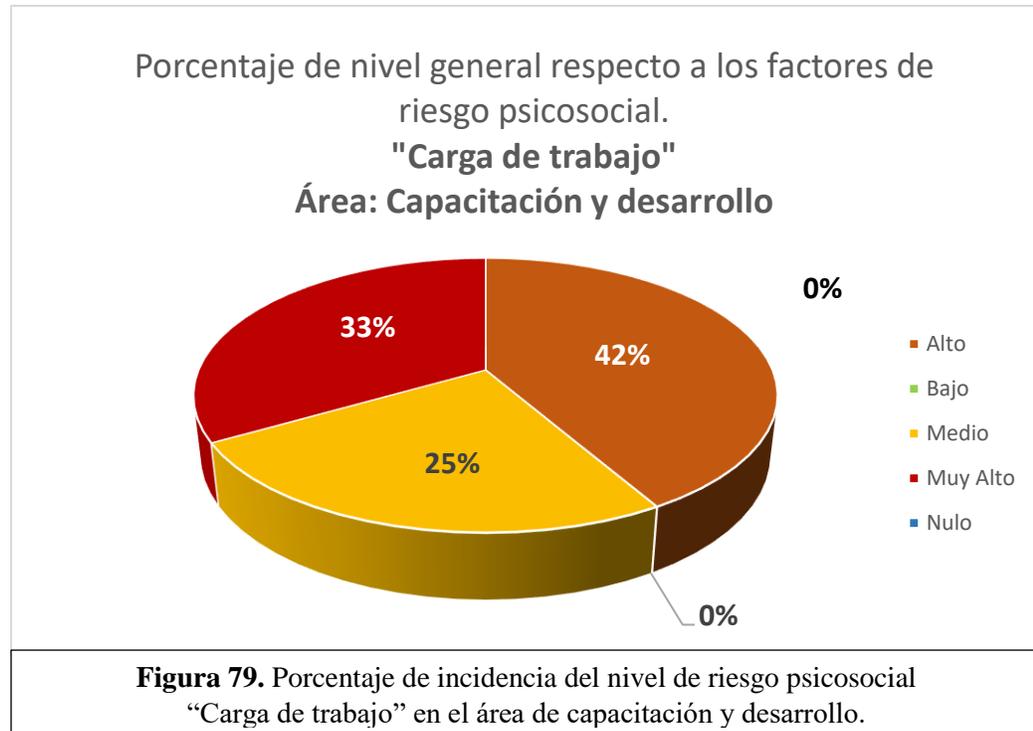


Figura 78 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de capacitación y desarrollo.

CARGA DE TRABAJO



FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Porcentaje de nivel general respecto a los factores de riesgo psicosocial.

"Falta de control sobre el trabajo"
Área: Capacitación y desarrollo

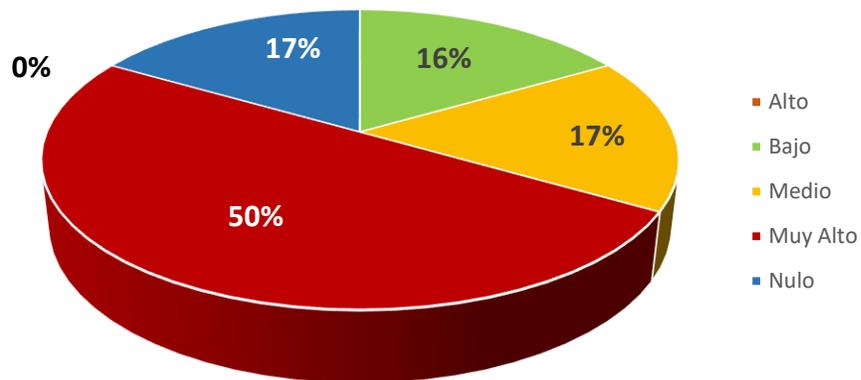


Figura 81. Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de capacitación y desarrollo.

Incidencia del factor de riesgo psicosocial
"Falta de control sobre el trabajo"
Área: Capacitación y desarrollo

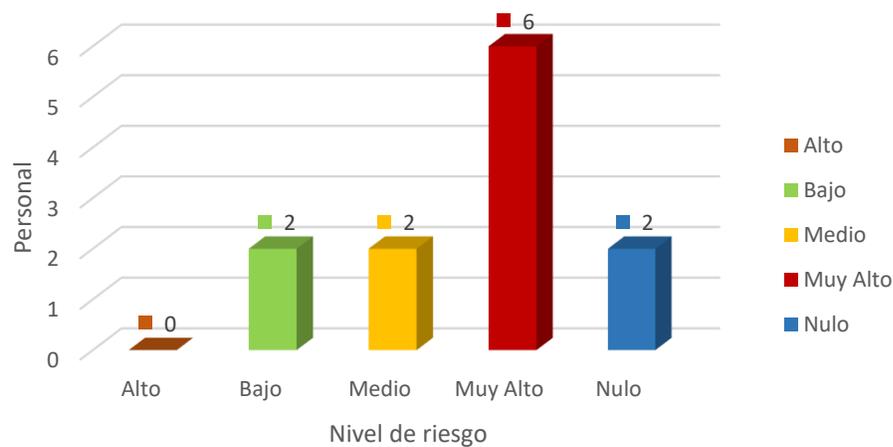
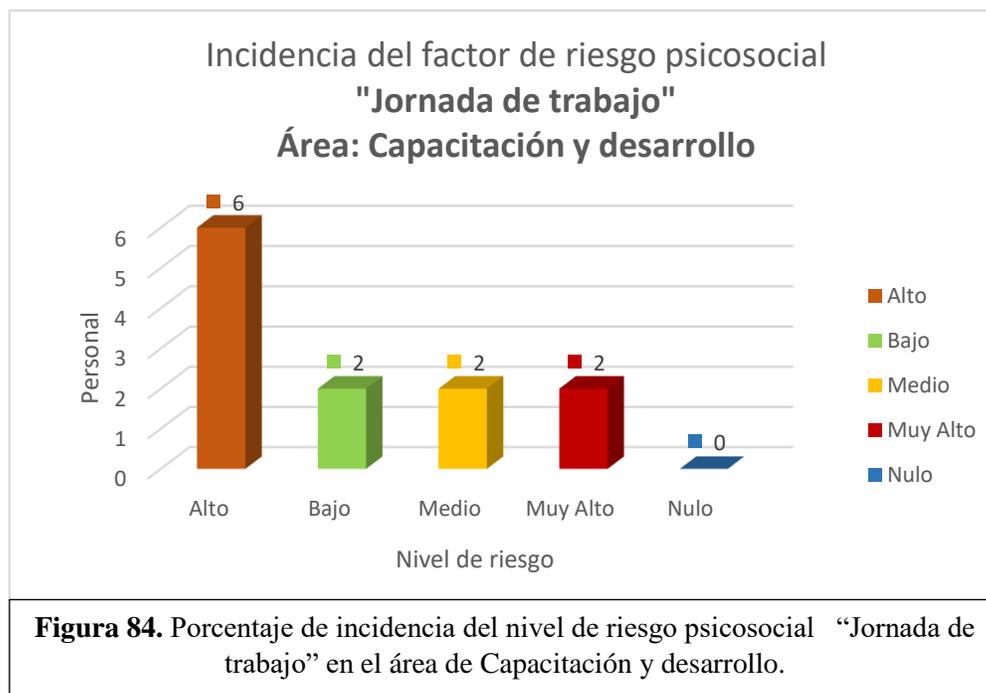
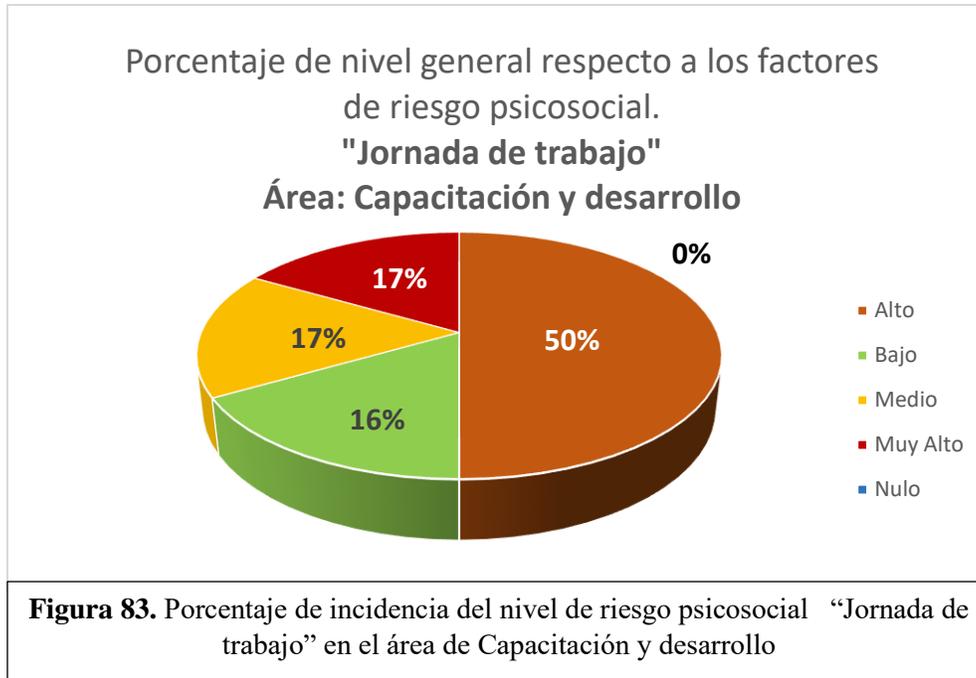


Figura 82. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de capacitación y desarrollo.

JORNADA DE TRABAJO



INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

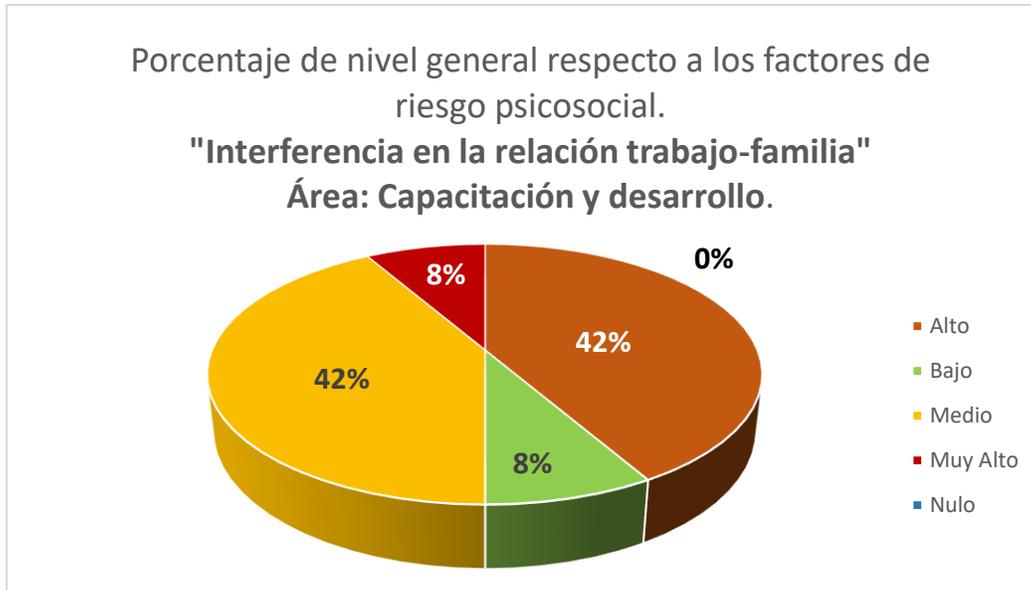


Figura 85. Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de capacitación y desarrollo.

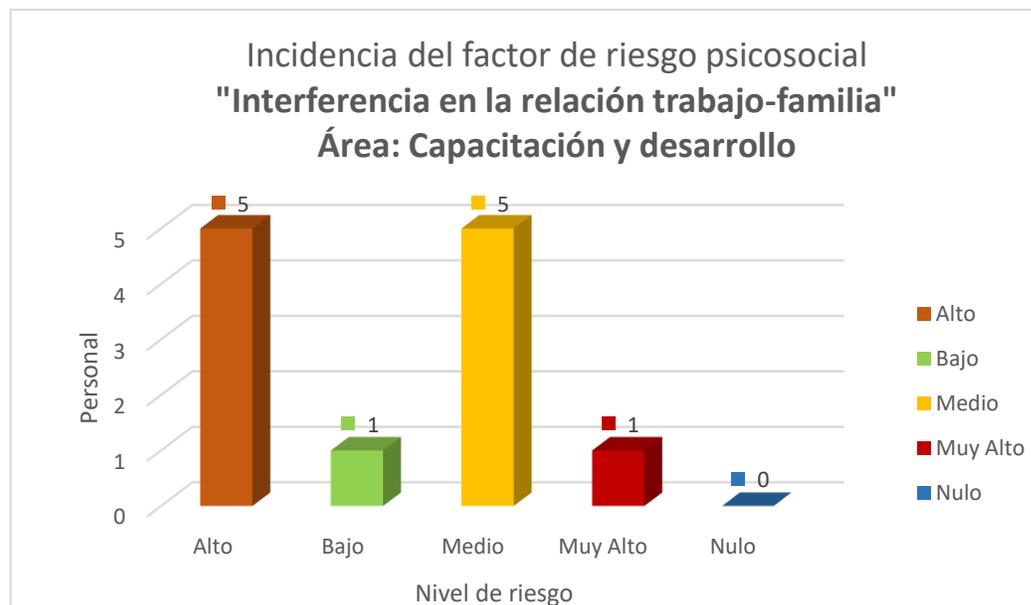


Figura 86. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de capacitación y desarrollo.

LIDERAZGO

Porcentaje de nivel general respecto a los factores de riesgo psicosocial.

"Liderazgo"

Área: Capacitación y desarrollo.

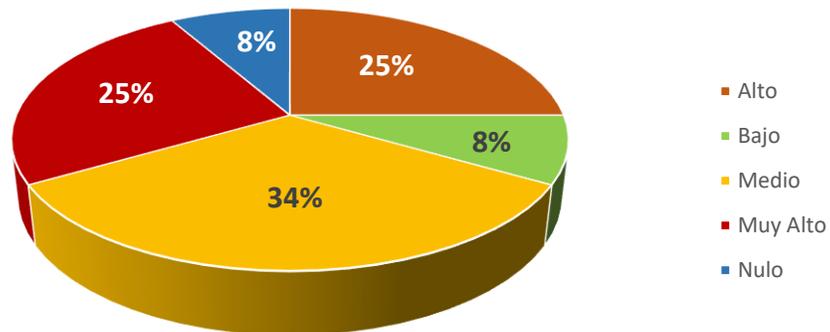


Figura 87. Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de capacitación y desarrollo

Incidencia del factor de riesgo psicosocial

"Liderazgo"

Área: Capacitación y desarrollo

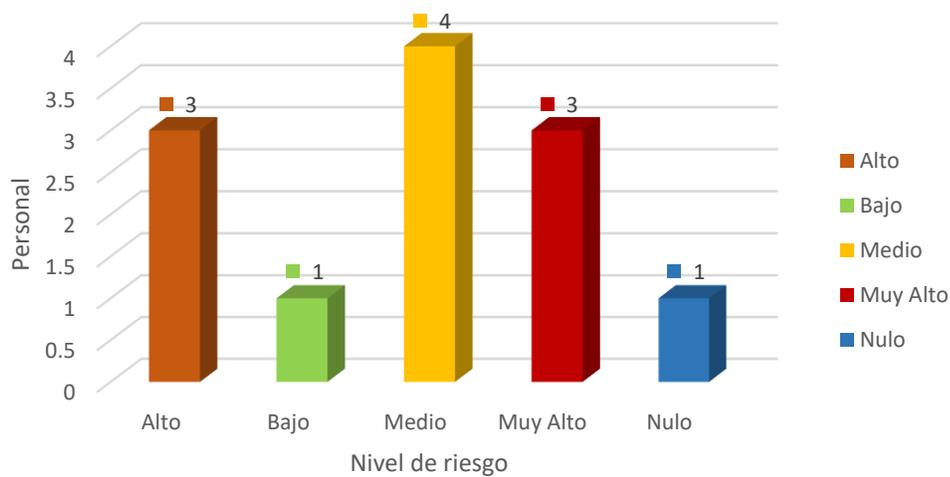
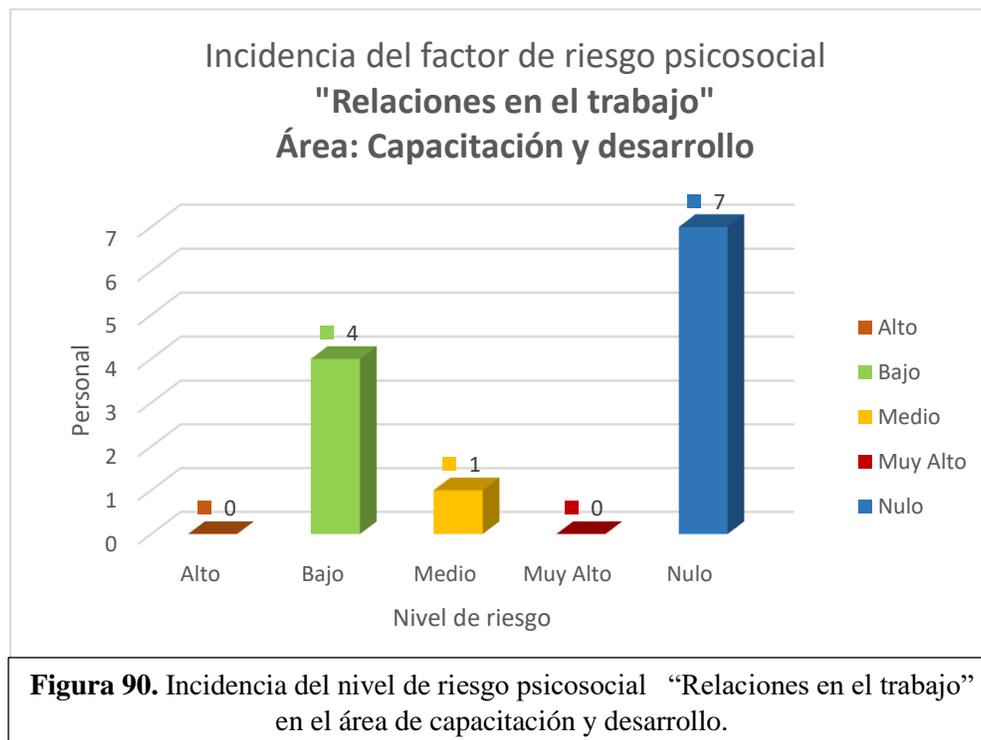
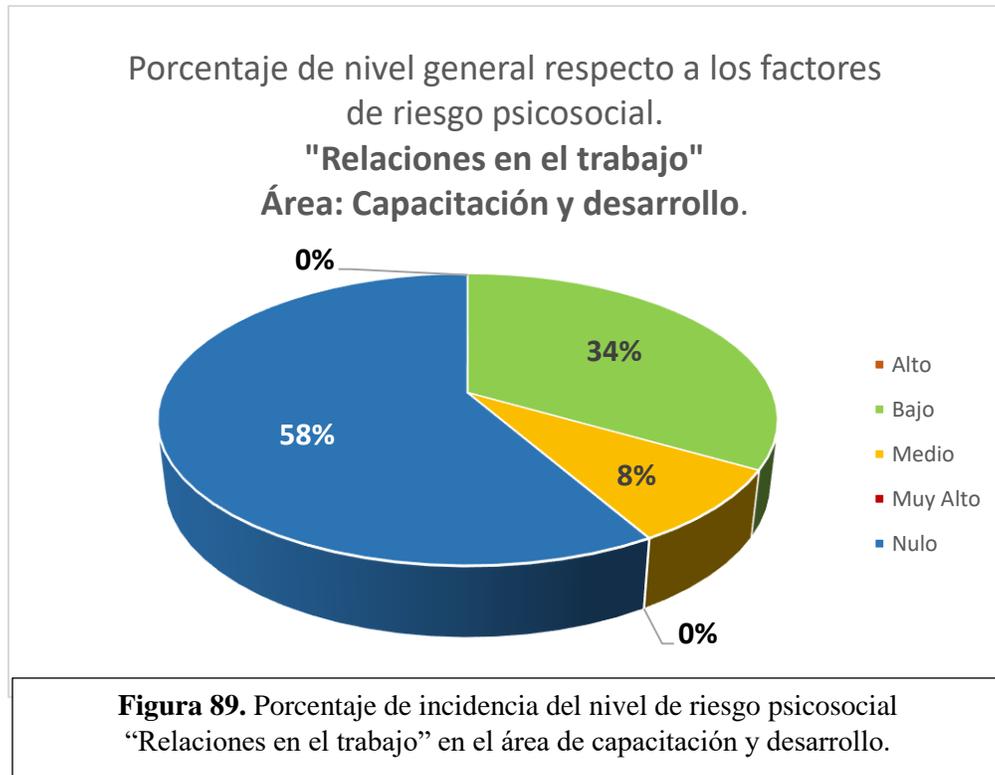


Figura 88. Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de capacitación y desarrollo

RELACIONES EN EL TRABAJO



VIOLENCIA

Porcentaje de nivel general respecto a los factores de riesgo psicosocial.

"Violencia"

Área: Capacitación y desarrollo.

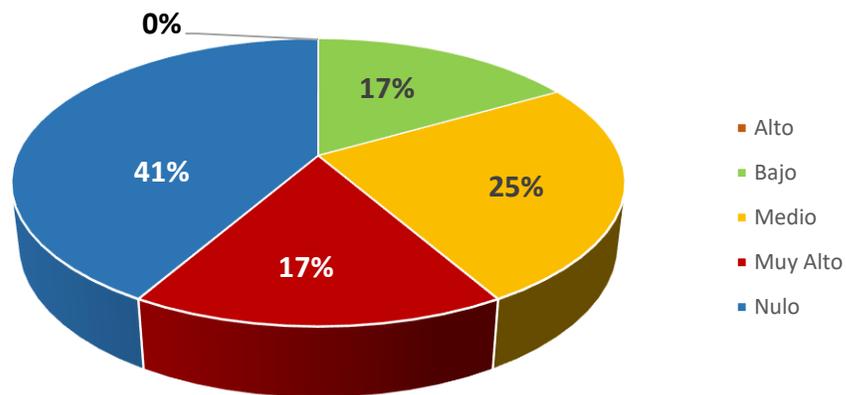


Figura 91. Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "violencia" en el área de capacitación y desarrollo

Incidencia del factor de riesgo psicosocial

"Violencia"

Área: Capacitación y desarrollo

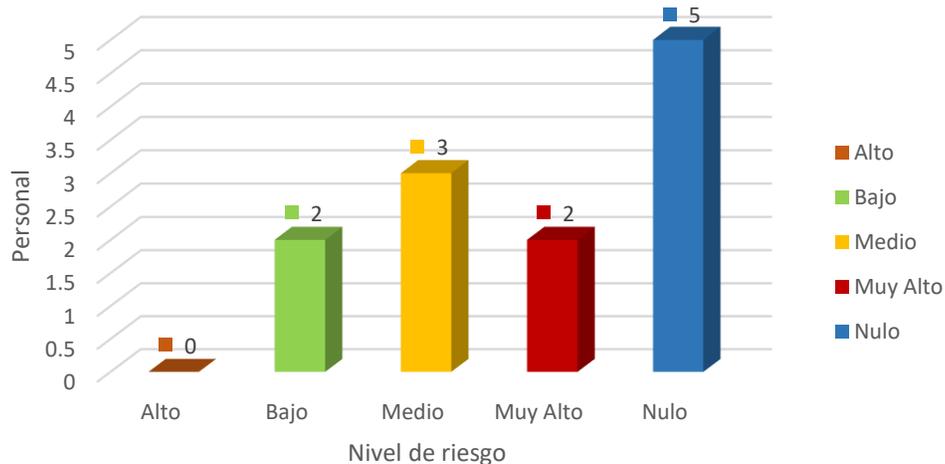


Figura 92. Porcentaje de incidencia del nivel de riesgo psicosocial "violencia" en el área de capacitación y desarrollo

4.7.3 PROTECCIÓN CIVIL

Esta área se encuentra conformada por 12 trabajadores los cuales de forma general se encuentran en un nivel de riesgo psicosocial medio con un 83%, respecto a las categorías la de ambiente de trabajo se encuentra bajo un nivel medio con el 67%, bajo el mismo porcentaje pero del nivel alto está la categoría de factores propios de la actividad, la organización del tiempo de trabajo en nivel medio con el 50% y finalmente el liderazgo y las relaciones de trabajo con el 59% bajo un nivel de riesgo bajo.

Analizando los dominios, las condiciones del ambiente de trabajo se encuentran bajo un nivel de riesgo medio, la carga de trabajo, la falta de control sobre el mismo y la jornada de trabajo se ubican en los niveles de riesgo alto con el 67, 42 y 50% respectivamente.

La interferencia en la relación trabajo-familia sobresale un nivel medio con el 50%, de igual nivel el liderazgo con el 59%

Las relaciones en el trabajo y la violencia se encuentran bajo los niveles de riesgo nulo con el 83 y 92% respectivamente.

Porcentaje de nivel general respecto a los factores de riesgo psicosocial.
Área: Protección Civil

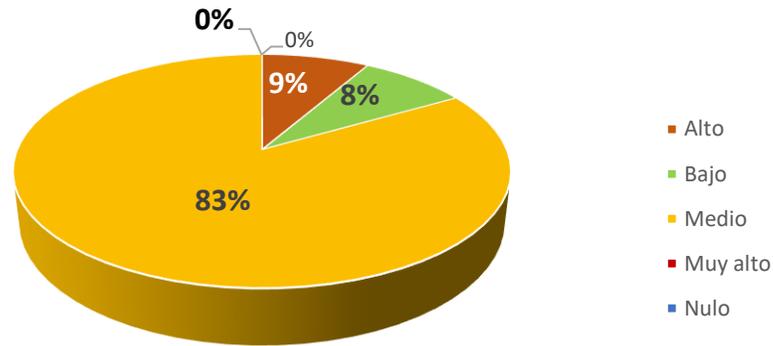


Figura 93 Nivel general de riesgo en el área de Protección Civil

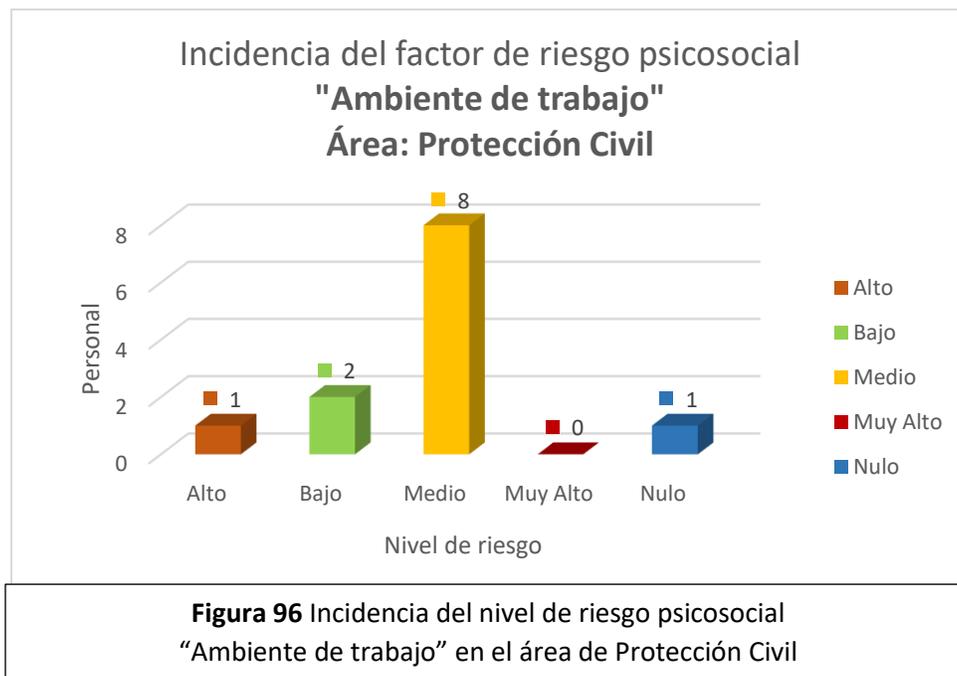
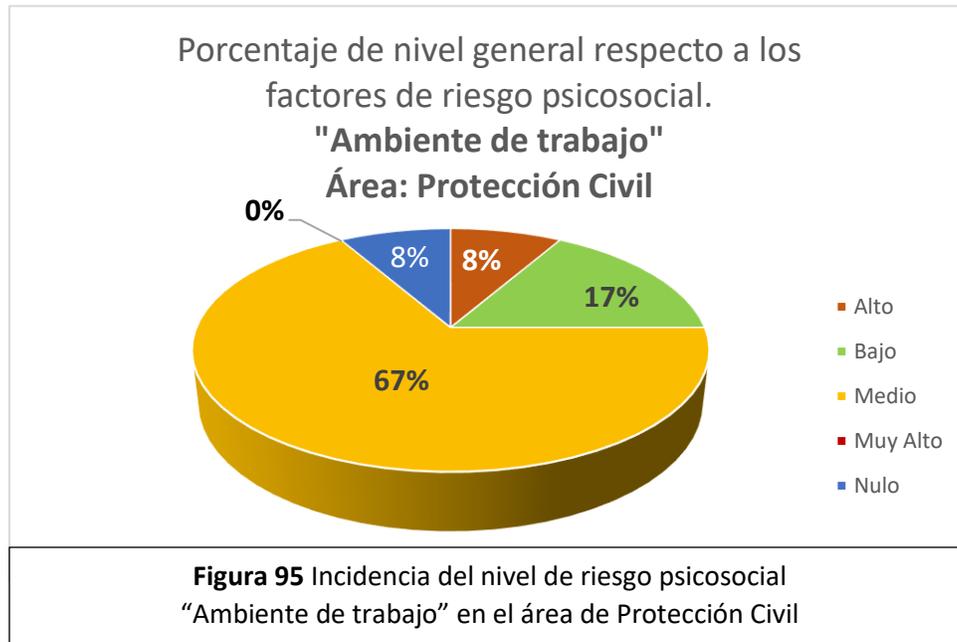
Nivel general de Factores de Riesgo psicosocial.
Área: Protección Civil



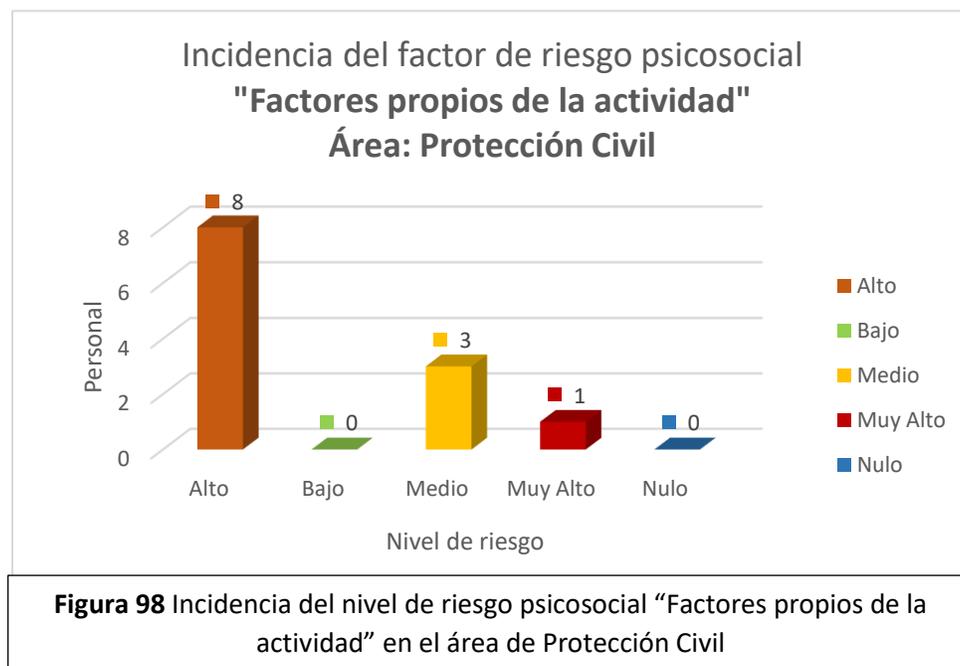
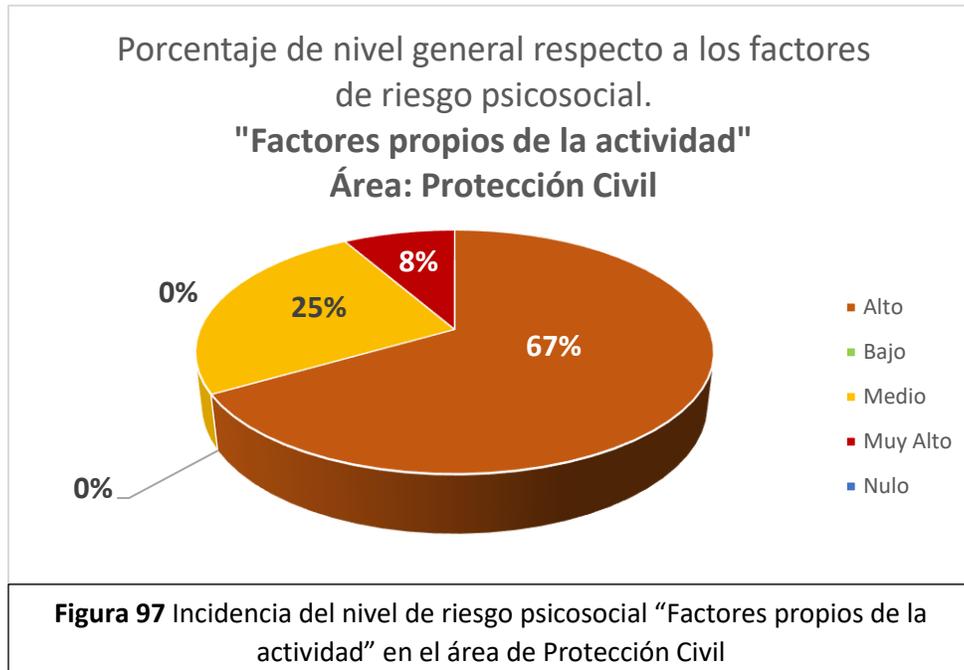
Figura 94 Nivel general de riesgo en el área de Protección Civil

4.7.3.1 Resultados por categoría

AMBIENTE DE TRABAJO



FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD



ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO



Figura 99 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Protección Civil

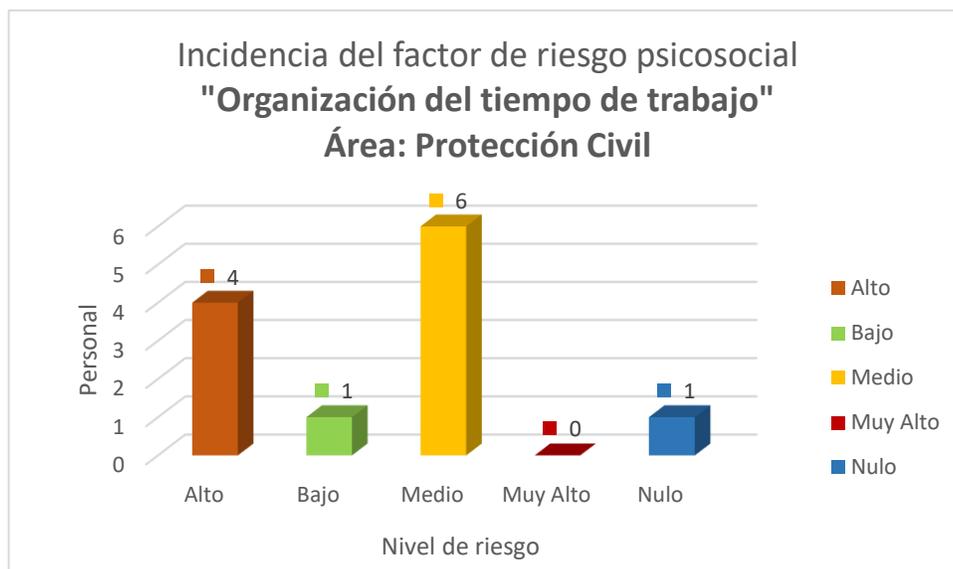


Figura 100 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Protección Civil

LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO



Figura 101 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de Protección Civil

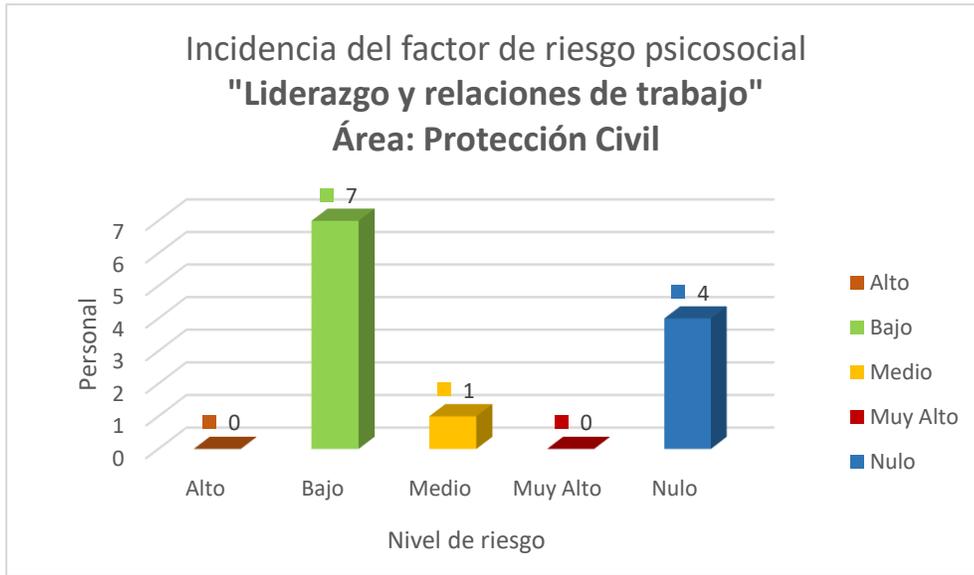


Figura 102 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de Protección Civil

4.7.3.2 Resultados por dominio

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO

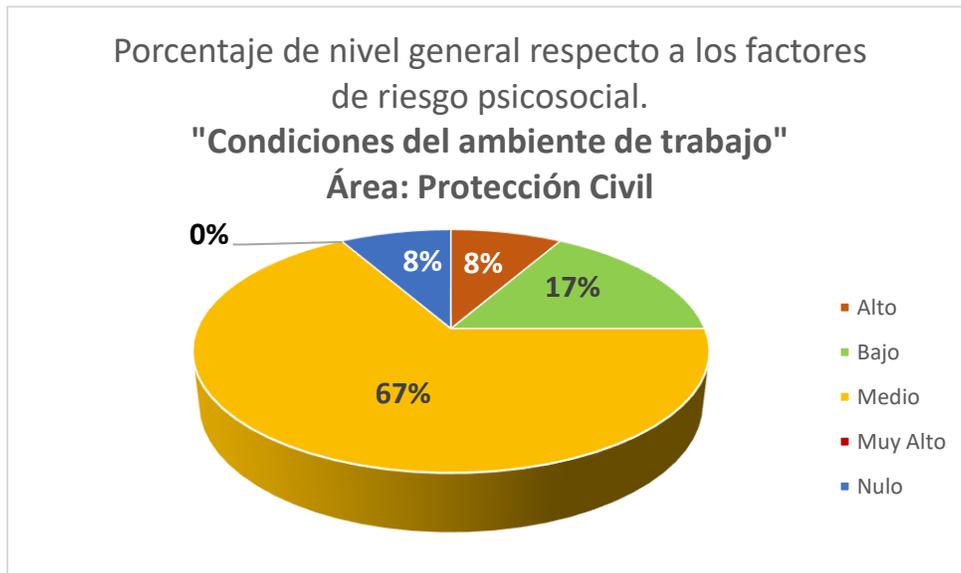


Figura 103 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Protección Civil

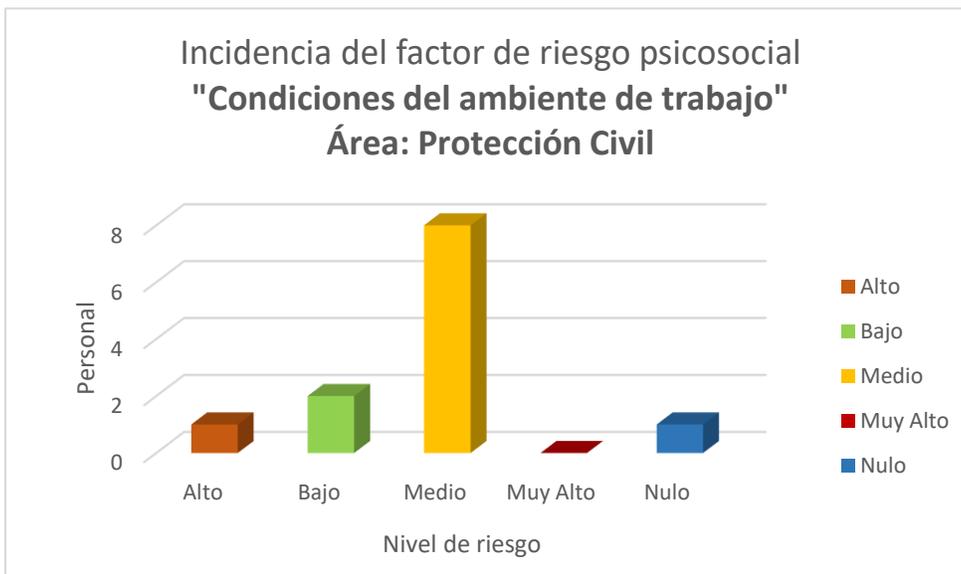
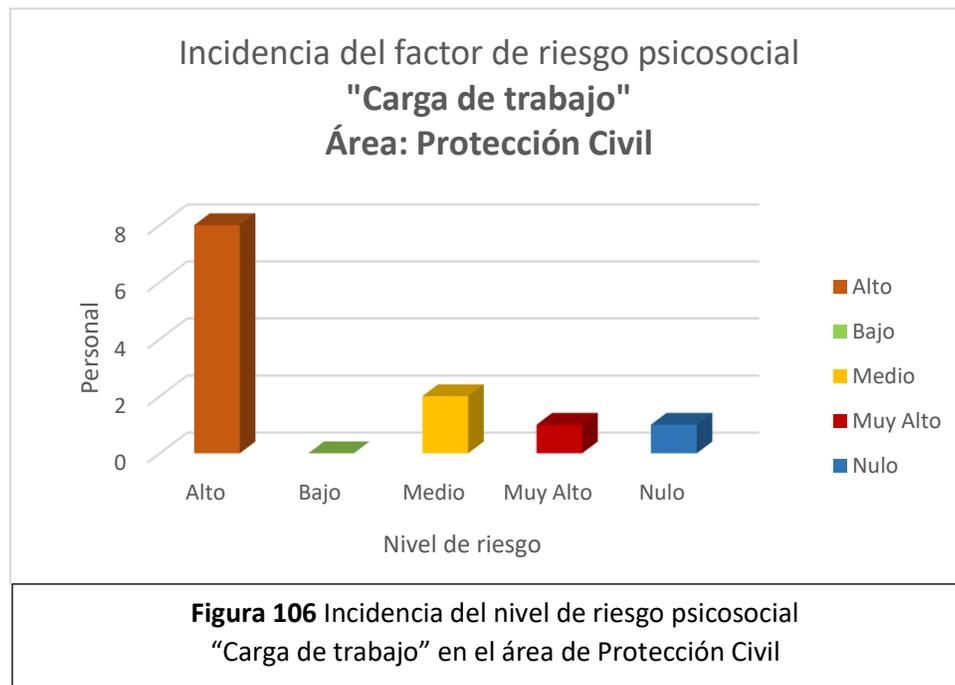
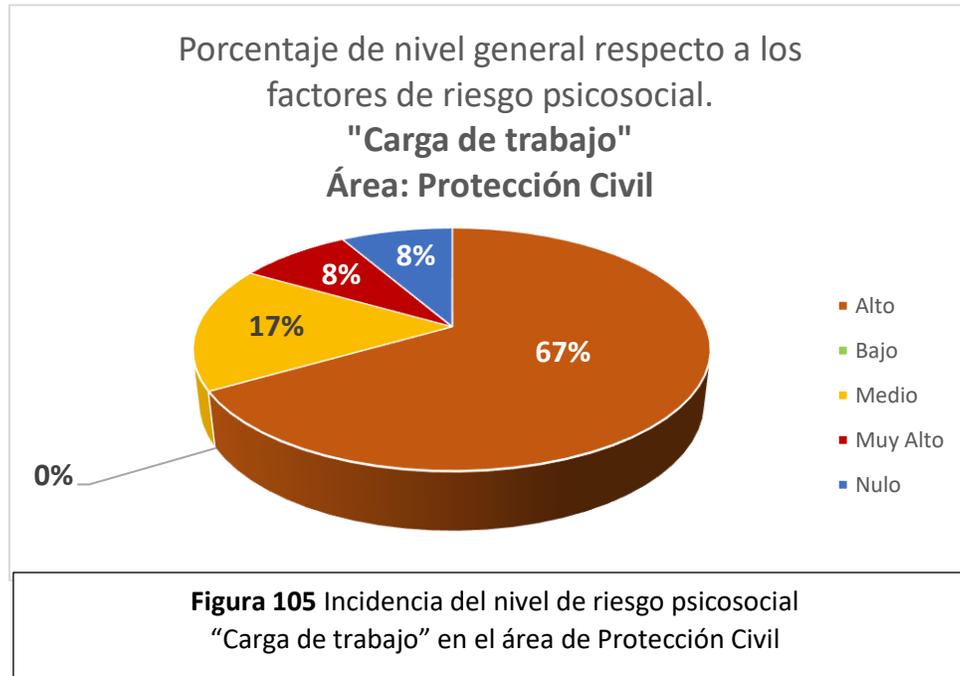


Figura 104 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Protección Civil

CARGA DE TRABAJO



FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

Porcentaje de nivel general respecto a los factores de riesgo psicosocial.

"Falta de control sobre el trabajo"

Área: Protección Civil

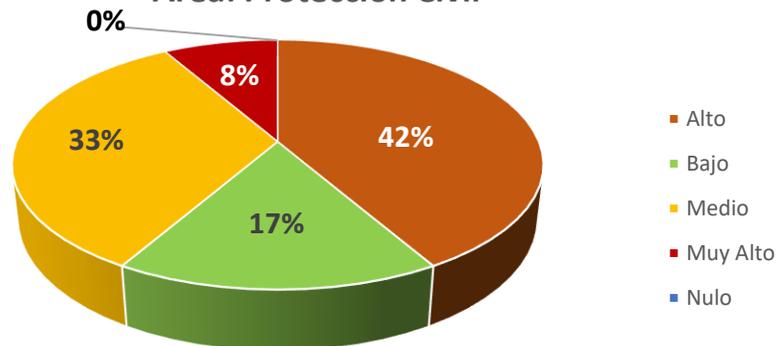


Figura 107 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de Protección Civil

Incidenia del factor de riesgo psicosocial

"Falta de control sobre el trabajo"

Área: Protección Civil

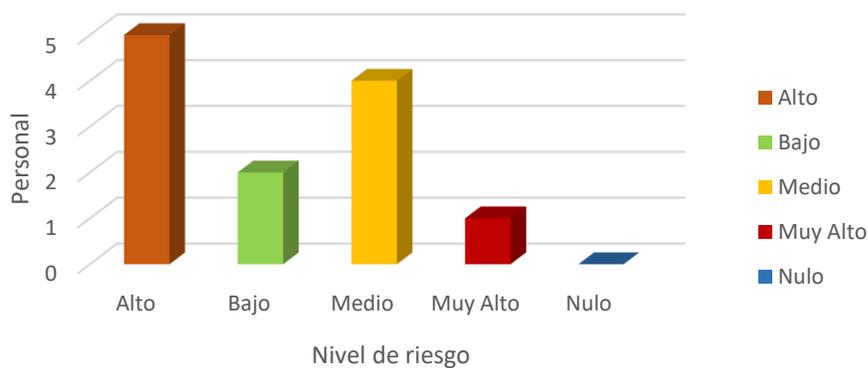


Figura 108 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de Protección Civil

JORNADA DE TRABAJO

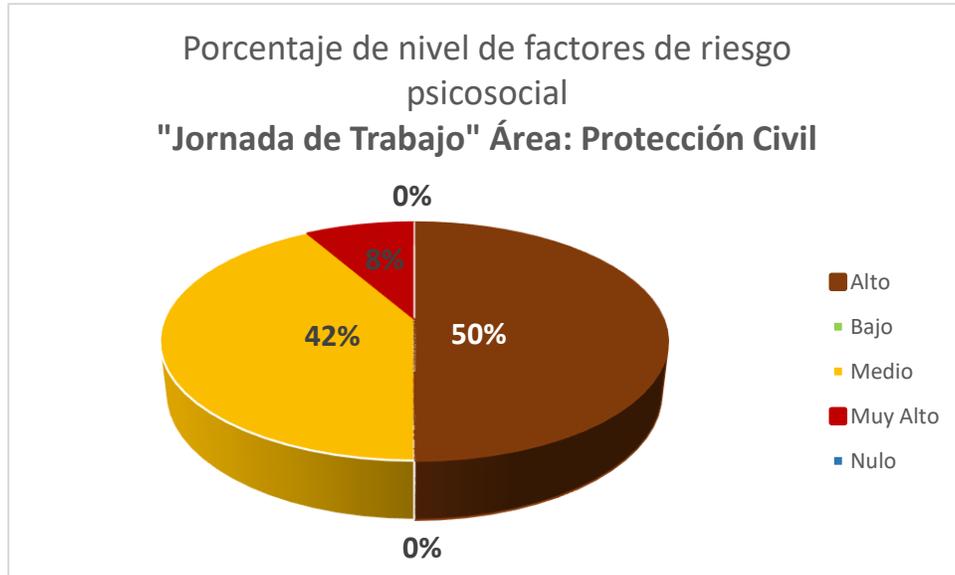


Figura 109 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Protección Civil

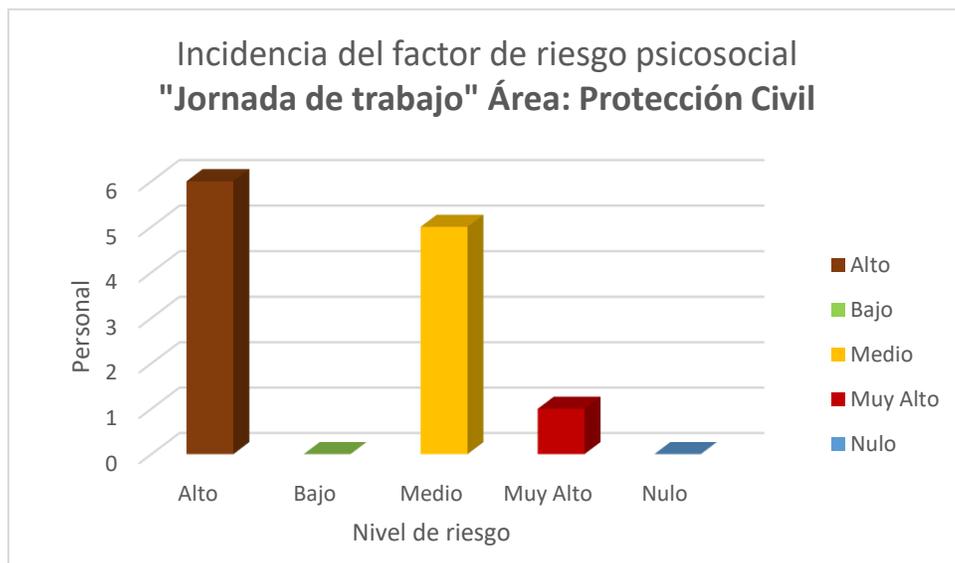
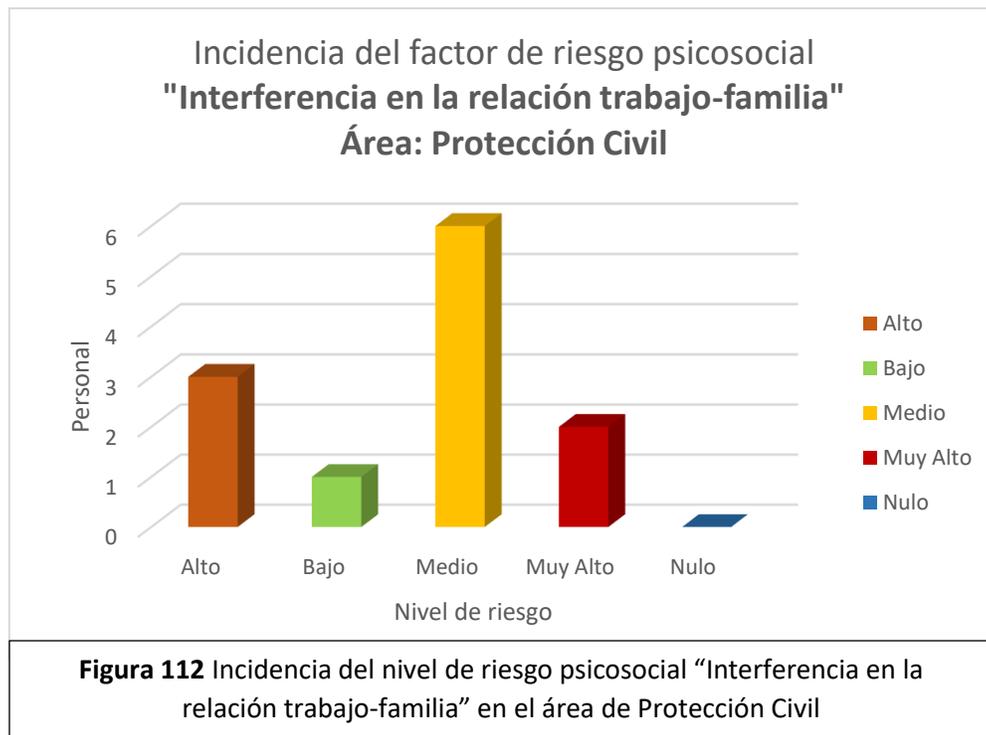
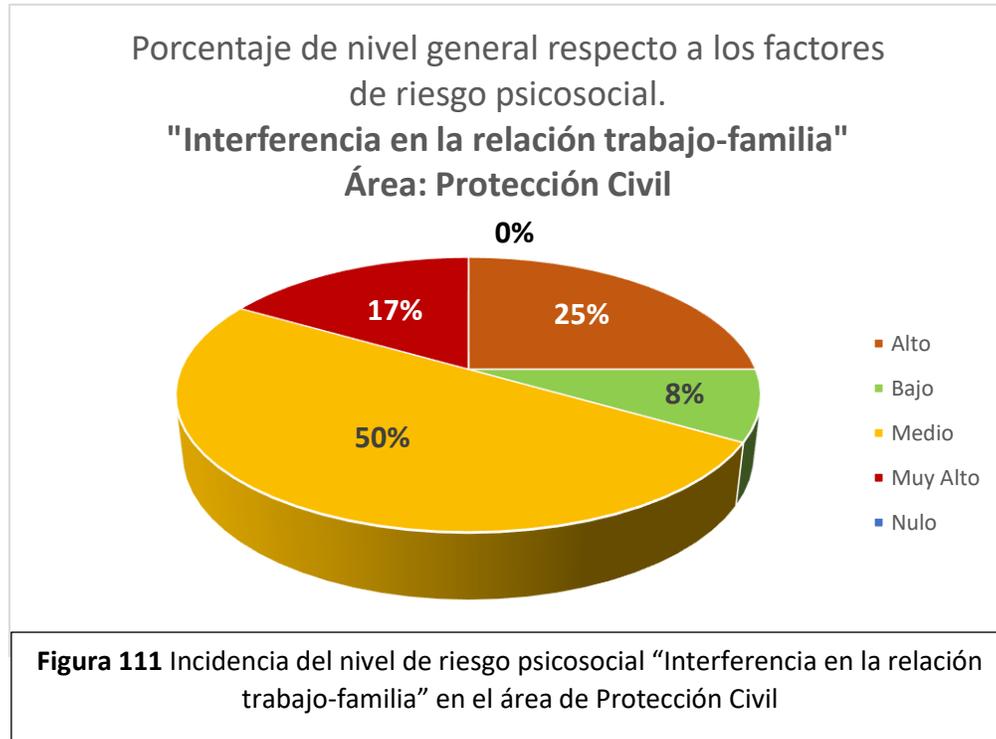


Figura 110 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Protección Civil

INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA



LIDERAZGO

Porcentaje de trabajadores bajo el factor de riesgo psicosocial.

"Liderazgo" Área: Protección Civil

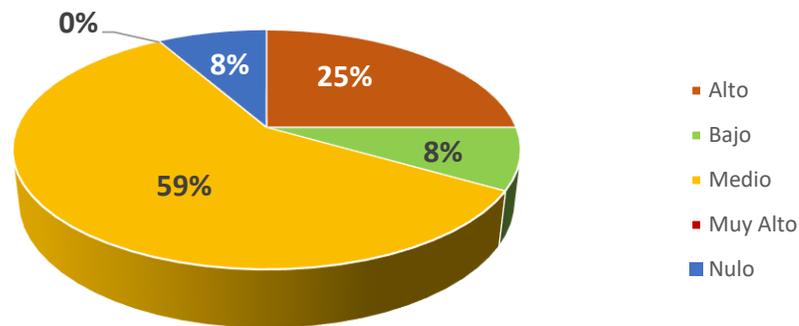


Figura 113 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de Protección Civil

Incidencia del factor de riesgo psicosocial
"Liderazgo" Área: Protección Civil

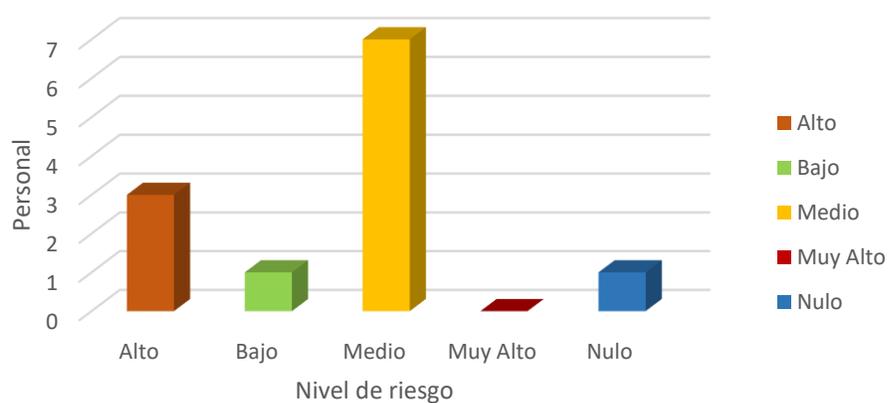
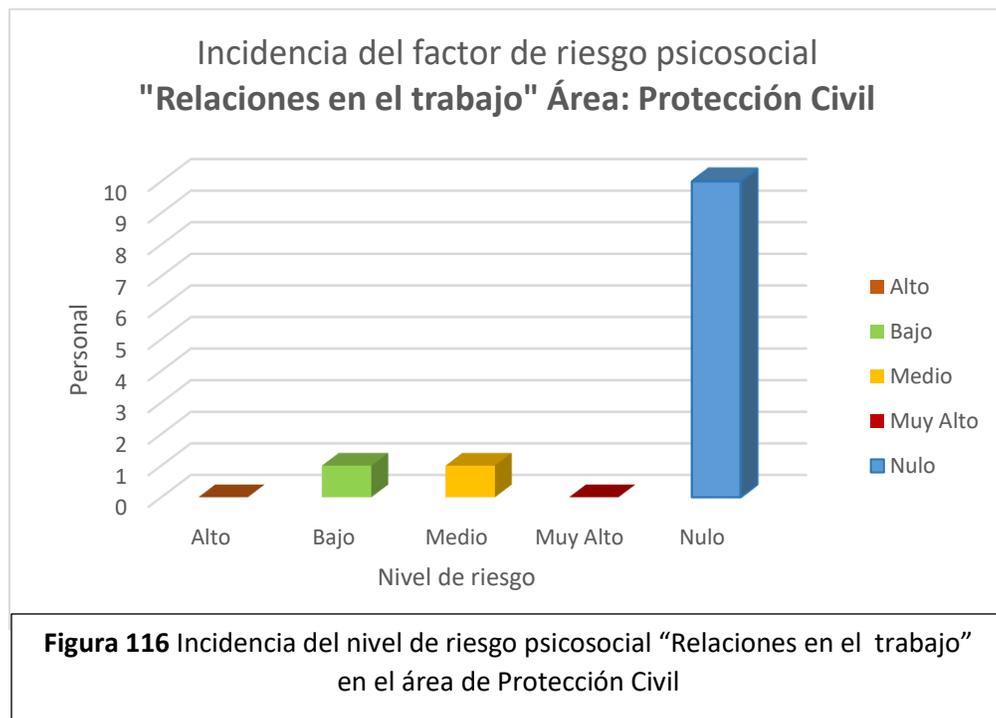
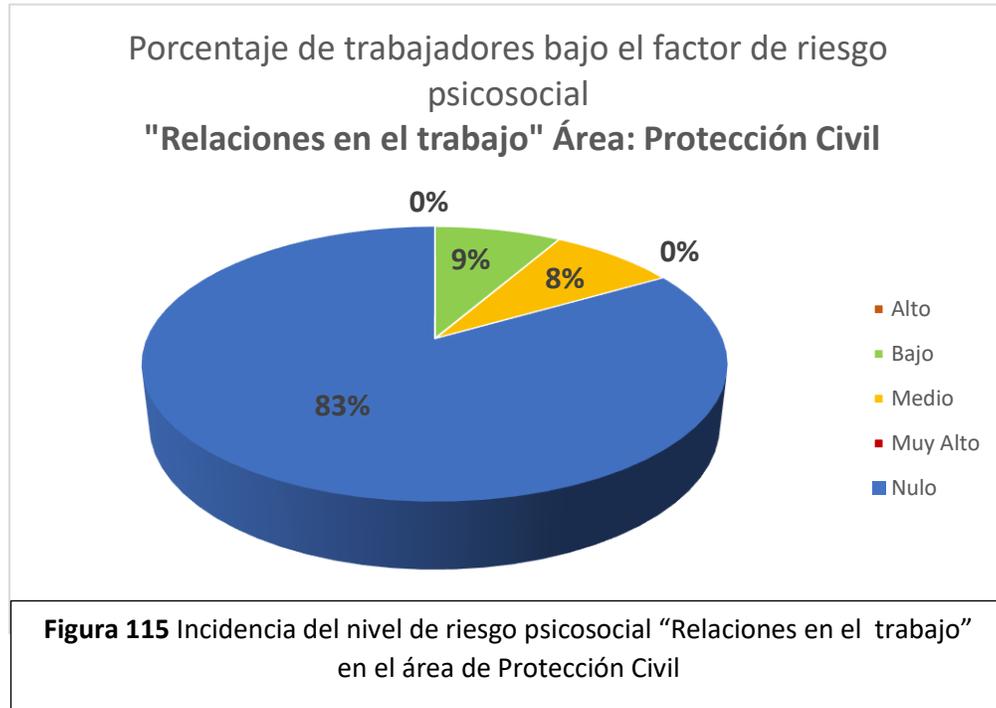
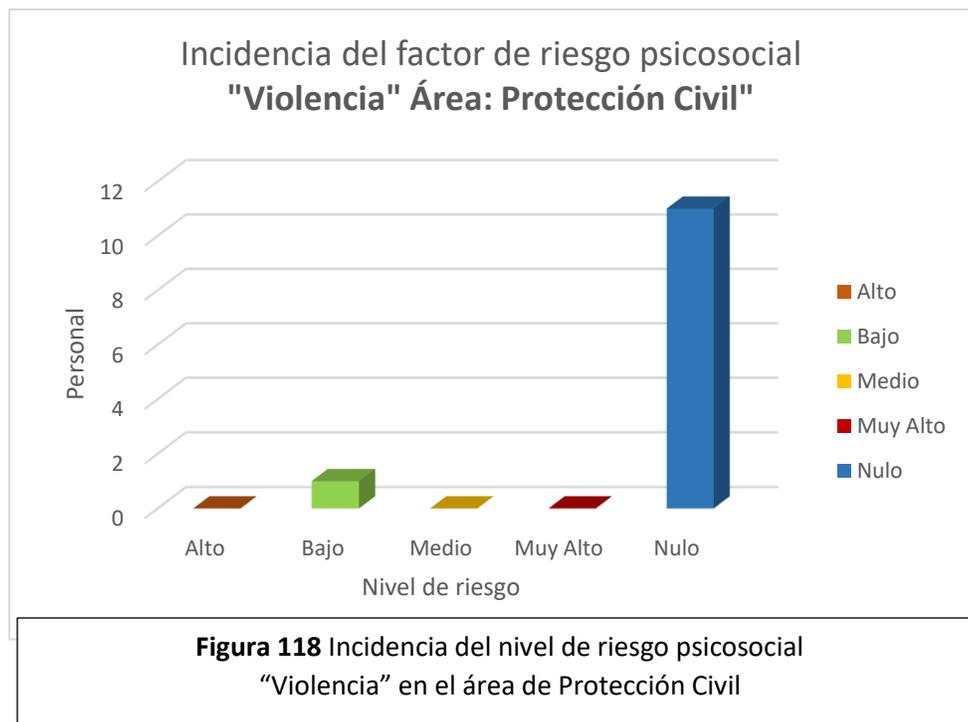
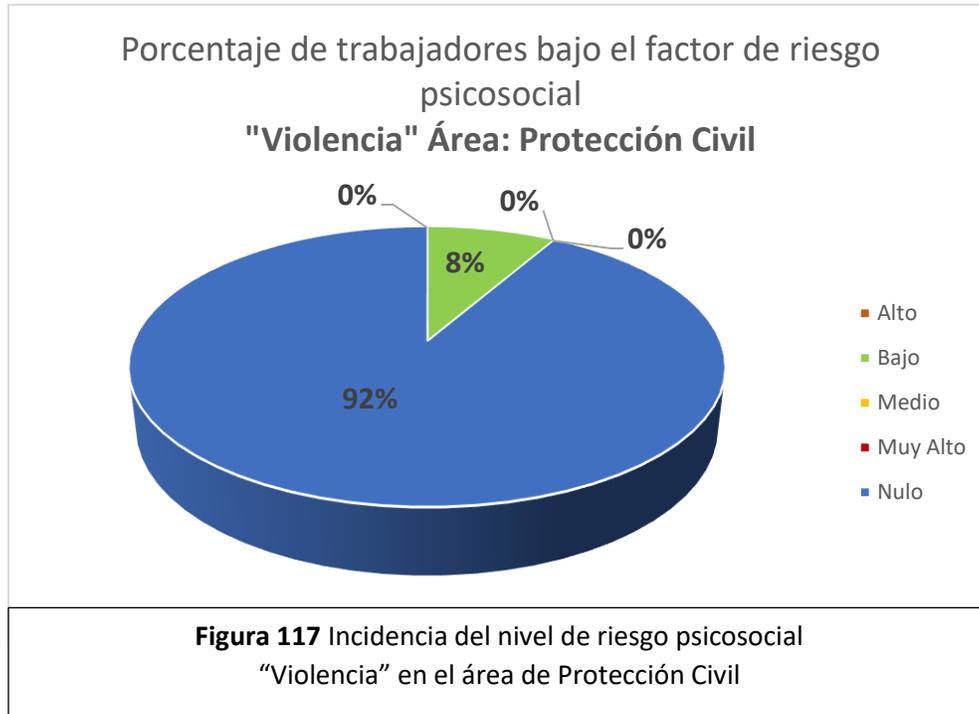


Figura 114 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de Protección Civil

RELACIONES EN EL TRABAJO



VIOLENCIA



4.7.4 ADMINISTRACIÓN

Esta área se encuentra conformada por tres trabajadores las cuales cumplen las funciones administrativas de la empresa, el área posee de acuerdo al análisis un nivel general de riesgo medio de manera total, respecto al nivel de riesgo de la categoría ambiente de trabajo se encuentra bajo un nivel nulo con el 67%, los factores propios de la actividad se encuentran bajo nivel de riesgo alto, 2 trabajadores están en el nivel alto y una en muy alto, siendo esta la categoría de mayor afectación. La organización del tiempo de trabajo se encuentra distribuida de manera diferente ya que cada una está en los niveles bajo, medio y nulo respectivamente. La categoría de liderazgo y relaciones de trabajo sobresale el nivel de riesgo nulo.

En los resultados de dominio destaca el de carga de trabajo sobre niveles altos, la falta de control sobre el trabajo se distribuye entre los niveles de riesgo alto, bajo y muy alto respectivamente, de igualmente la jornada de trabajo bajo los niveles alto, medio y nulo. En cuanto la interferencia en la relación trabajo-familia sobresale el nivel de riesgo medio con el 67% y el liderazgo se encuentra fraccionado en los niveles alto, bajo y nulo cada una, las relaciones en el trabajo y la violencia se encuentran bajo un nivel del 100% nulo.

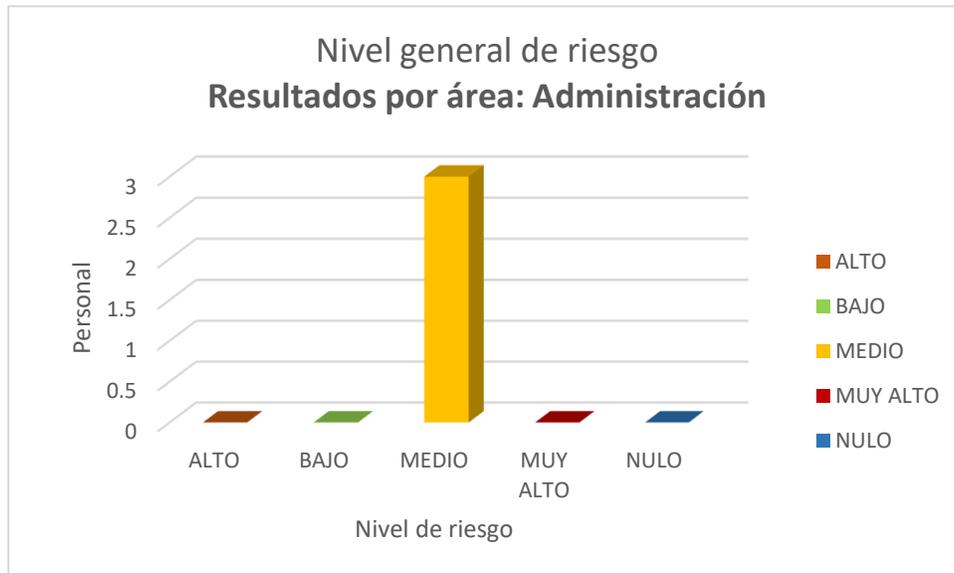


Figura 119 Nivel general de riesgo en el área de administración



Figura 120 Nivel general de riesgo en el área de administración

4.7.4.1 Resultados por categoría

AMBIENTE DE TRABAJO

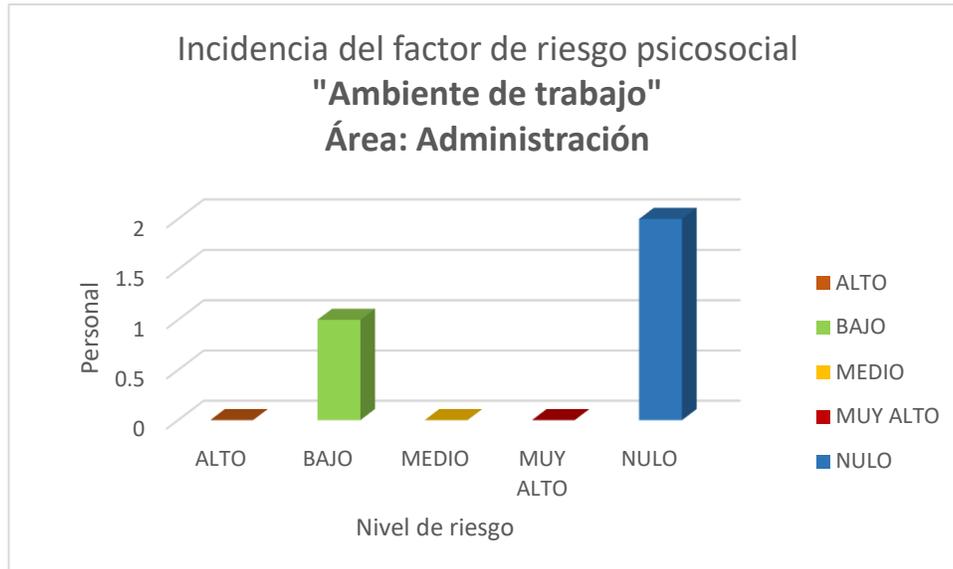


Figura 121 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Administración

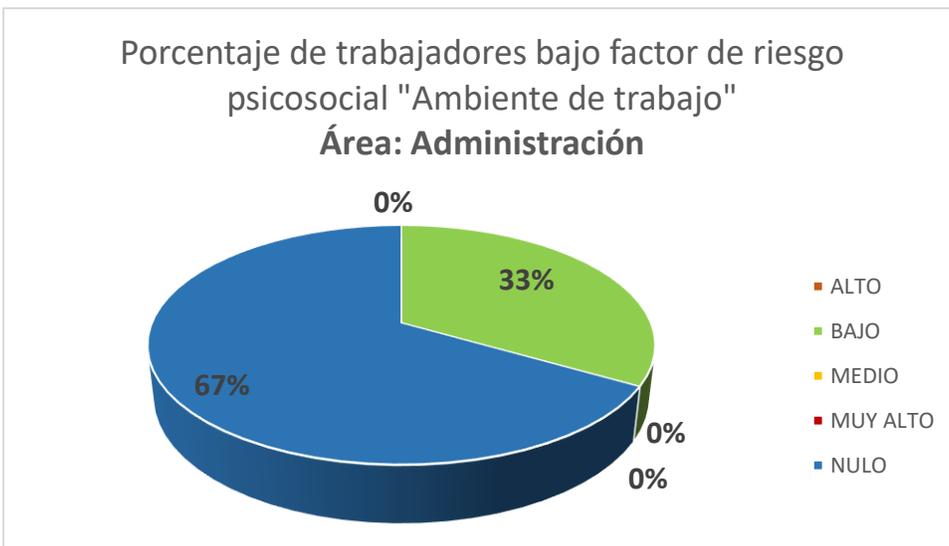


Figura 122 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Administración

FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD

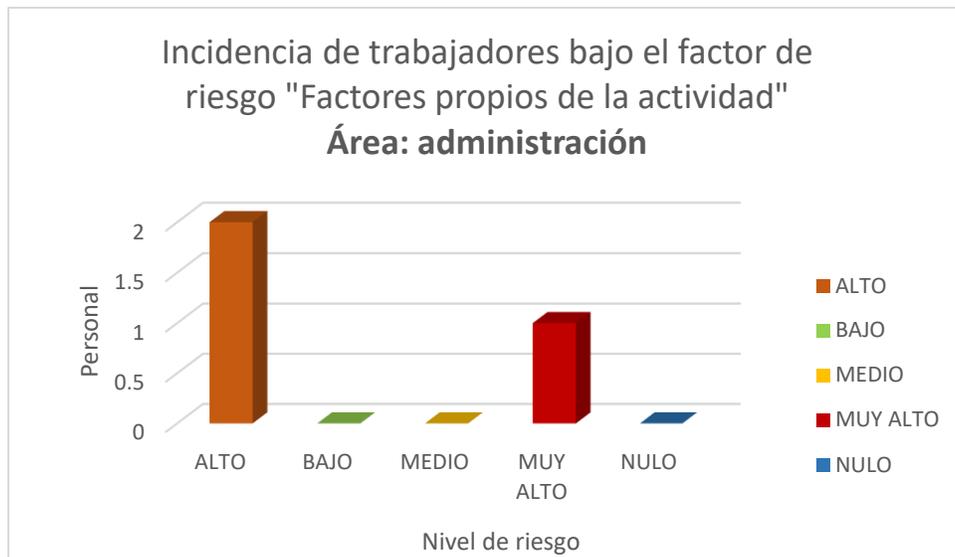


Figura 123 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de Administración.



Figura 124 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de Administración

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

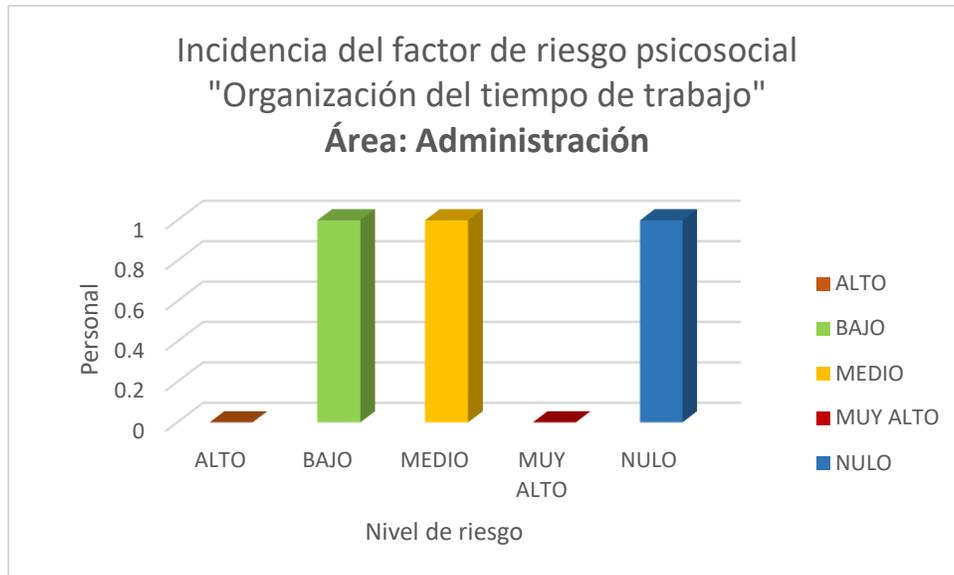


Figura 125 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Administración



Figura 126 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Administración

LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO

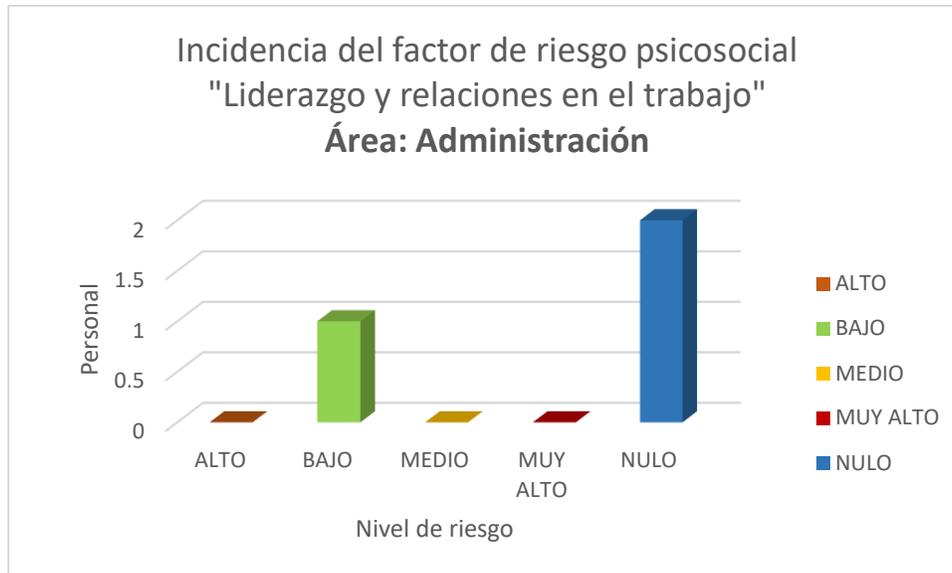


Figura 127 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial
"Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

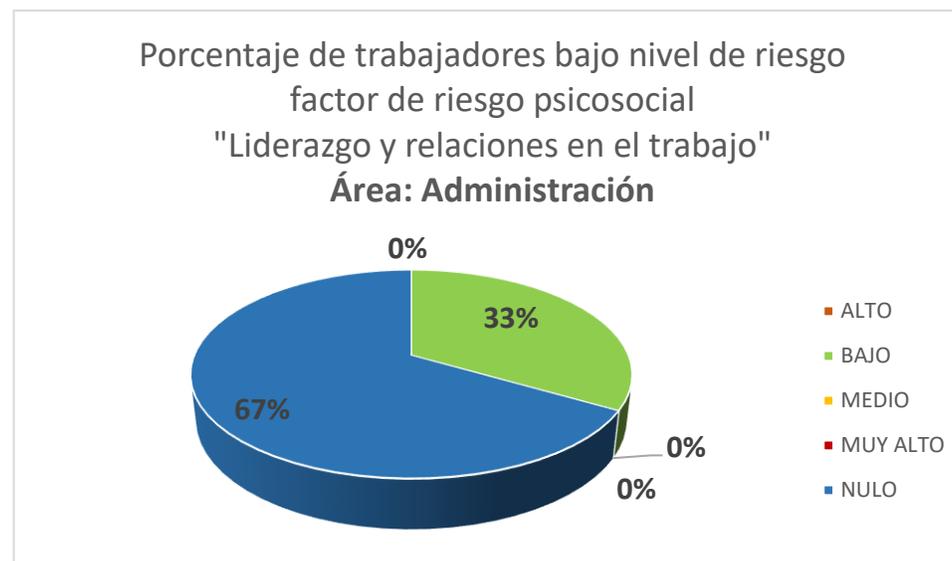


Figura 128 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial
"Liderazgo y relaciones de trabajo" en el área de Seguridad e Higiene

4.7.4.2 Resultados por dominio

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO

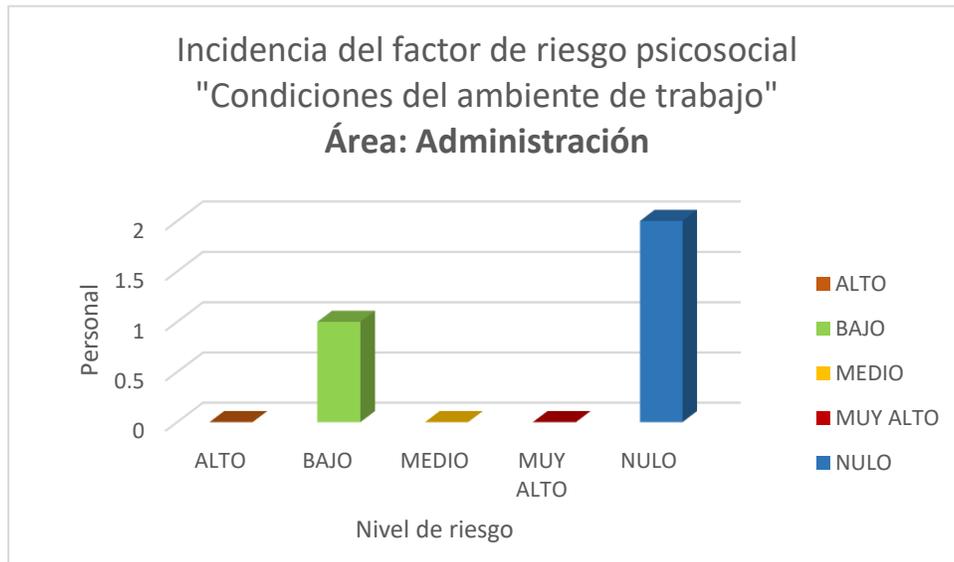


Figura 129 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Administración

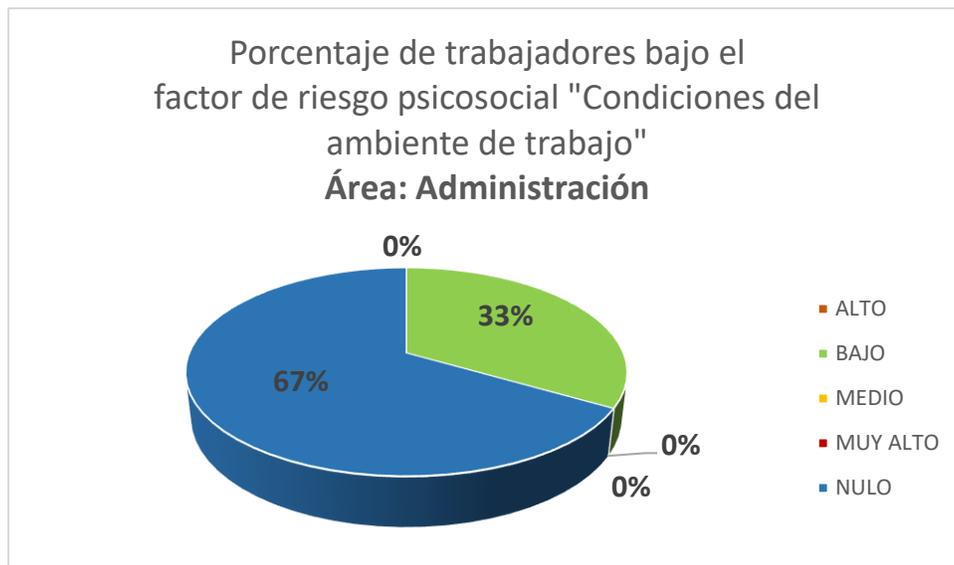


Figura 130 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Administración

CARGA DE TRABAJO

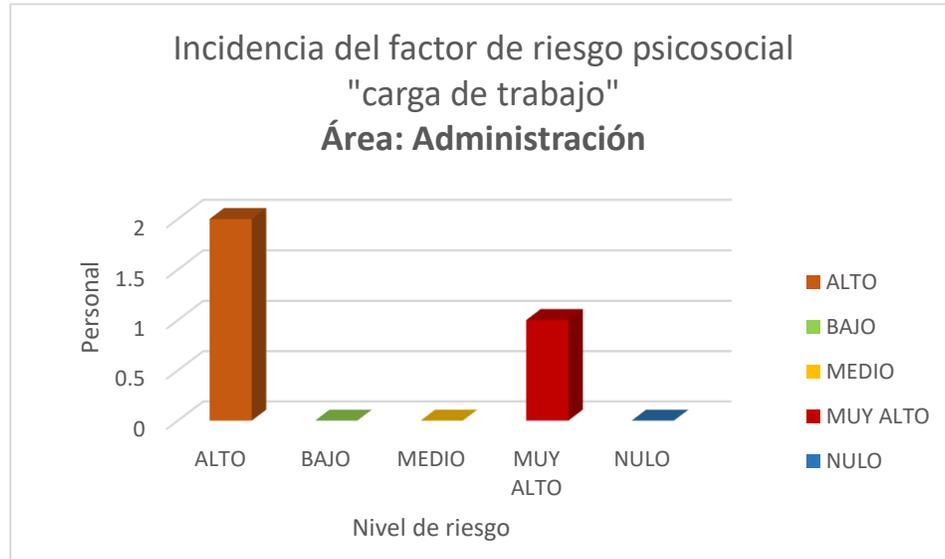


Figura 131 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial
"Carga de trabajo" en el área de Administración

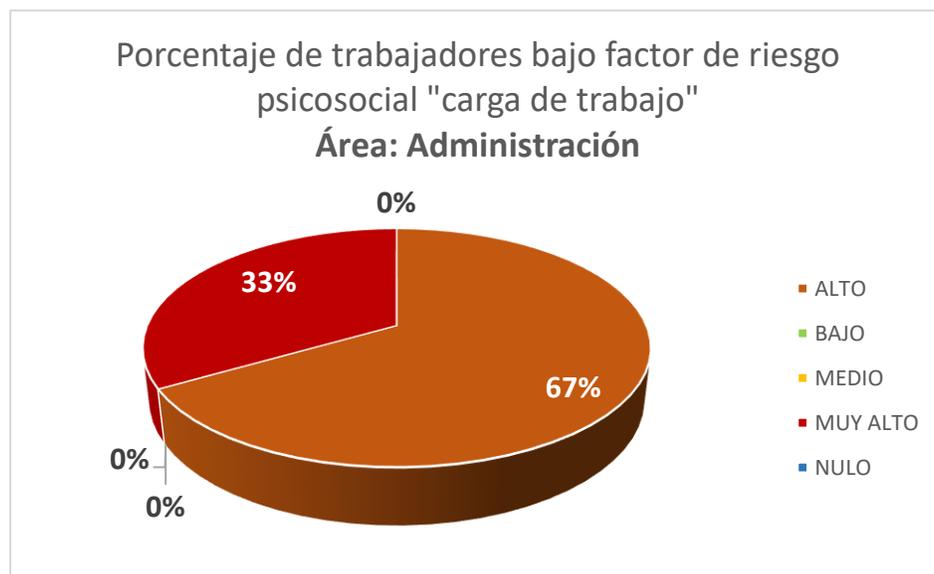


Figura 132 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial
"Carga de trabajo" en el área de Administración

FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

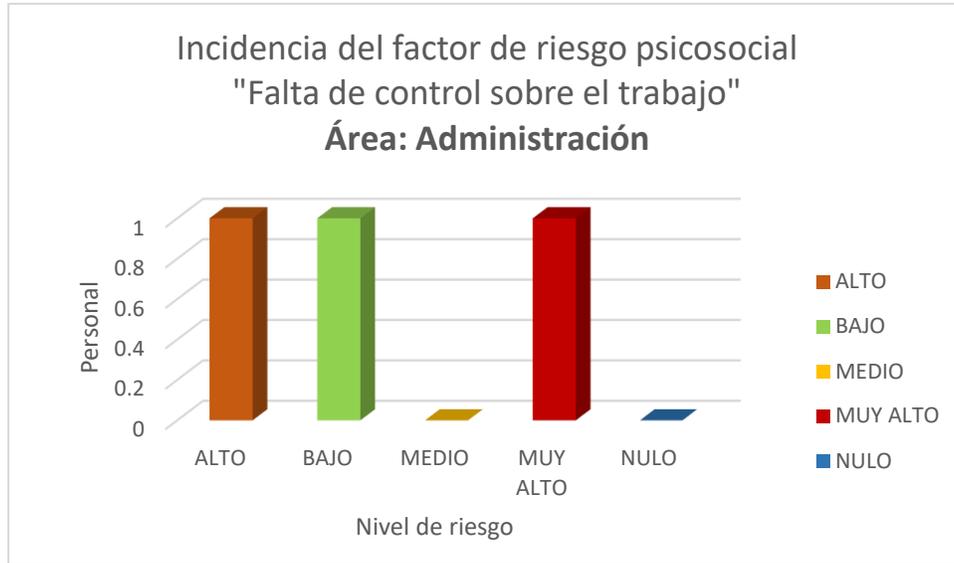


Figura 133 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial
"Falta de control sobre el trabajo" en el área de Administración

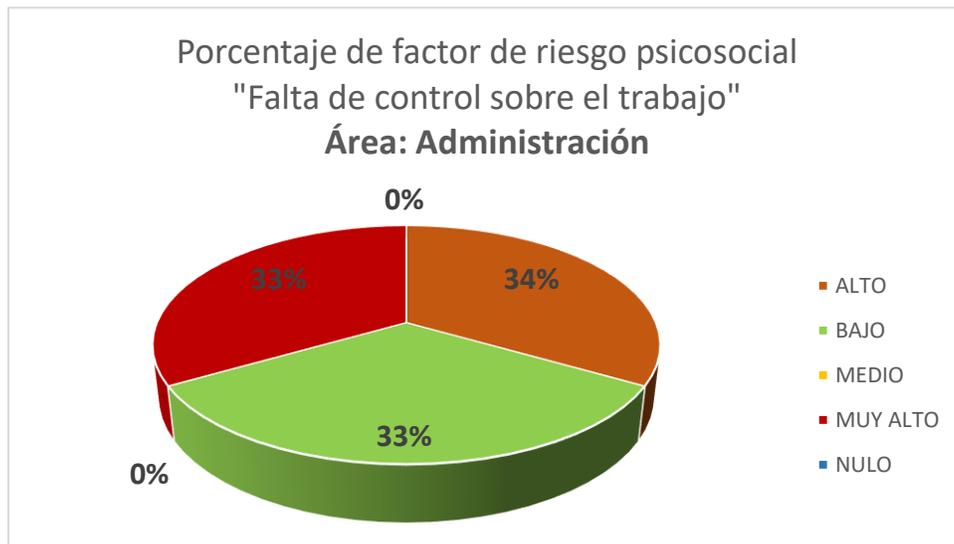


Figura 134 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial
"Falta de control sobre el trabajo de trabajo" en el área de Administración

JORNADA DE TRABAJO

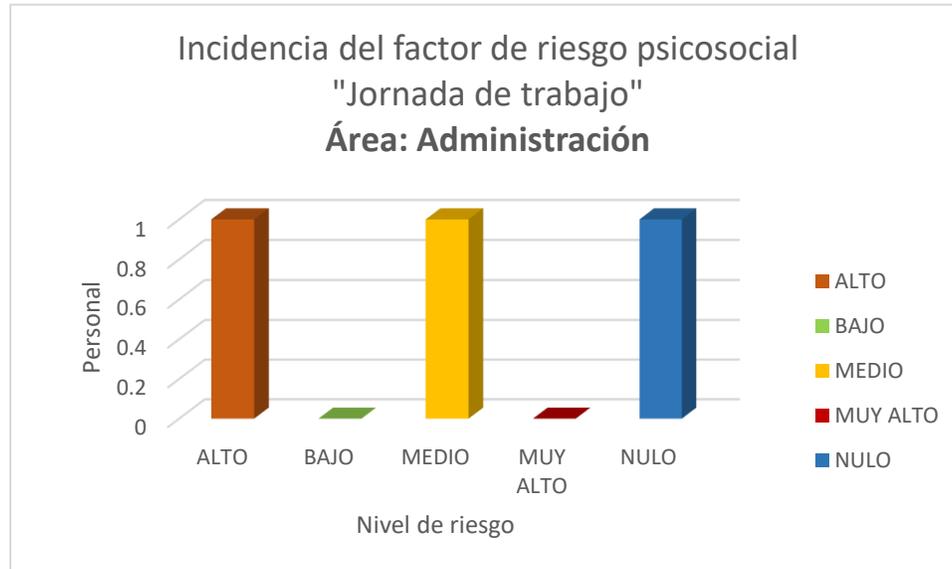


Figura 135 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Administración



Figura 136 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Administración

INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

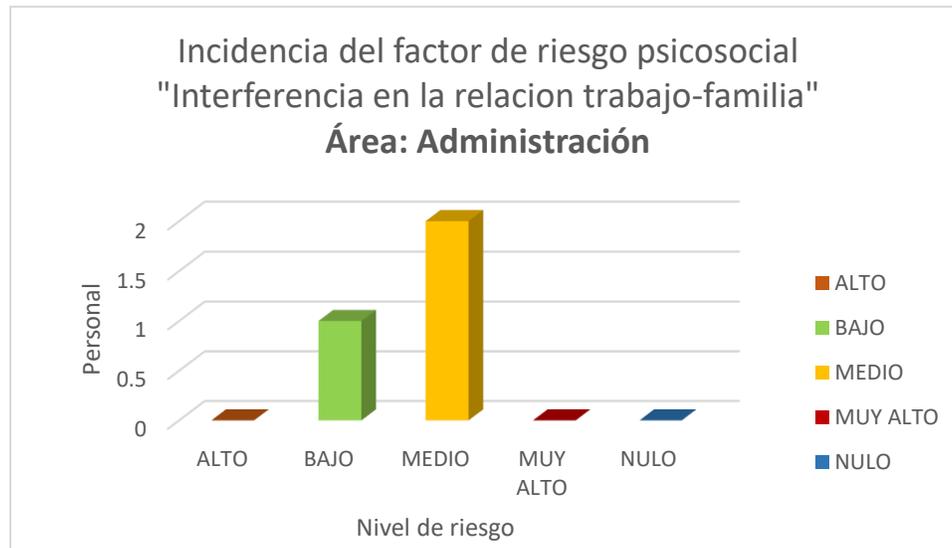


Figura 137 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de Administración

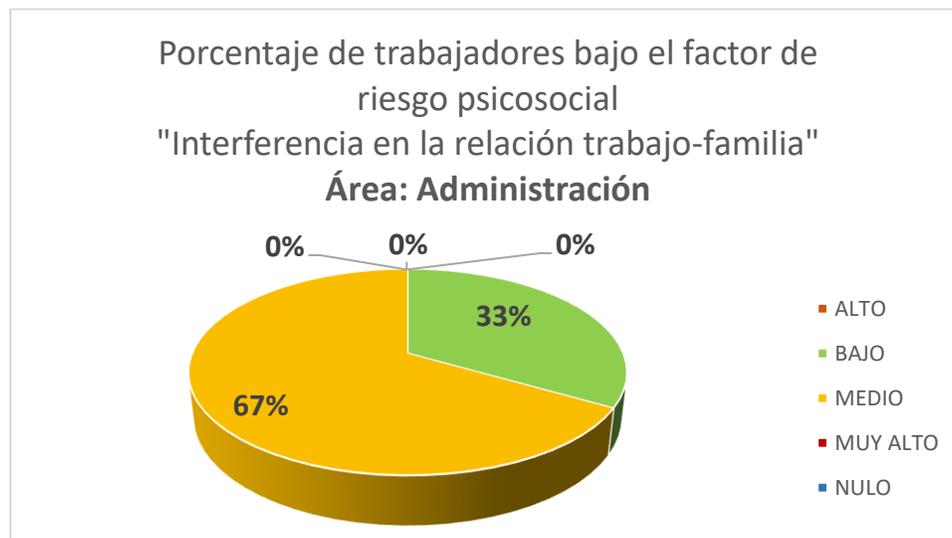
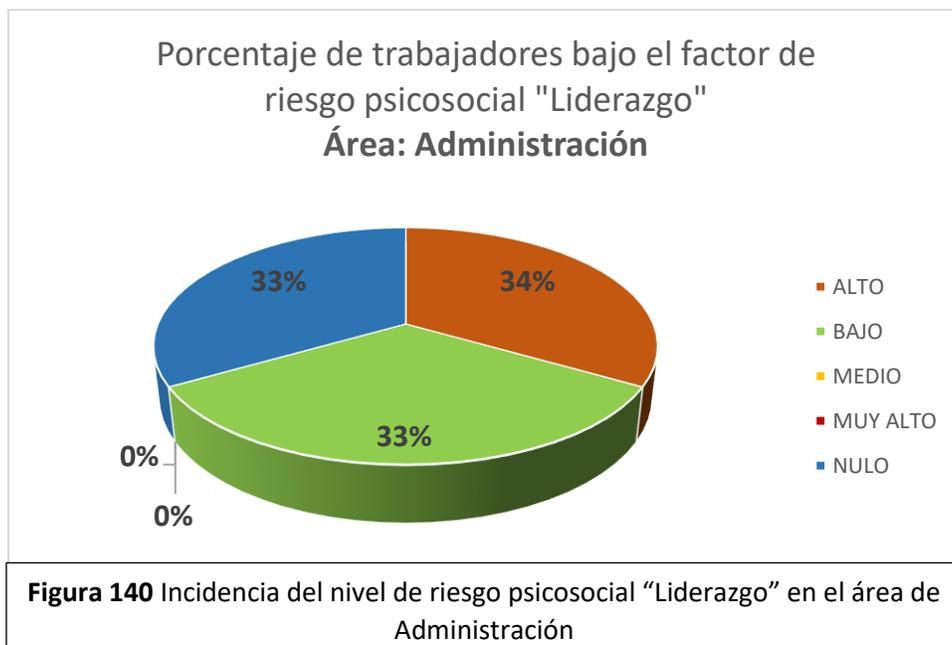
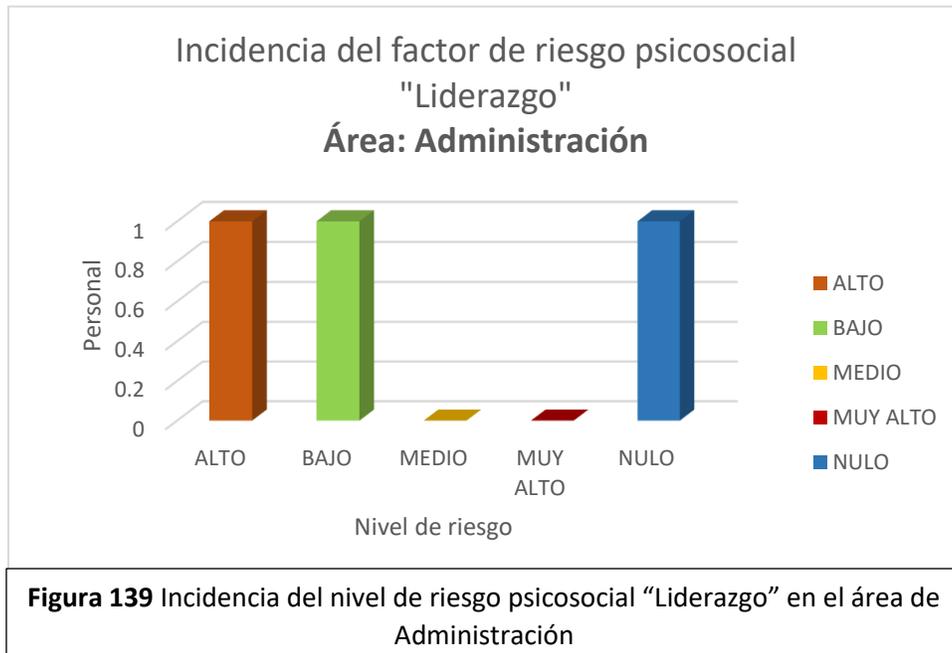


Figura 138 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de Administración

LIDERAZGO



RELACIONES EN EL TRABAJO

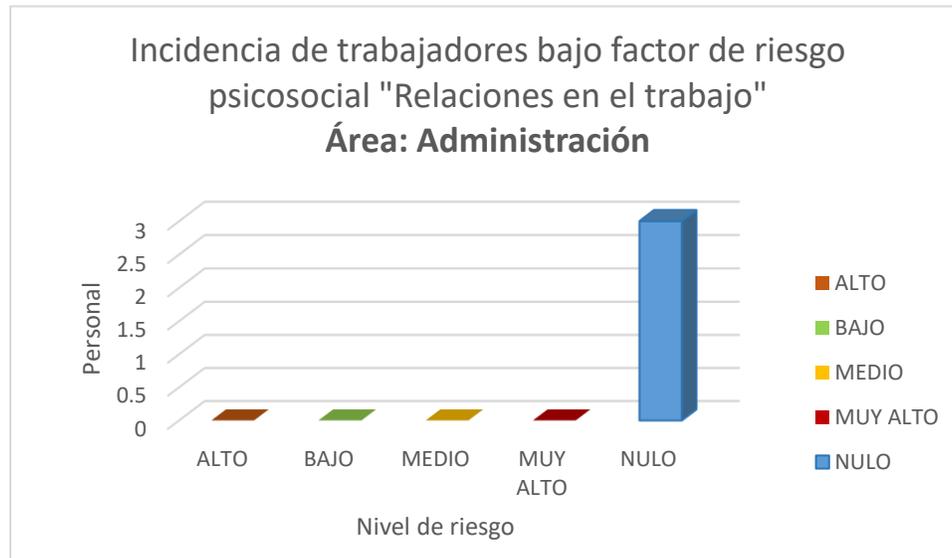


Figura 141 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de Administración

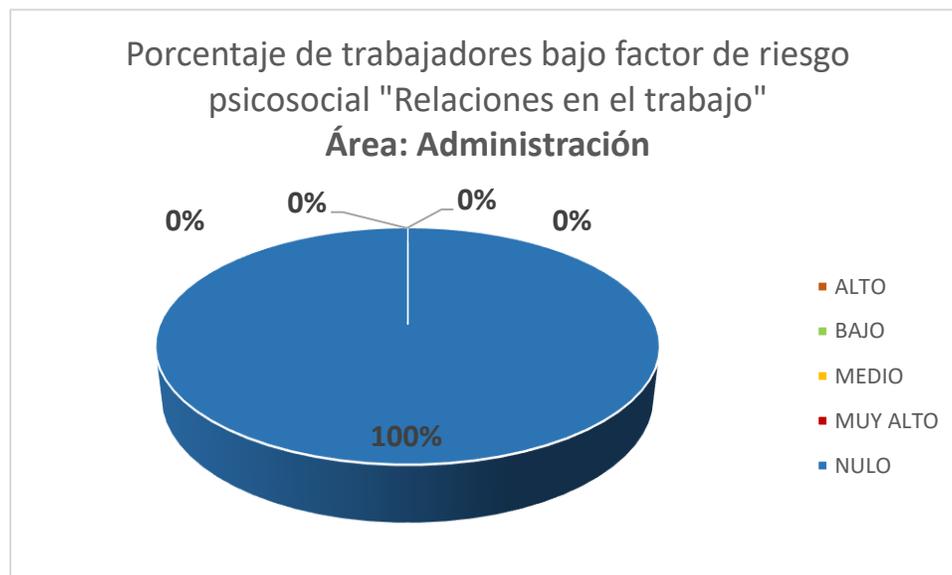


Figura 142 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de Administración

VIOLENCIA

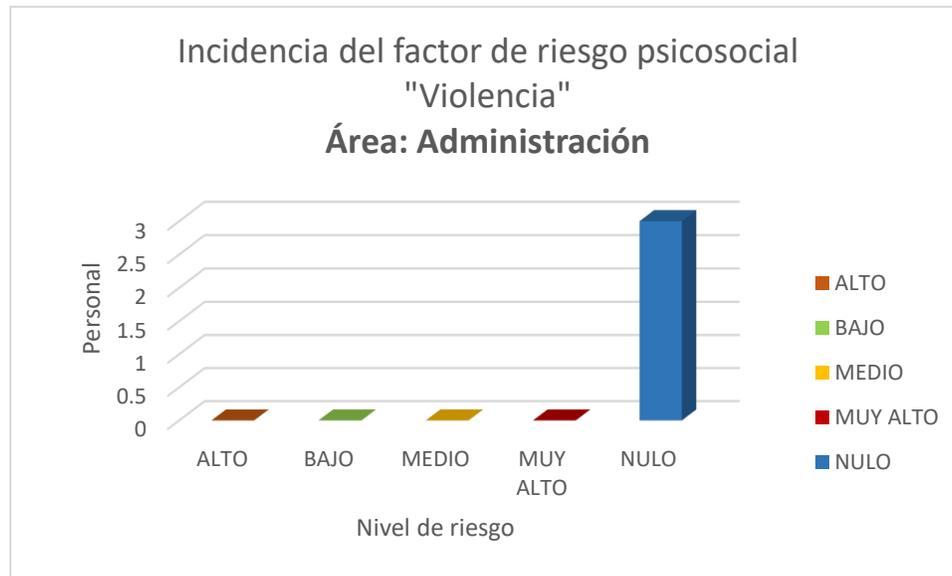


Figura 143 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en el área de Administración



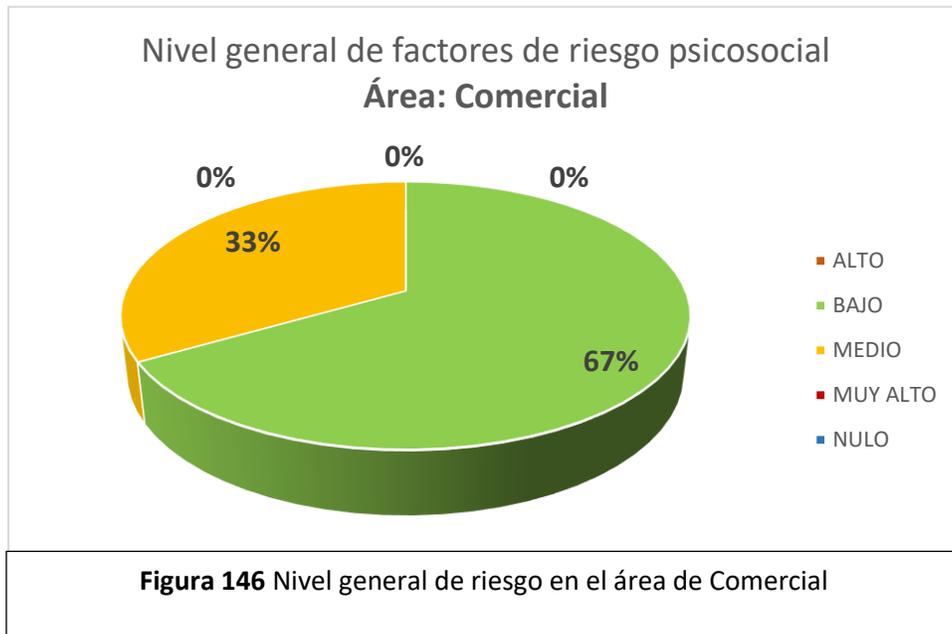
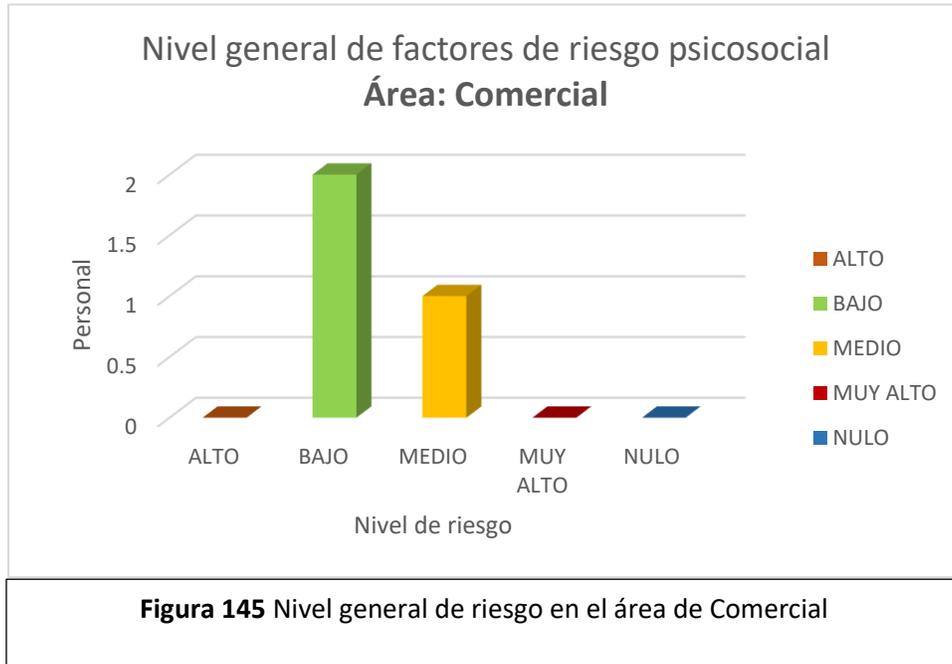
Figura 144 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Violencia" en el área de Administración

4.7.5 COMERCIAL

El área está conformada por tres trabajadores que tienen la función de negociación con clientes, de acuerdo al análisis, esta área se encuentra en un nivel general de riesgo bajo con el 67%. De acuerdo a las categorías el ambiente de trabajo y de liderazgo junto a las relaciones de trabajo sobresale en un nivel nulo, los factores propios de la actividad se encuentra en un nivel de riesgo medio, la organización del tiempo de trabajo bajo un nivel bajo del 67%.

De acuerdo al análisis por dominio, la carga de trabajo es la que más incide bajo un nivel de riesgo alto del 67%, las condiciones del ambiente de trabajo y la falta de control sobre el trabajo, el liderazgo, las relaciones en el trabajo y la violencia se encuentran bajo un nivel nulo, la jornada de trabajo, la interferencia en la relación trabajo-familia se encuentran en un nivel medio del 67% respectivamente.

Al ser tres trabajadores los resultados no son tan variados y representativos como las áreas con más de 10 trabajadores, sin embargo su participación afecta el resultado general de toda la empresa y al ser trabajadores de la misma el resultado tiene que ser contabilizado.



4.7.5.1 Resultados por categoría

AMBIENTE DE TRABAJO

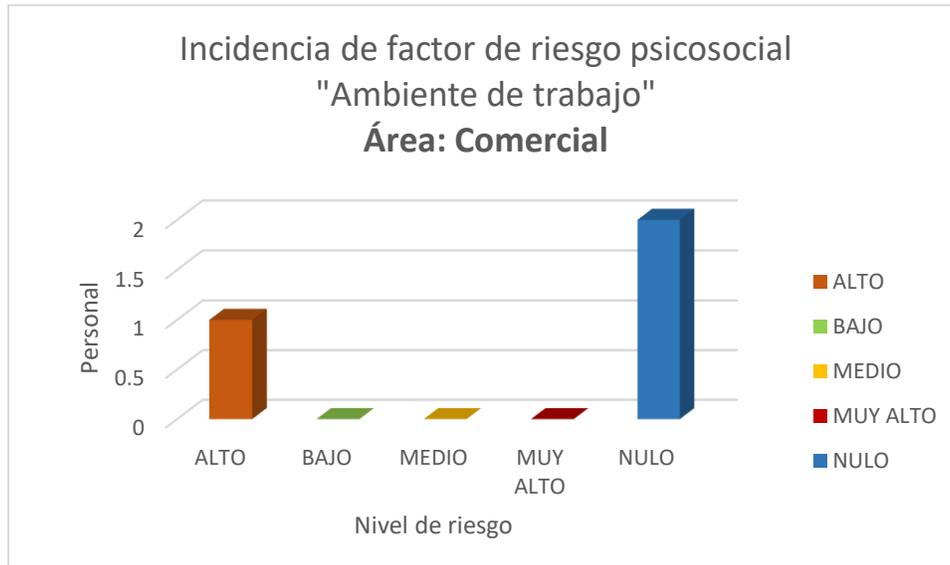


Figura 147 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Comercial

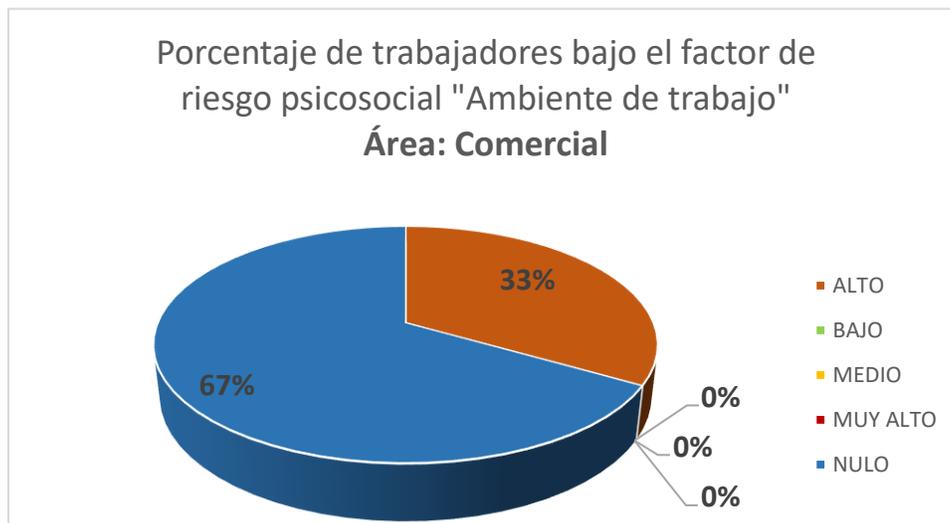


Figura 148 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Comercial

FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD

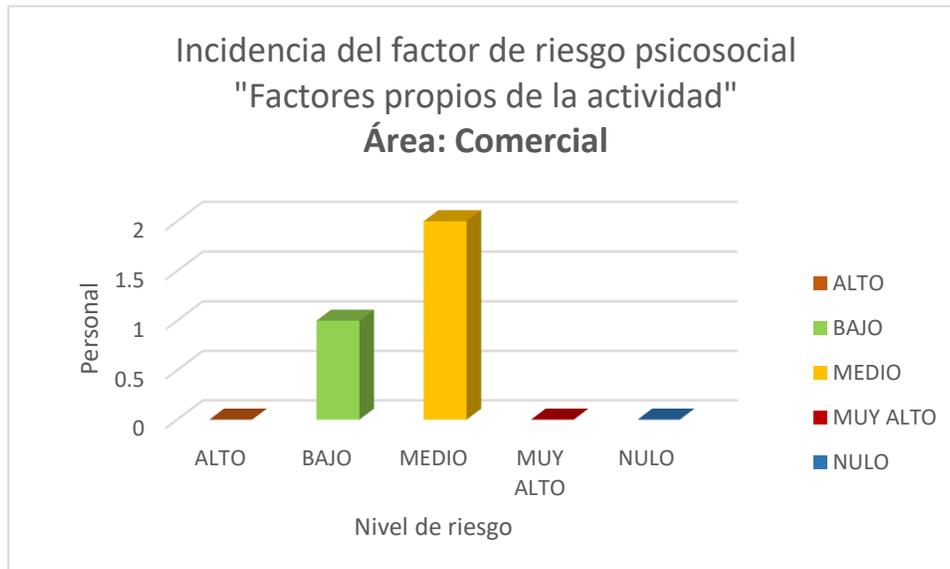


Figura 149 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de Comercial

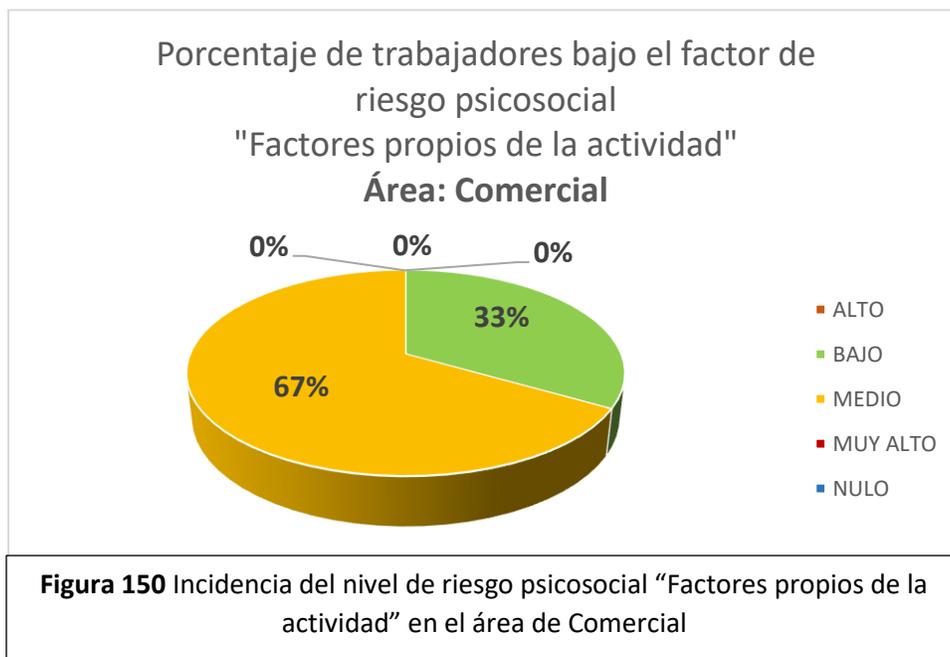


Figura 150 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de Comercial

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

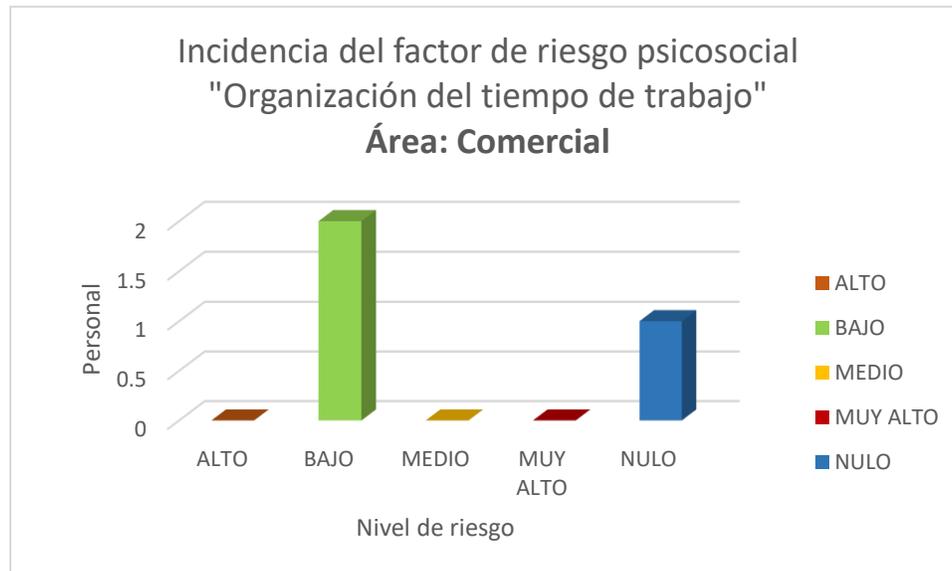


Figura 151 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Comercial.

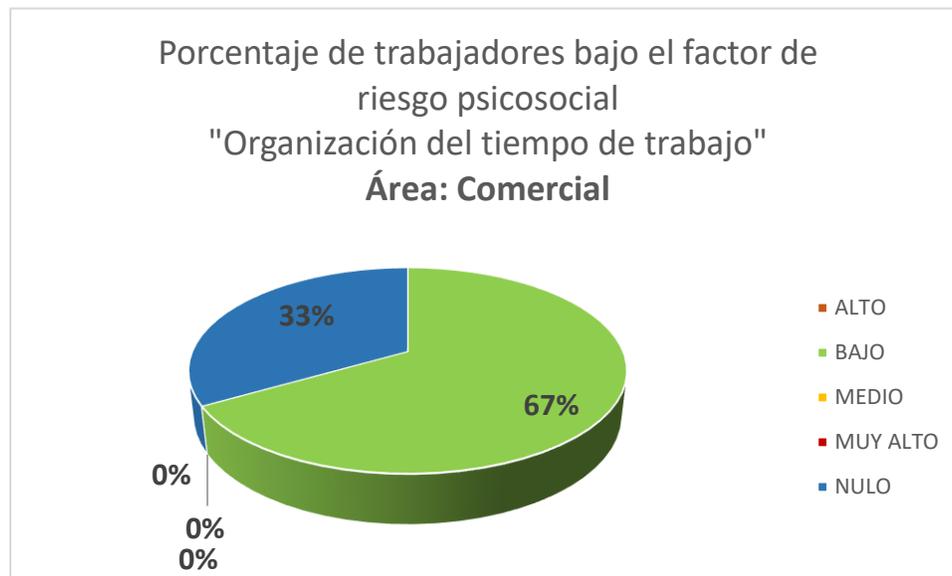


Figura 152 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Comercial

LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO

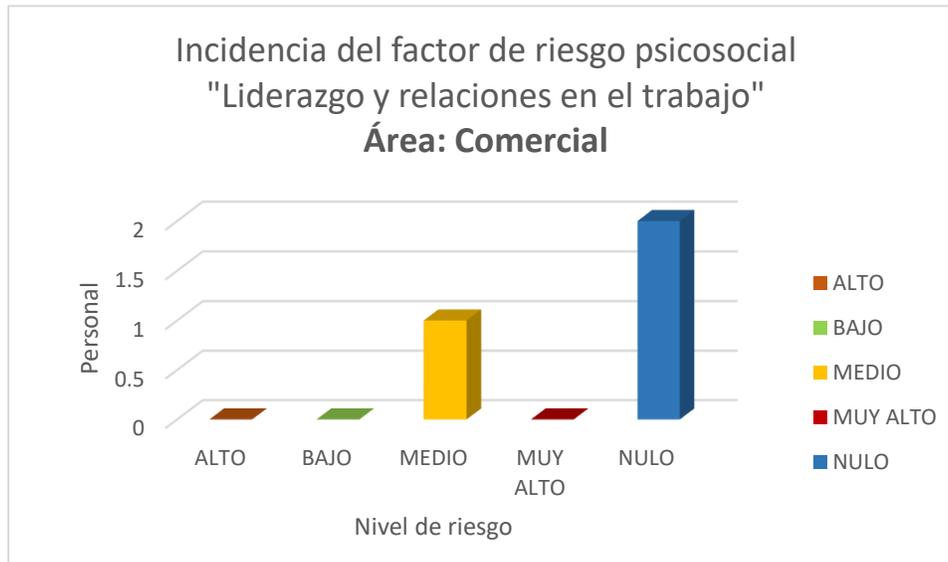


Figura 153 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo" en el área de Comercial.

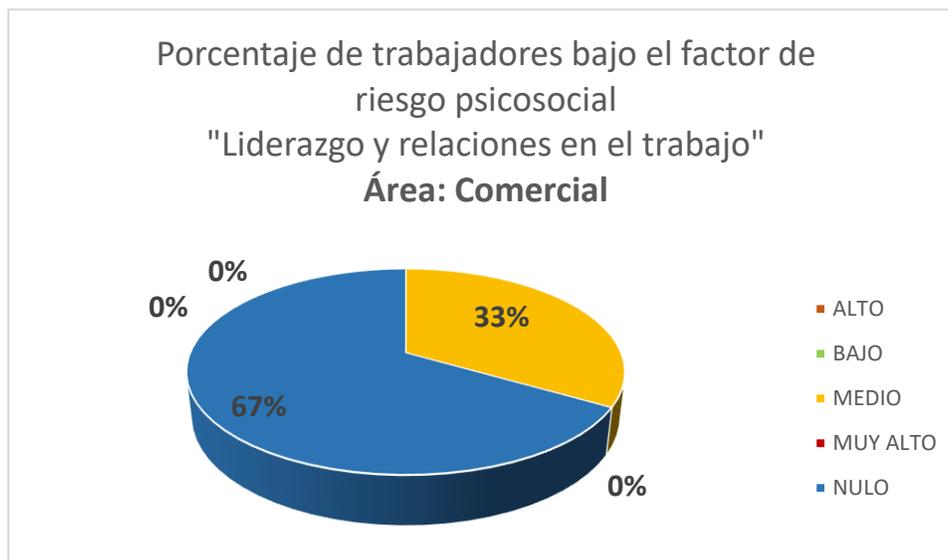


Figura 154 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo y relaciones en el trabajo" en el área de Comercial.

4.7.5.2 Resultados por dominio

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO

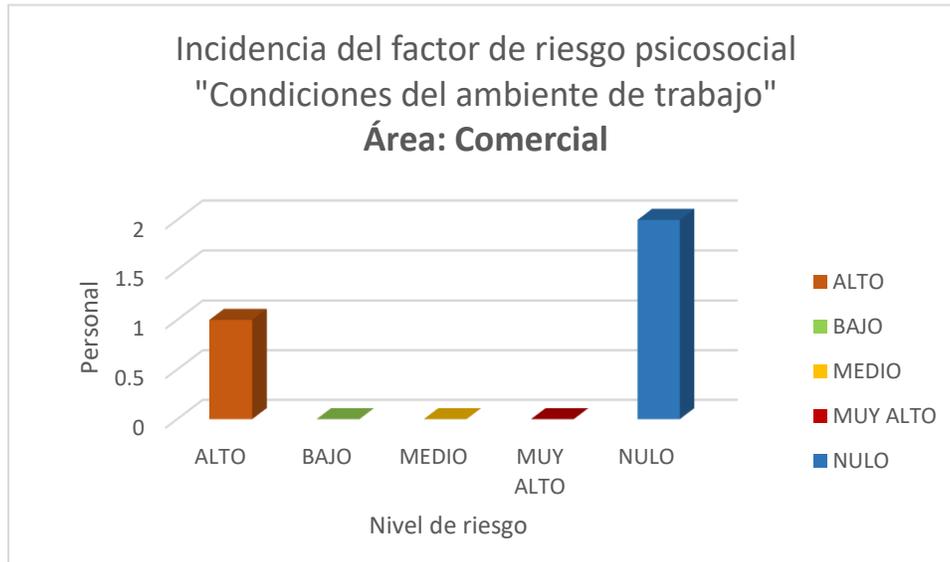


Figura 155 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Comercial

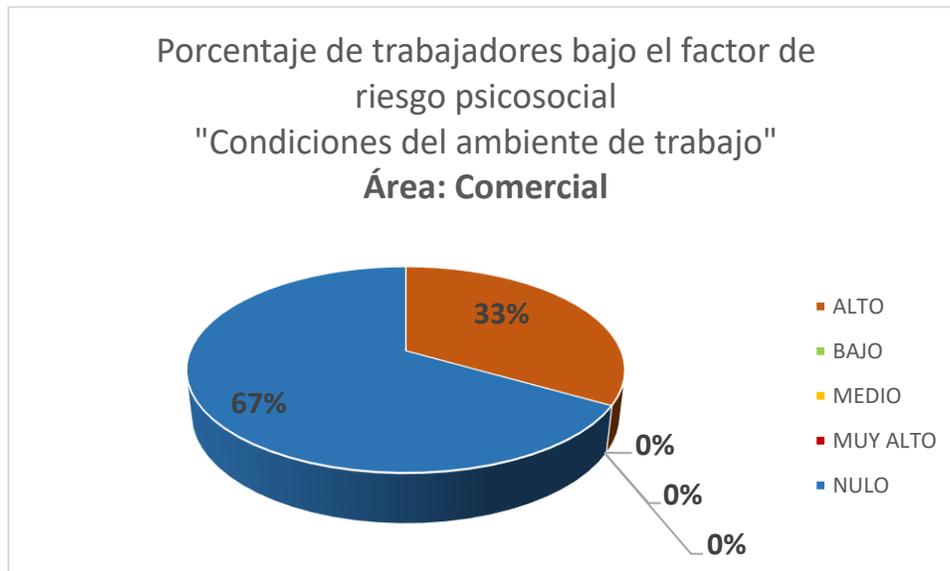
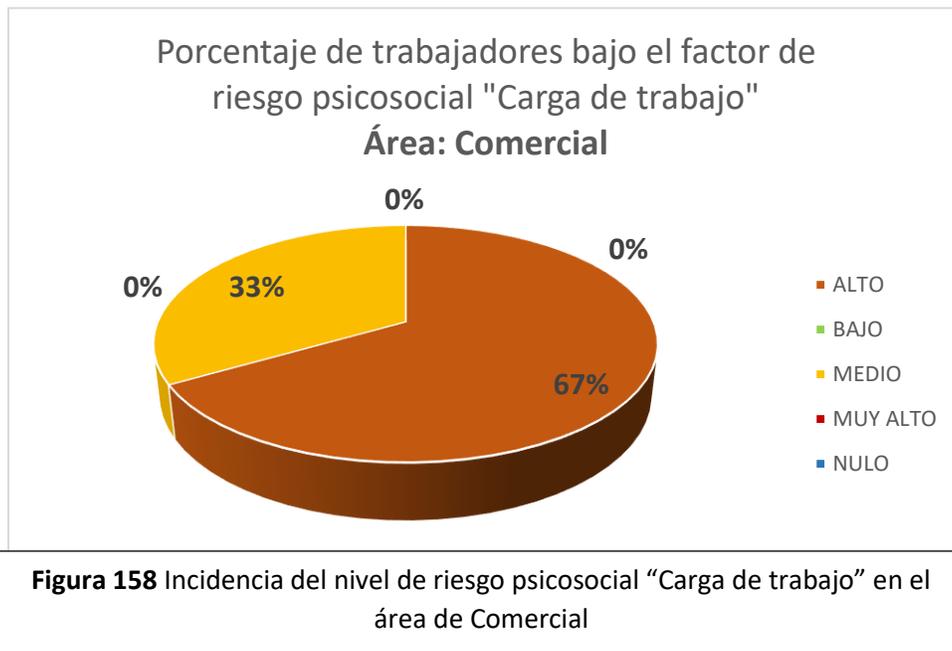
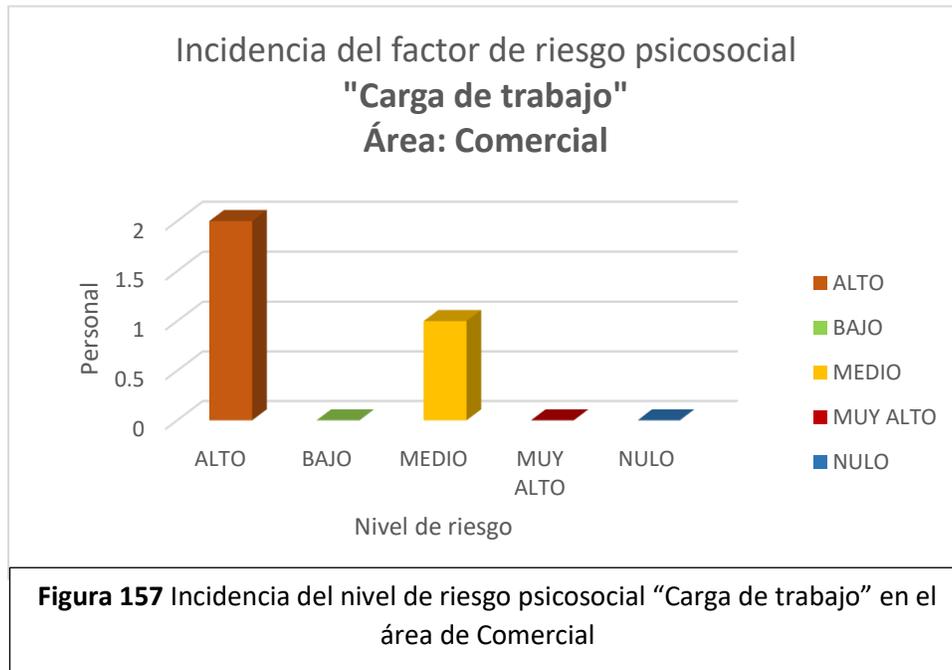
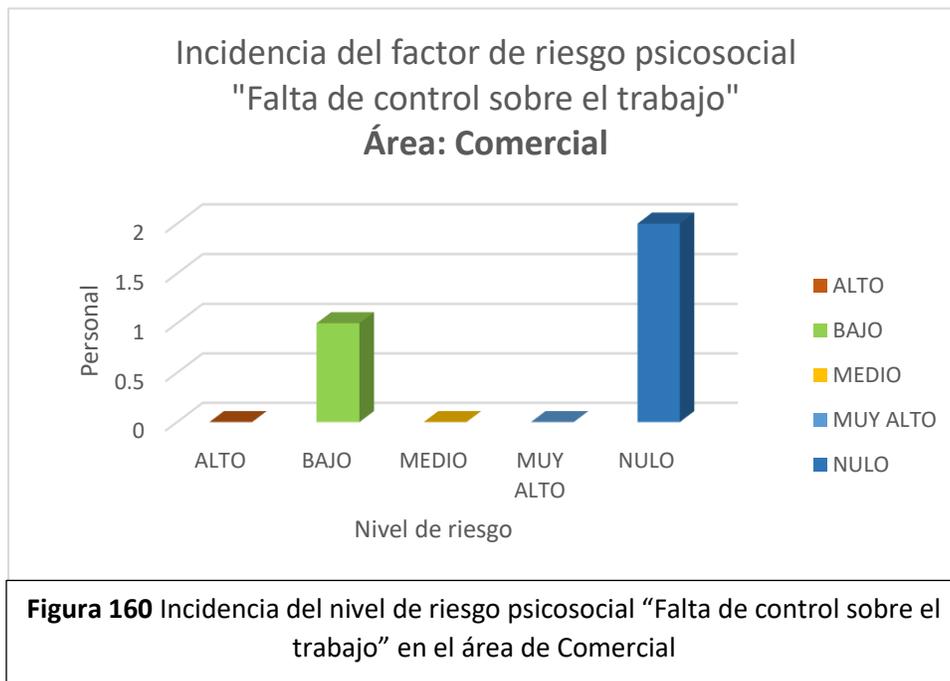
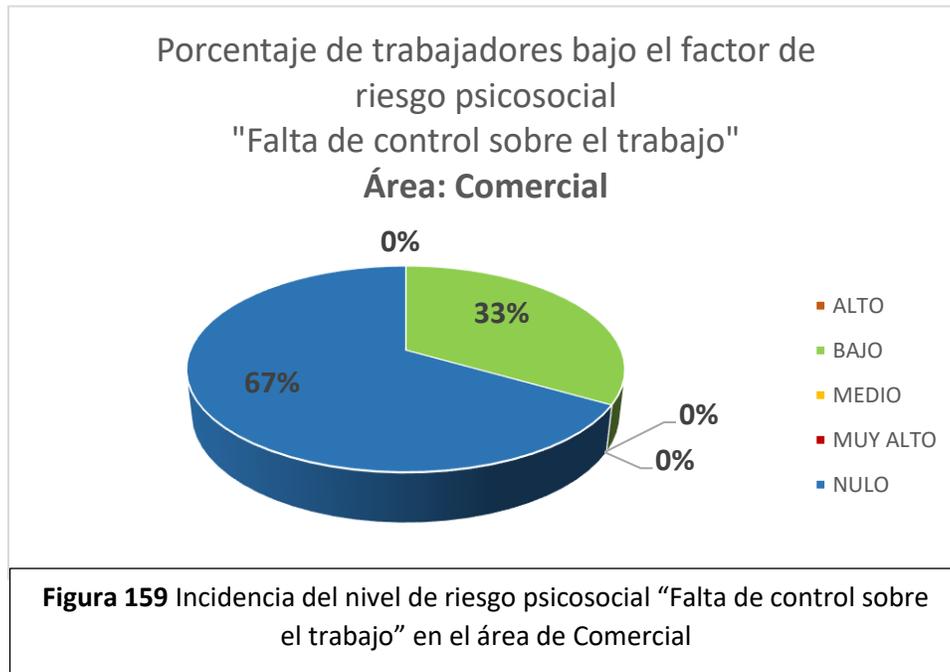


Figura 156 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Comercial

CARGA DE TRABAJO



FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO



JORNADA DE TRABAJO

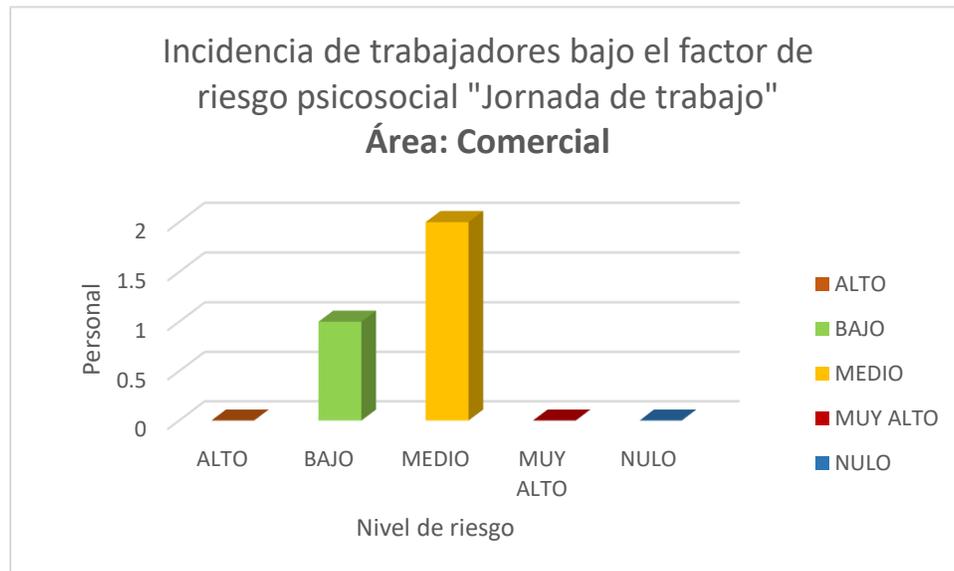


Figura 161 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Comercial

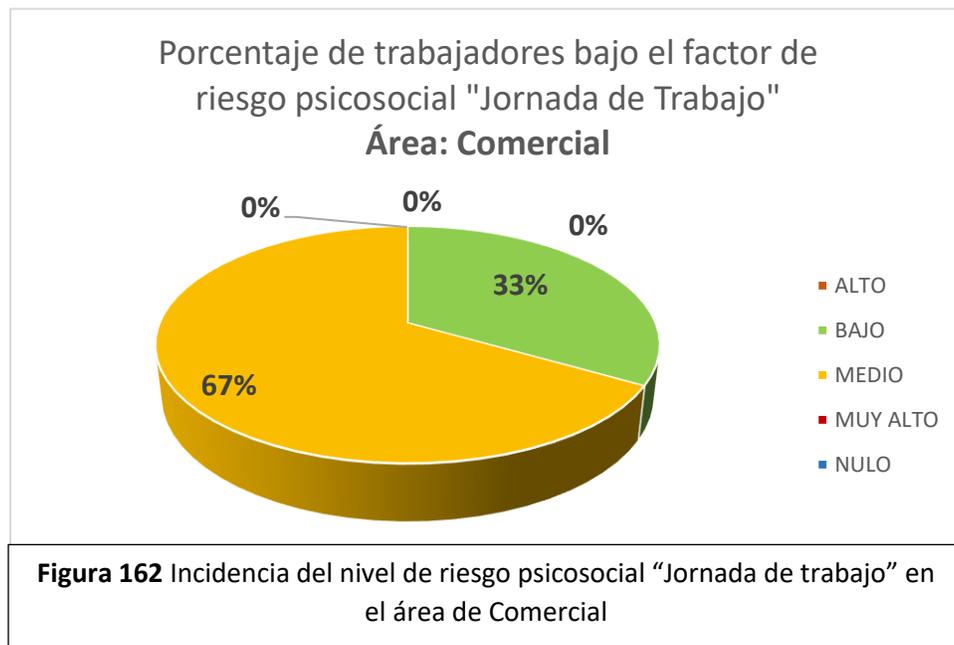


Figura 162 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de Comercial

INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

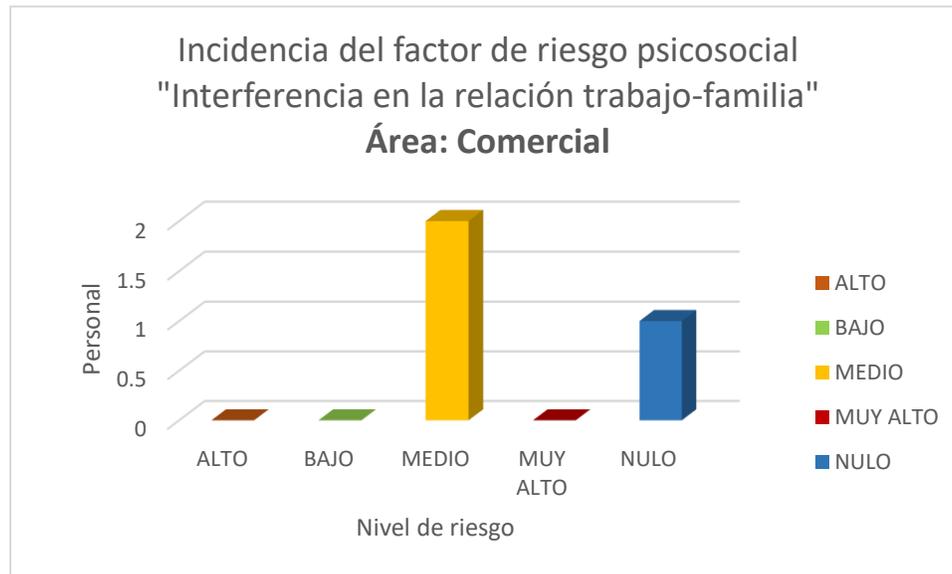


Figura 163 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de Comercial

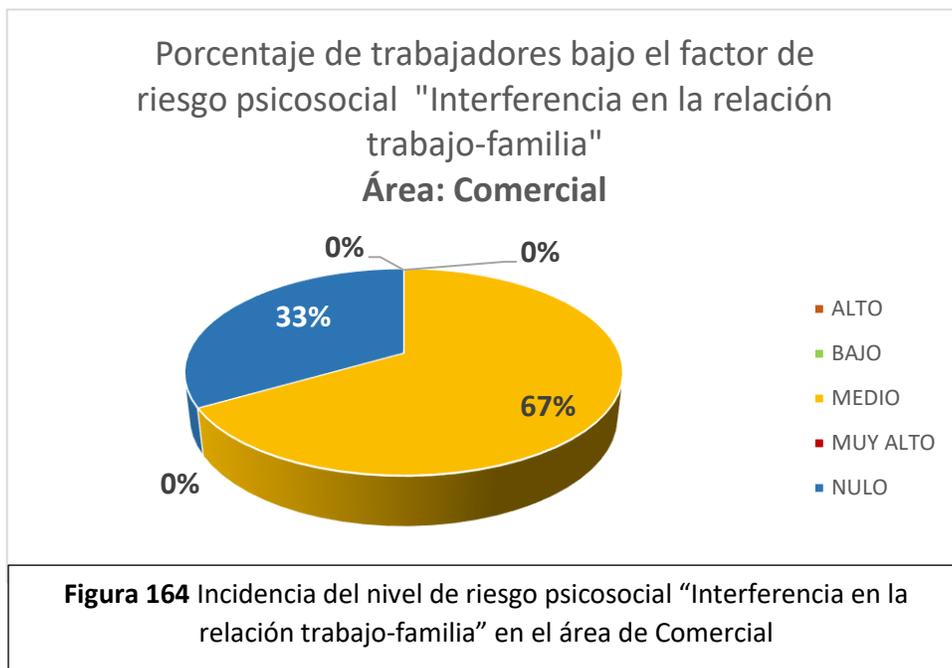
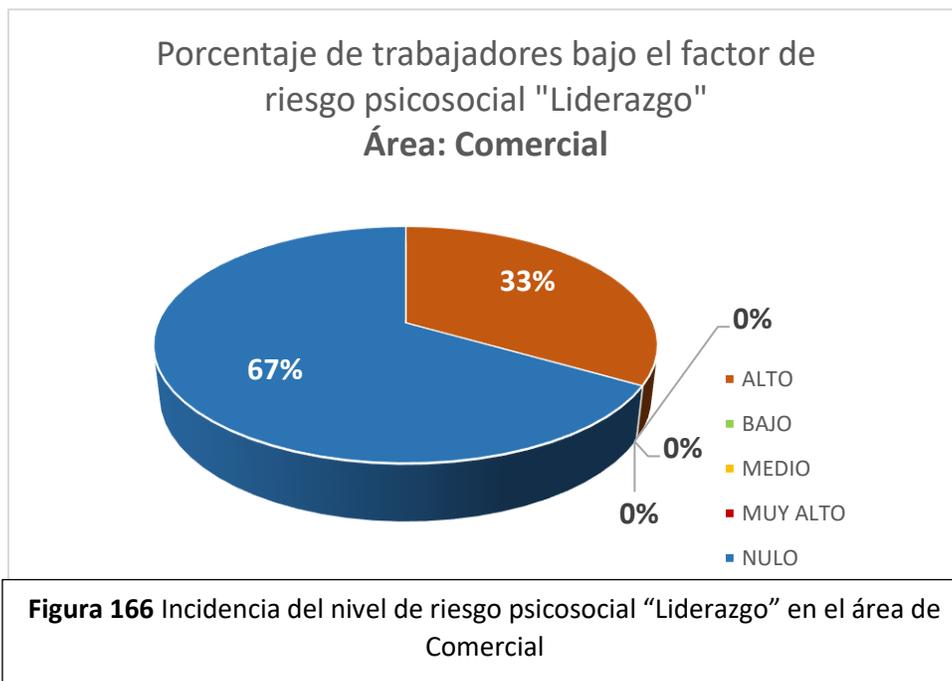
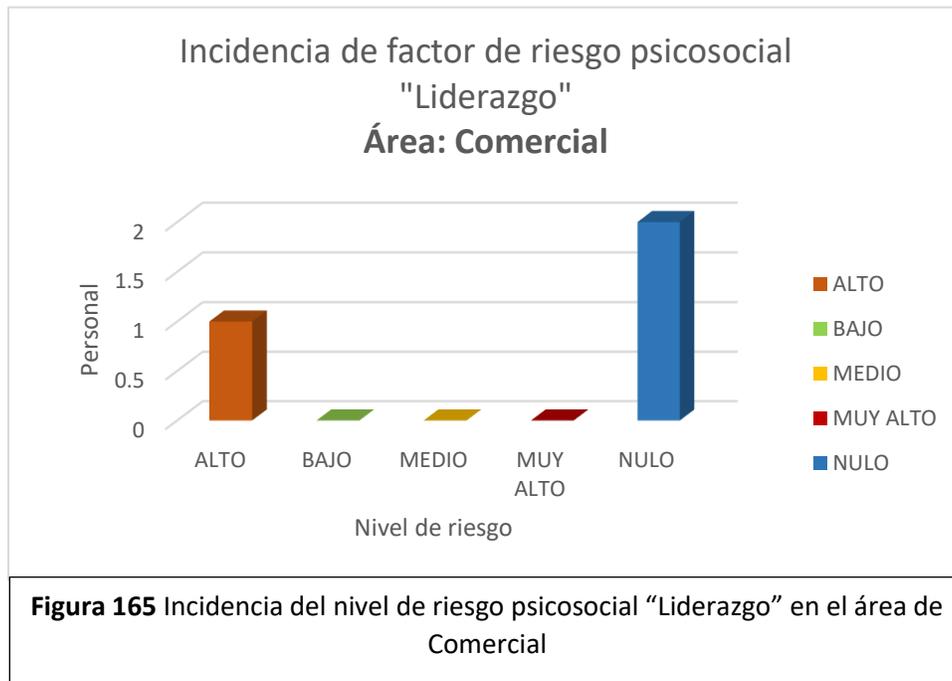


Figura 164 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de Comercial

LIDERAZGO



RELACIONES EN EL TRABAJO

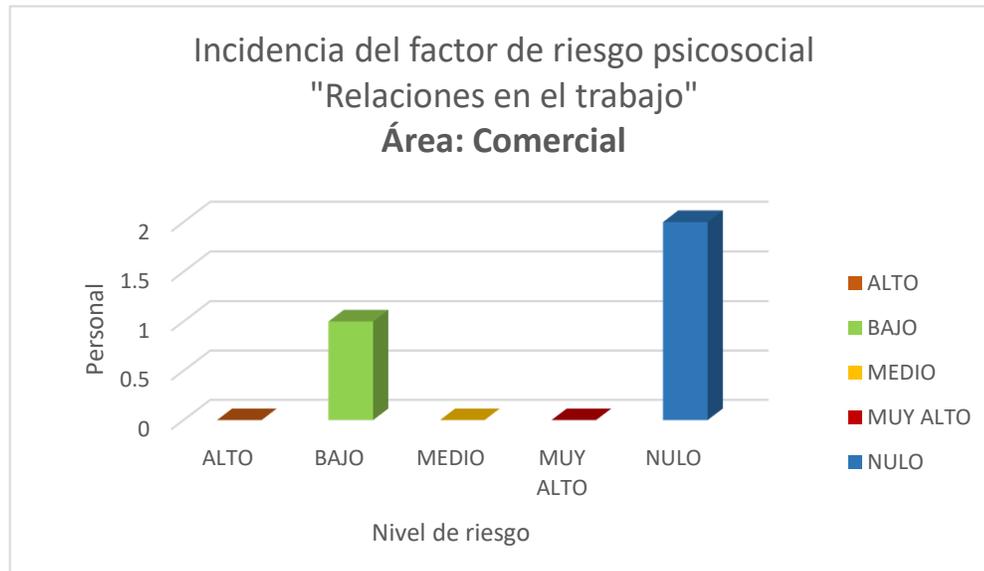
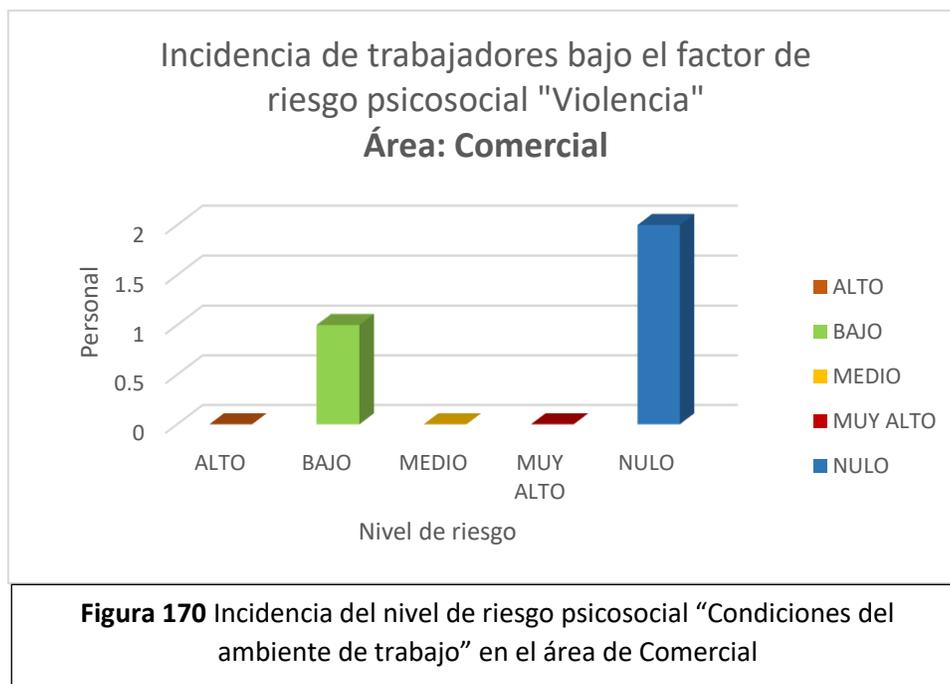
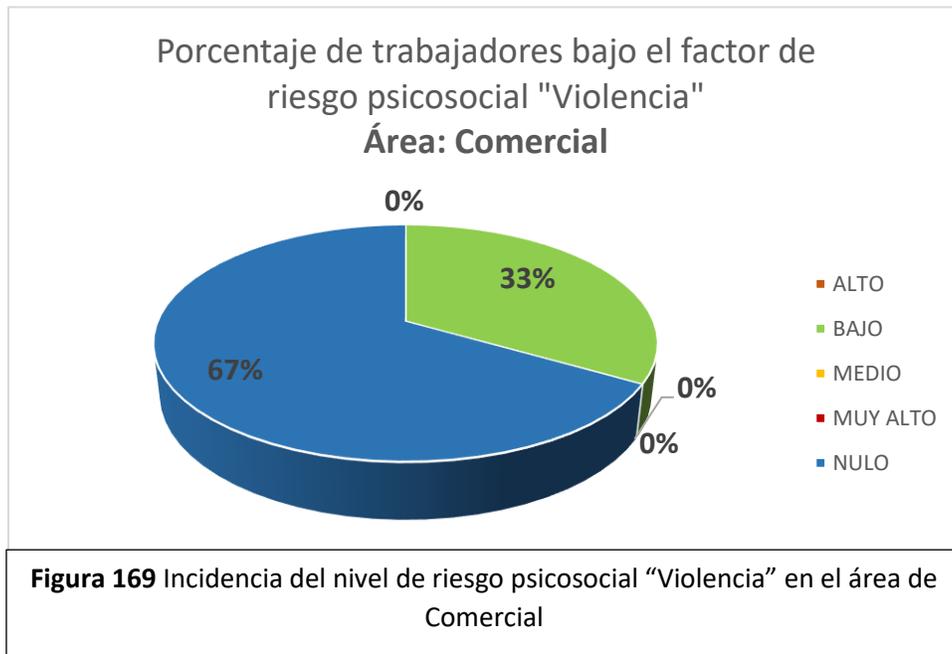


Figura 167 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de Comercial



Figura 168 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de Comercial

VIOLENCIA



4.7.6 LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES

El área de logística y servicios generales se encuentra conformado por tres trabajadores en los cuales cada uno se encuentra en un nivel de riesgo diferente, uno en el nivel de riesgo muy alto el cual requiere una valoración médica pronta, el segundo en un nivel de riesgo alto con el requerimiento de medidas de actuación y el tercero en un nivel de riesgo bajo.

Respecto al análisis de categorías, la de ambiente de trabajo se encuentra bajo un nivel de riesgo alto y la de factores propios de la actividad bajo un nivel muy alto requiriendo medidas de actuación, la organización del tiempo de trabajo y el liderazgo y relaciones de trabajo se encuentran bajo un nivel de riesgo medio.

Respecto a los dominios, sobresalen en el nivel alto las condiciones del ambiente de trabajo y la carga de trabajo, en nivel muy alto se encuentra la falta de control sobre el trabajo.

De manera fraccionada se encuentra la jornada de trabajo y la interferencia en la relación trabajo-familia bajo los niveles alto, medio y nulo respectivamente. El liderazgo y la violencia se encuentran en un nivel de riesgo medio.

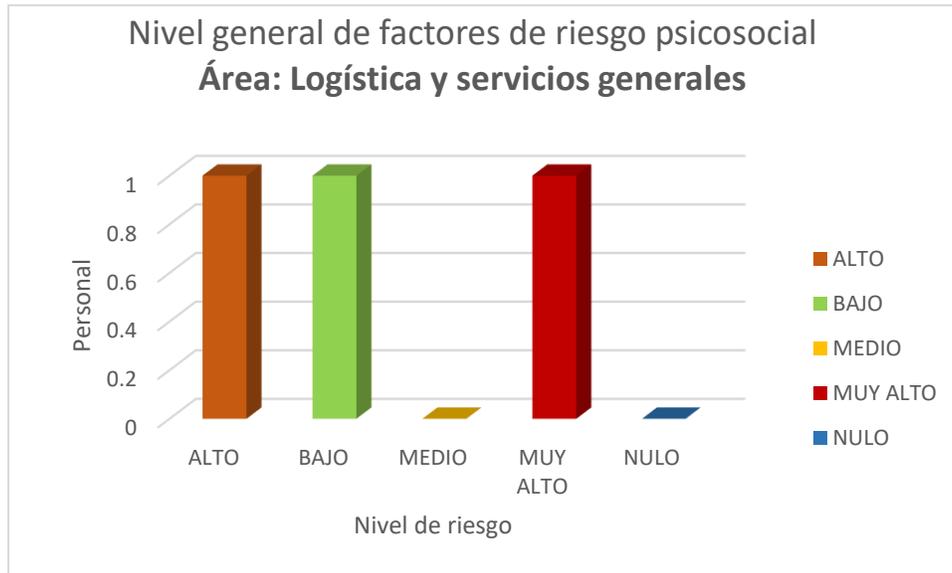


Figura 171 Nivel general de riesgo en el área de Logística y servicios generales.

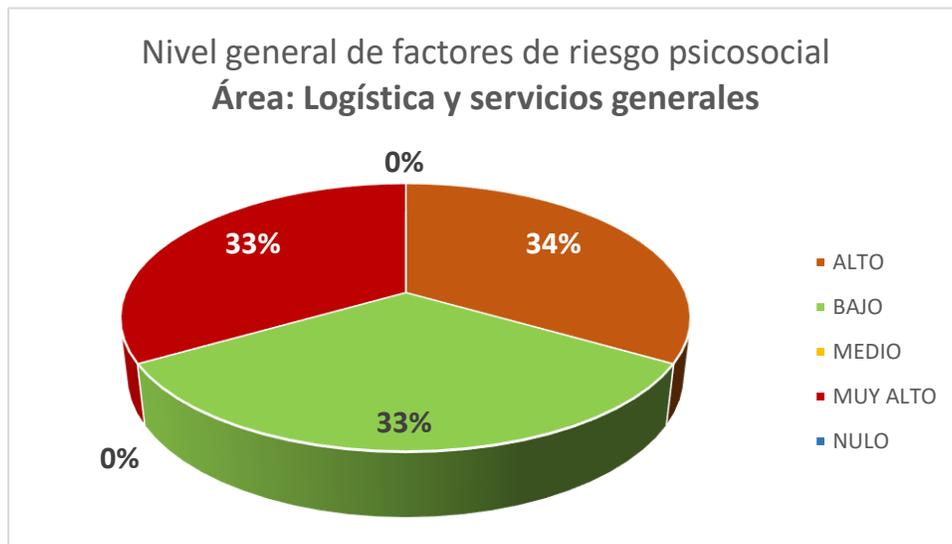


Figura 172 Nivel general de riesgo en el área de Logística y servicios generales.

4.7.6.1 Resultados por categoría

AMBIENTE DE TRABAJO

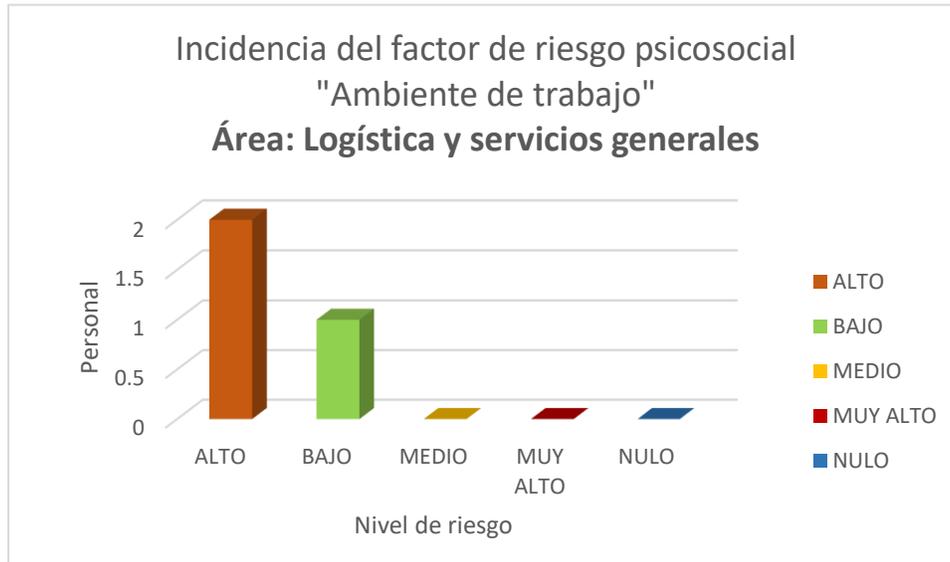


Figura 173 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Logística y servicios generales

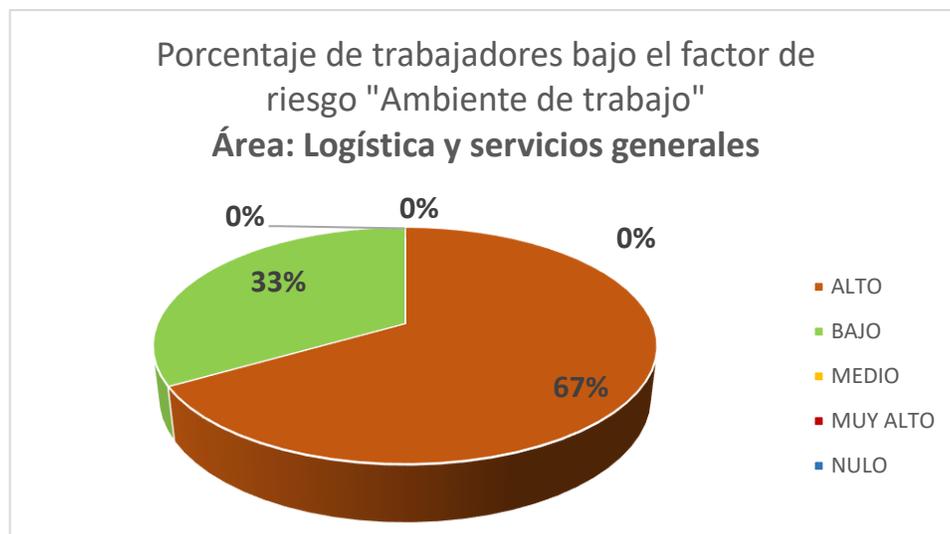


Figura 174 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Ambiente de trabajo" en el área de Logística y servicios generales.

FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD

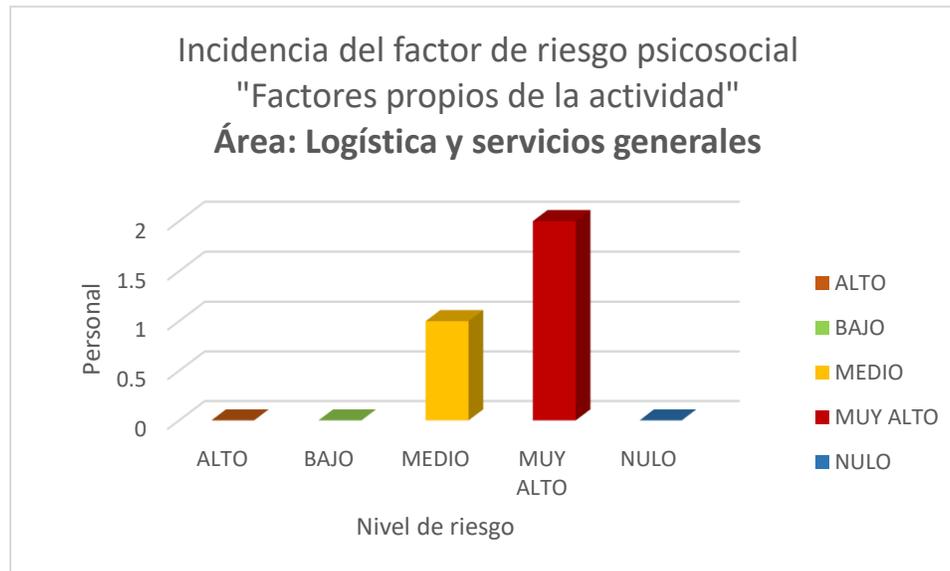


Figura 175 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de logística y servicios generales.

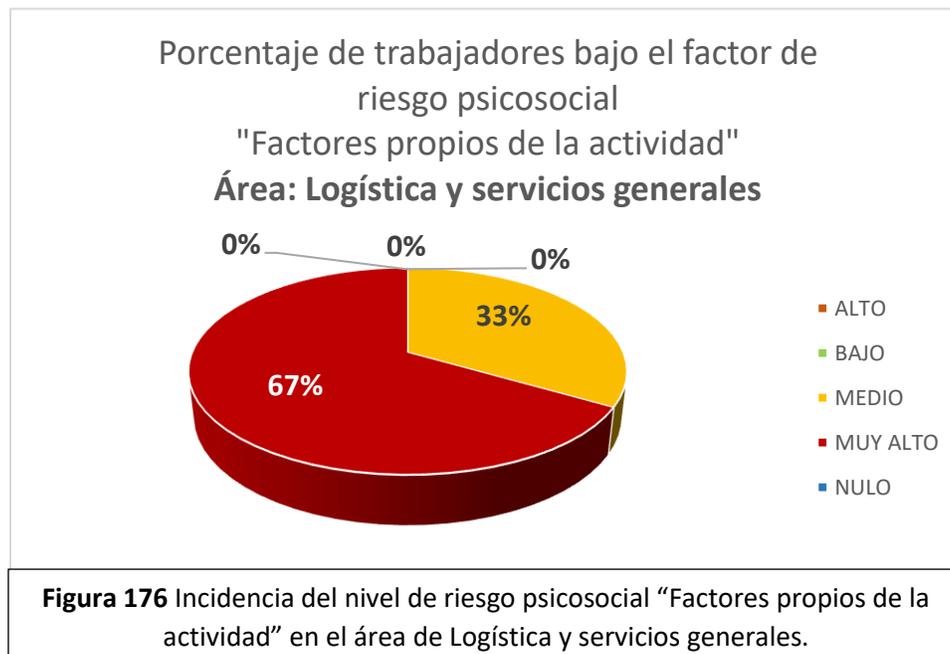


Figura 176 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Factores propios de la actividad" en el área de Logística y servicios generales.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

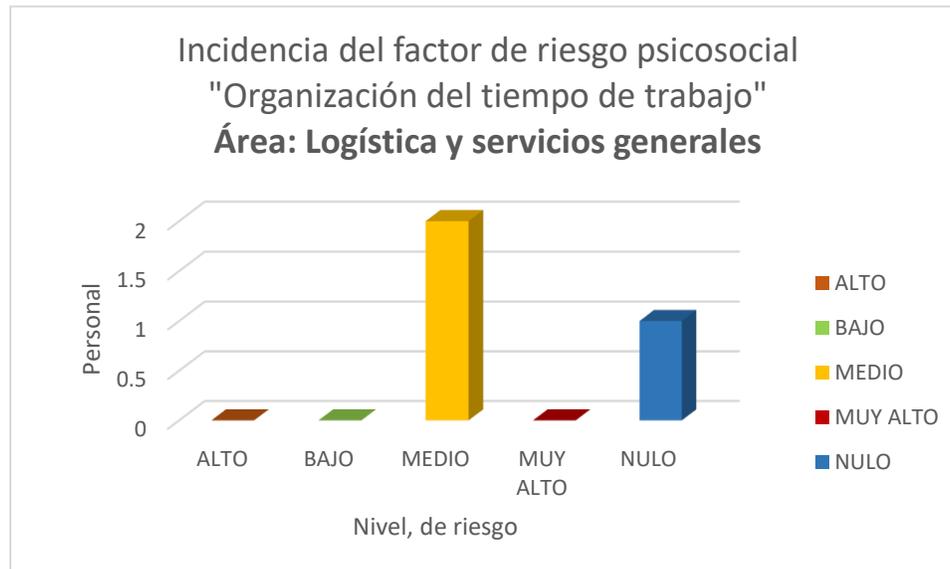
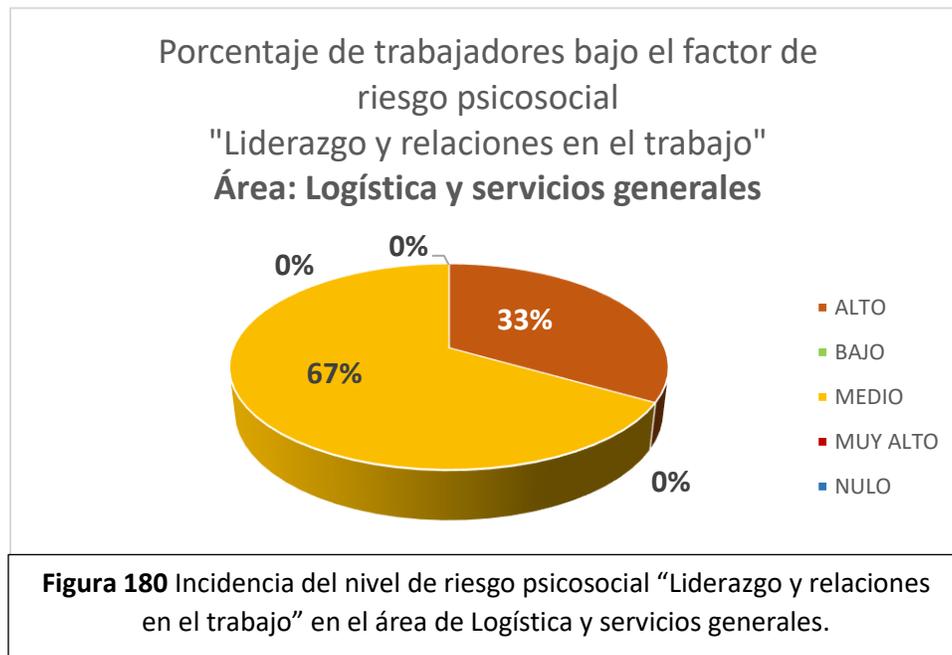
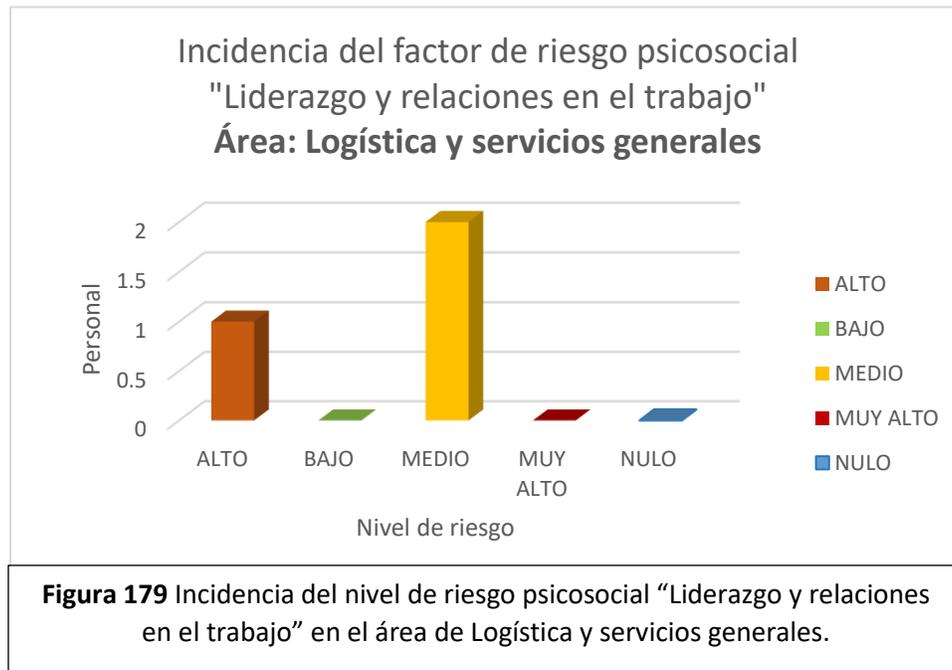


Figura 177 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Logística y servicios generales.



Figura 178 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Organización del tiempo de trabajo" en el área de Logística y servicios generales.

LIDERAZGO Y RELACIONES DE TRABAJO



4.7.6.2 Resultados por dominio

CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO

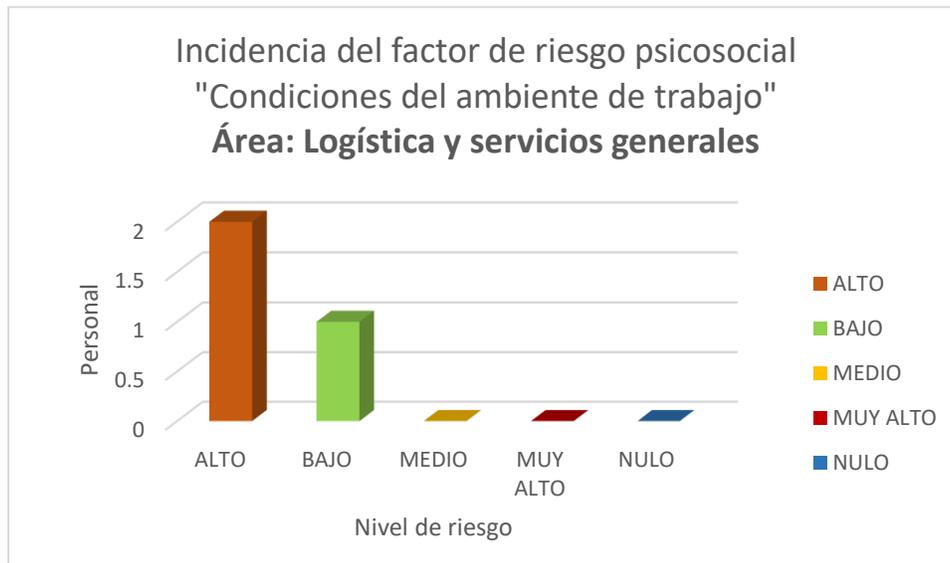


Figura 181 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de Logística y servicios generales

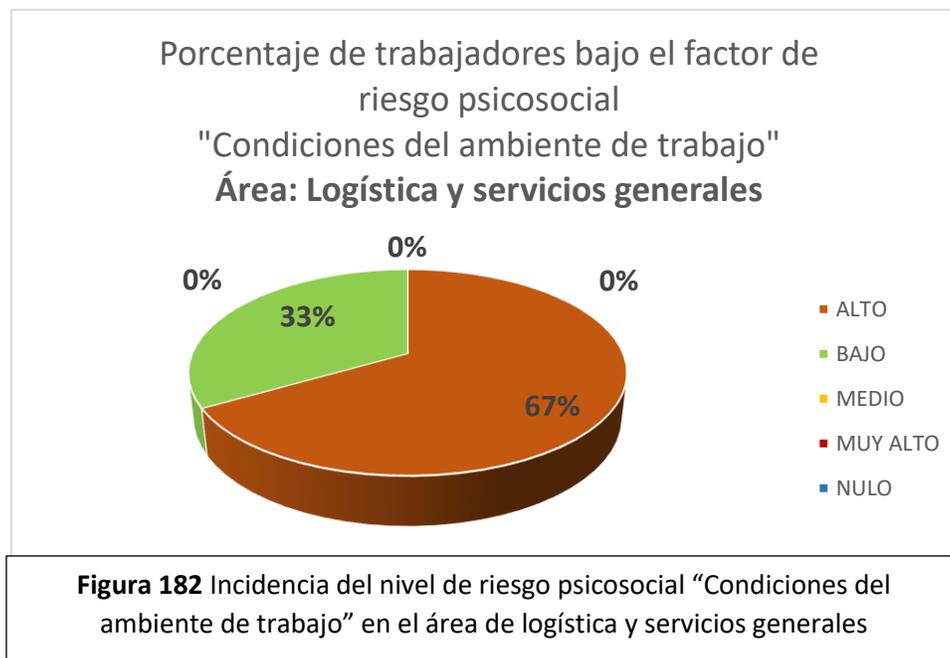


Figura 182 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de logística y servicios generales

CARGA DE TRABAJO

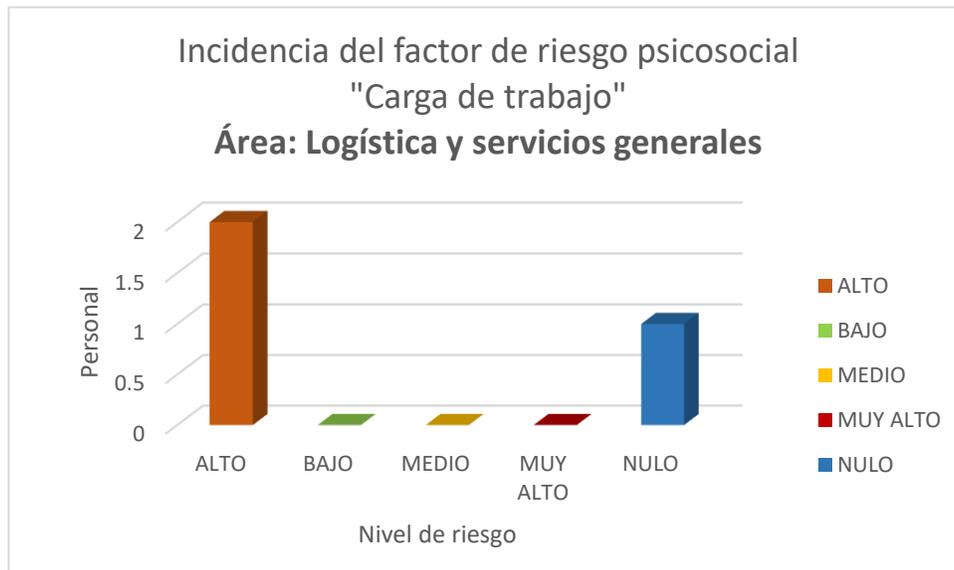


Figura 183 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en el área de logística y servicios generales

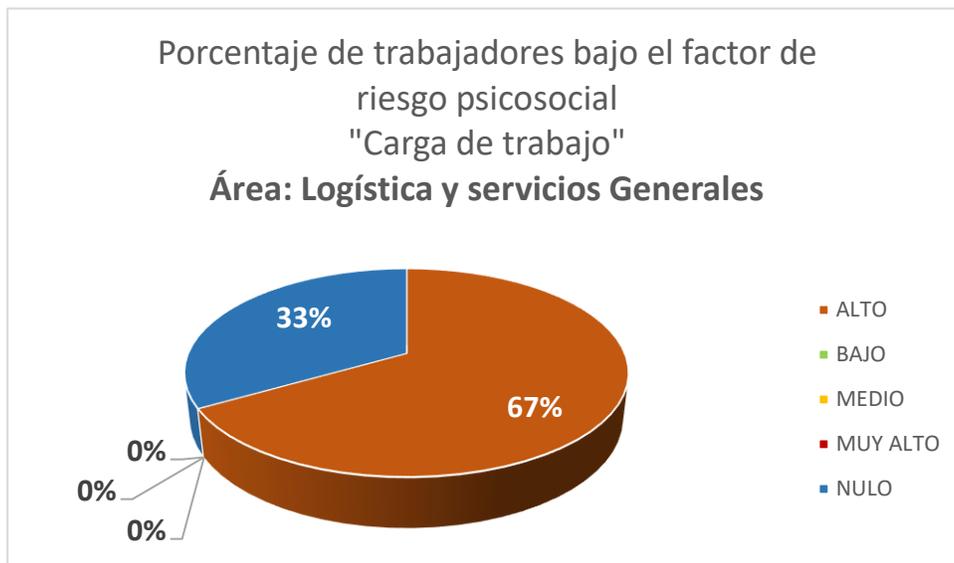


Figura 184 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Carga de trabajo" en el área de logística y servicios generales

FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO

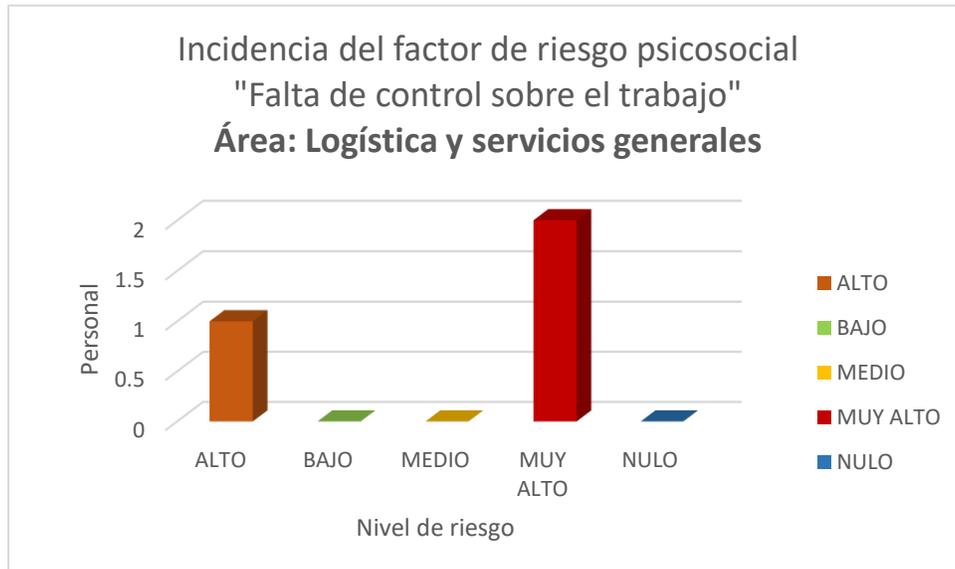


Figura 185 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de logística y servicios generales

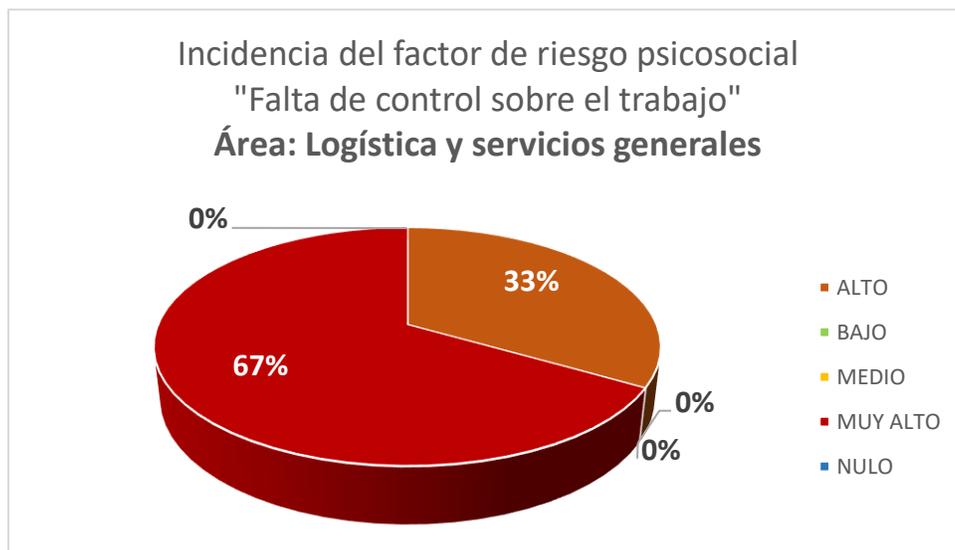


Figura 186 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Falta de control sobre el trabajo" en el área de logística y servicios generales

JORNADA DE TRABAJO

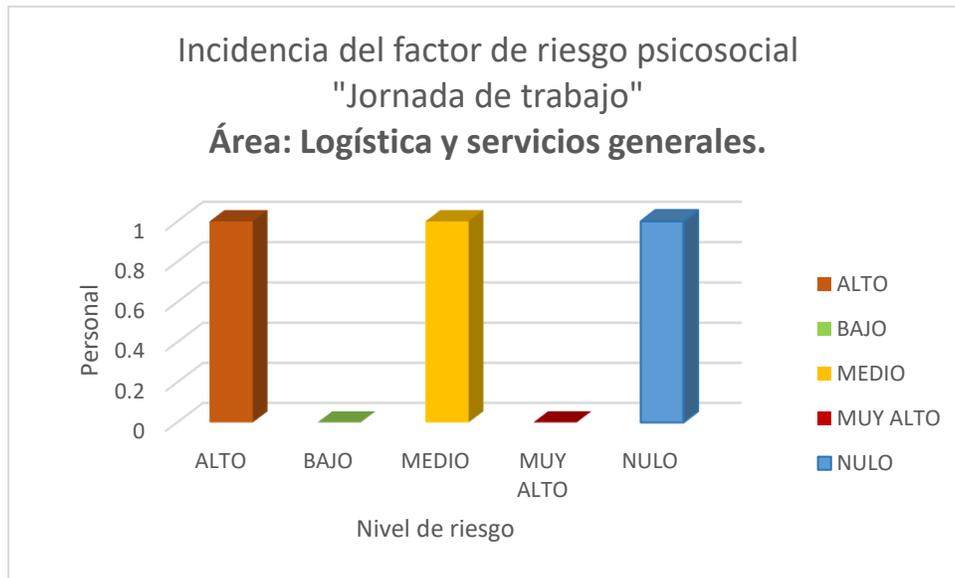


Figura 187 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de logística y servicios generales

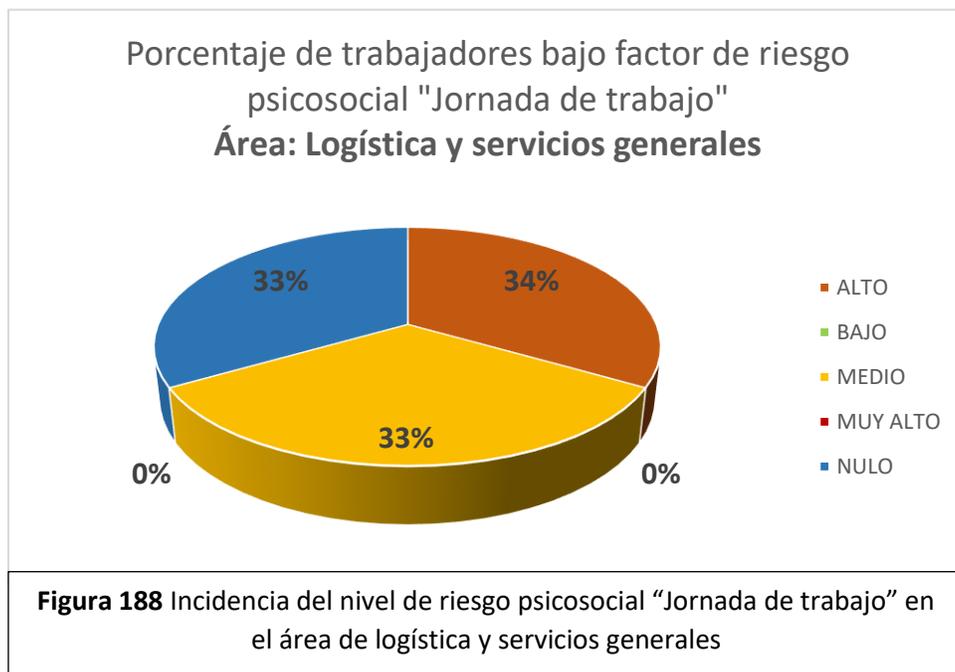


Figura 188 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Jornada de trabajo" en el área de logística y servicios generales

INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

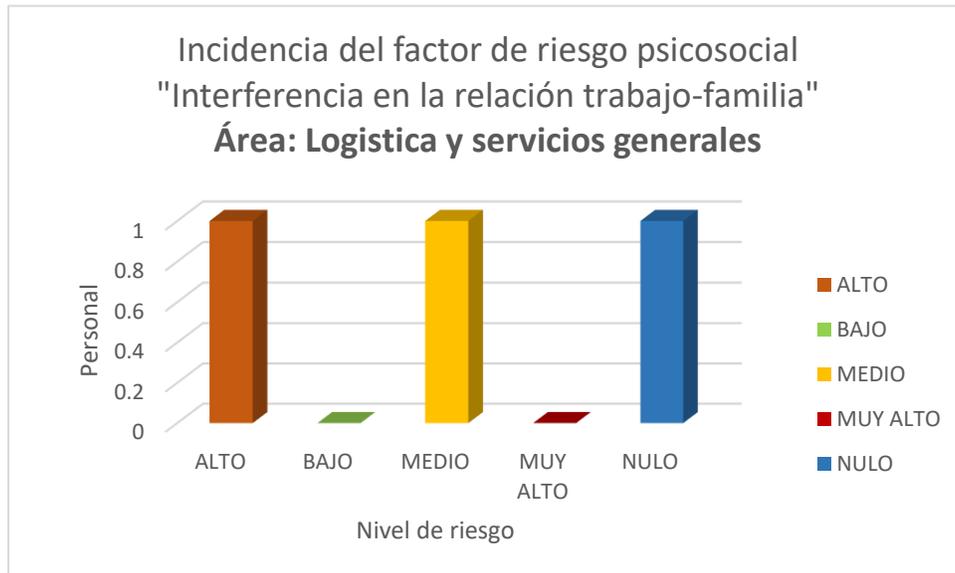


Figura 189 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de logística y servicios generales

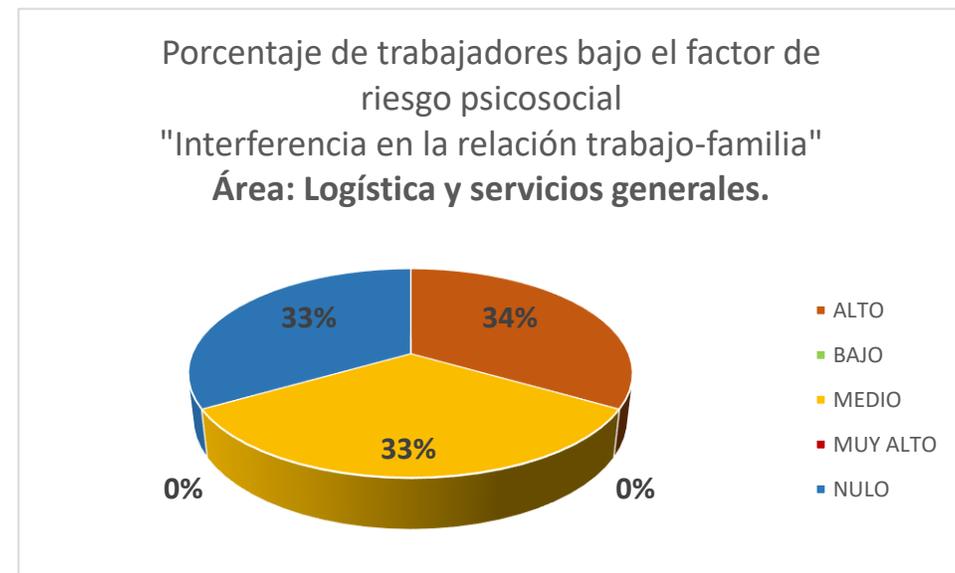


Figura 190 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Interferencia en la relación trabajo-familia" en el área de logística y servicios generales

LIDERAZGO

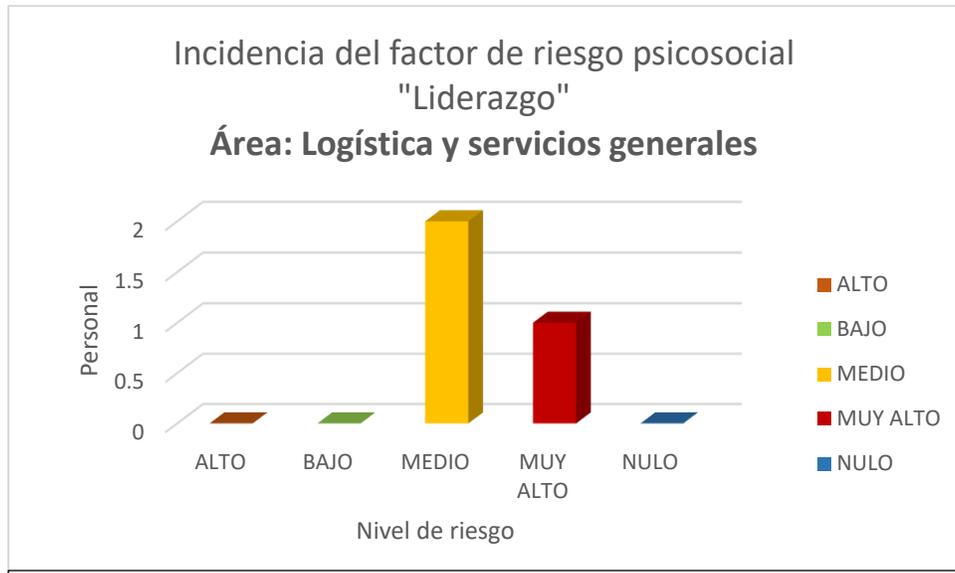


Figura 191 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de logística y servicios generales

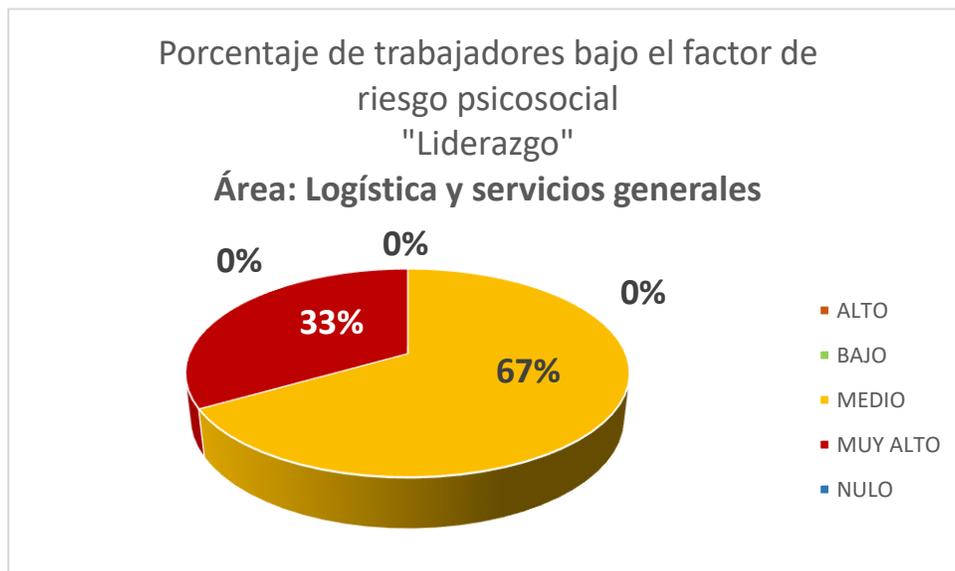


Figura 192 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Liderazgo" en el área de logística y servicios generales

RELACIONES EN EL TRABAJO

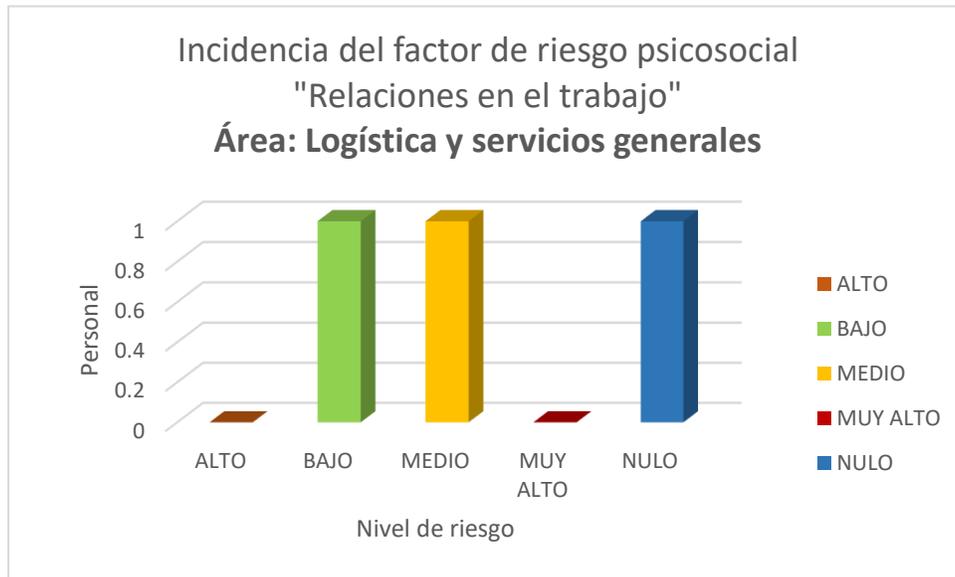


Figura 193 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Relaciones en el trabajo" en el área de logística y servicios generales

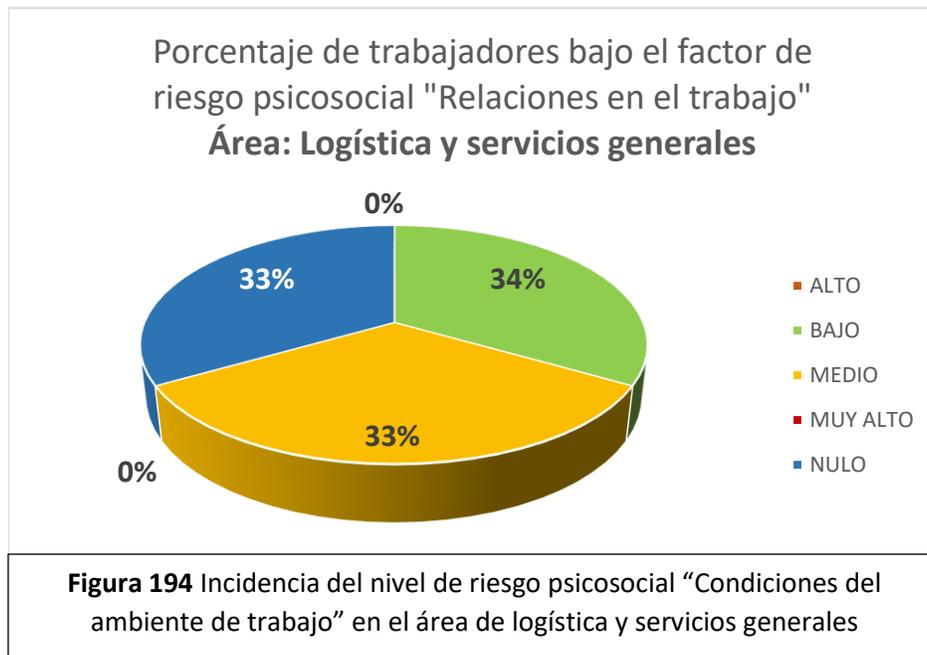
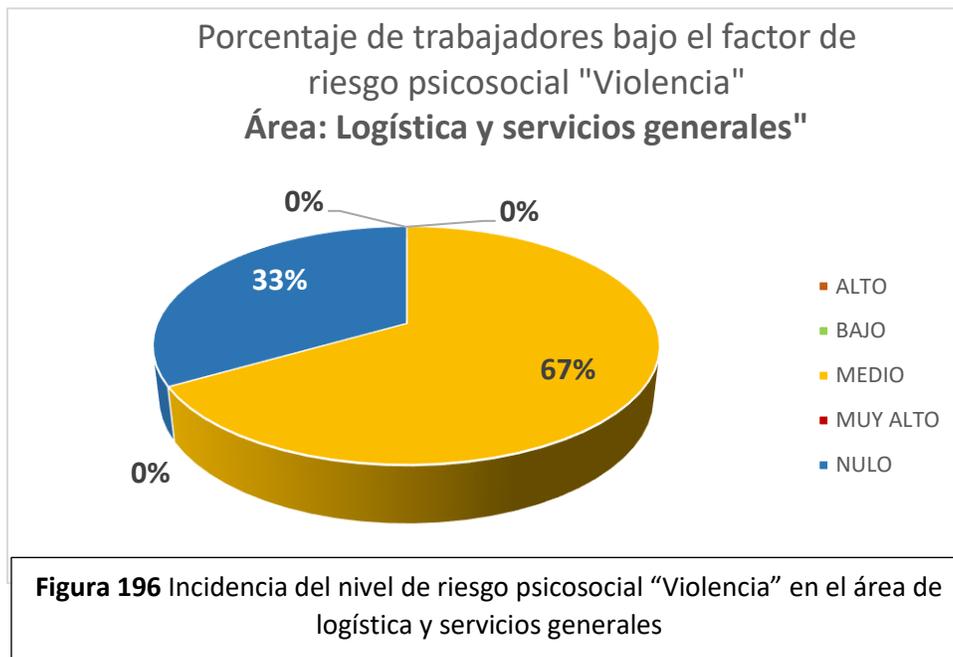
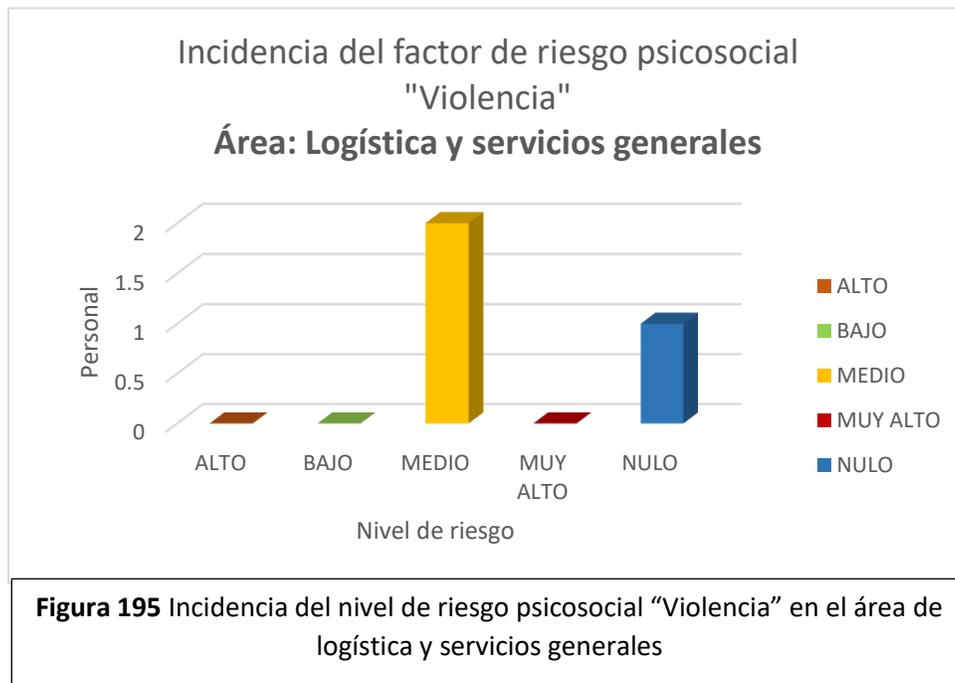


Figura 194 Incidencia del nivel de riesgo psicosocial "Condiciones del ambiente de trabajo" en el área de logística y servicios generales

VIOLENCIA



5. EVALUACIÓN O IMPACTO

El desarrollo del proyecto en la empresa trajo beneficios que se pueden destacar en los objetivos a lograr, primeramente se logró realizar una identificación de los factores de riesgo psicosocial a los que están sujetos los trabajadores de dicha empresa, se conoció su repercusión desde nivel planta en general, a nivel de cada una de las áreas que le conforman y a nivel personal por cada uno de los trabajadores, el conocer la incidencia del riesgo en el que se encontraban ayudó a generar una reflexión que llevó a la creación de programas de atención y vigilancia epidemiológica para aportar soluciones al problema, ayudando así al médico laboral de la empresa a crecer en estudios de los trabajadores respecto a su estado de salud y las situaciones que le afectan.

Respecto al cumplimiento normativo, la empresa cumple las disposiciones que marca la NOM-035-STPS-2018, cuenta con evidencia documental y comprobatoria de la aplicación de la misma para presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para no caer en una sanción cuando llegue a realizarse una inspección de normativa, aunado a eso se ayudó a complementar el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo que contiene la NOM-030-STPS-2009 dedicada a los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente, la empresa para la que se realizó la implementación del proceso presentado en la tesis es una empresa del giro de servicios dedicada a prestar atención respecto a la consultoría y el cumplimiento de disposiciones normativas a terceros; con el desarrollo del proyecto se queda la estructura y la base para aplicar lo hecho en otras empresas logrando así el mayor cumplimiento normativo.

El proyecto se deja con la apertura a que pueda seguir empleándose en tantas empresas se requiera, tomando en cuenta la cantidad de trabajadores y las disposiciones que demanda la norma.

6. CONCLUSIÓN

Tras el desarrollo de la presente tesis y los estudios realizados se puede comprobar la hipótesis alternativa en la cual se menciona que "el 50% de los trabajadores de un centro de trabajo se encuentran bajo un nivel de riesgo psicosocial de medio a alto debido a las condiciones del entorno respecto al ritmo y ambiente de trabajo que poseen". Ya que en el centro de trabajo que se implementó la norma el nivel de riesgo general es del 56% en nivel medio, 14% en nivel alto y 9% en muy alto; en las categorías y los dominios prevalecen los niveles de medio a alto a excepción de los dominios en torno al liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia que destacan los niveles bajo y nulo.

Respecto al análisis de los factores de riesgo psicosocial en el proyecto, se concluye como importante el verificar las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, así como las cargas de trabajo contradictorias o inconsistentes que constantemente puede haber en las actividades encomendadas al trabajador. Igualmente, el verificar la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades: la iniciativa, autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación, manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Es importante también el considerar los aspectos en torno a la duración y el horario de la jornada, que se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turno, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos, sin medidas de prevención y protección del trabajador para detectar una afectación de su salud, de manera temprana.

Se puede concluir que el generar un cumplimiento normativo en una empresa es de vital importancia. Las normas han sido creadas con un fin y si estas no se cumplen puede generar problemas al trabajador y a la empresa, el realizar este proyecto logró identificar oportunidades de mejora y niveles potenciales de riesgo que antes no se comprobaba su existencia, se encontraron factores de riesgo repetitivos que hacen mostrar la clara incidencia de estos en toda la empresa.

7. RECOMENDACIONES

1. Todos los anexos y procedimientos planeados en la presente tesis ayudan a realizar el cumplimiento normativo que es parte de los objetivos y a poder clarificar la hipótesis que fue planteada.
2. Respecto al proyecto fue realizado bajo el personal existente en la empresa al momento de iniciarse el mismo, con el transcurso del tiempo el personal puede cambiar, sin embargo para fines de la tesis se fija la variable de 43 trabajadores. Comentando que para prevalecer en el cumplimiento normativo los resultados deben ser constantemente actualizados.
3. El proyecto no contempló el análisis para identificar a trabajadores sujetos a acontecimientos traumáticos severos ni la evaluación del entorno organizacional debido a las disposiciones de la norma y la cantidad de personal, sin embargo se desarrollaron el cuestionario y las matrices que engloba cada uno para mostrar el método de trabajo, sin embargo los resultados comprobatorios son del cuestionario que es correspondiente conforme a la norma.
4. Finalmente los resultados encontrados tras el desarrollo del proyecto no son calificaciones sino índices de riesgo que muestran áreas de oportunidad para mejorar las condiciones actuales.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, D., IHME, GBD, & OWD. (2019). Trastornos mentales en el mundo (gráficos). *Psyciencia*, 60-82.
- Apolonio Ávila, J. (19 de Mayo de 2019). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social*. Obtenido de NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo -Identificación, análisis y Prevención.: Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Astudillo, C. P. (s.f.). *Factores psicosociales en el trabajo: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?* Chile: Departamento de Salud Ocupacional, Instituto de Salud Pública de Chile.
- Casla Benito, P., Pérez Aznar, B., & Cañizares Garrido, A. (2015). *Riesgos psicosociales*. Madrid: Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo.
- DOF. (13 de Noviembre de 2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>
- DOF. (12 de Junio de 2015). *Ley Federal del Trabajo*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf
- DOF. (27 de Enero de 2016). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>
- DOF. (23 de Octubre de 2018). *NOM-035-STPS-2018*. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- laborales, D. d. (2009). *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: UGT.
- Laborales, I. V. (2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales*. Madrid España: OSALAN.
- laborales, P. d., & Malaga, C. d. (2013). *Guía de Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Malaga: CEM.
- Lindmeier, C. (17 de Junio de 2018). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de CIE 11: [https://www.who.int/es/news-room/detail/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news-room/detail/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11))
- López González, Á., & Ayenza Vázquez, J. á. (Febrero de 2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: modelo de Siegrist. *Gestión Práctica de Riesgos laborales*, II(49), 52-59.
- OMS, O. M. (2018). Síndrome Burnout. *OMS*, 50-62.

- OMS, O. M. (Abril de 2019). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics*. Obtenido de <http://id.who.int/icd/entity/129180281>
- Pirla Carvajal, J. J. (enero de 2007). *CIE9 en español*. Obtenido de Clasificación internacional de enfermedades: http://cie9.com/Descargar_Archivos_PDF_De_CIE9.html
- Ritchie, H., & Roser, M. (Abril de 2018). *Our World in Data*. Obtenido de Mental Health: <https://ourworldindata.org/mental-health>
- Salud, O. M., & Salud, O. P. (2010). *Ambientes de trabajo saludables: Un modelo para la acción*. Ginebra Suiza: OMS; OPS.
- Soriano Tarin, G., Guillén Robles, P., & Carbonell Vará, E. (2014). *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial*. Madrid: OSALAN; SGS; Instituto Vasco de Seguridad y Saud Laborales.
- Trabajo, O. I. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Italia: OIT.
- Trabajo, O. I. (2016). *Estrés Laboral*. Ginebra: OIT.
- Vega Martínez, S. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Obtenido de INSST, (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo): https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Zapata Donoso, S. (2012). *El síndrome de Burnout y los trabajadores sociales municipales. Un acercamiento*. Chile: Campvs.

9. ANEXOS

- 9.1 NOM-035-STPS-2018
- 9.2 Cuestionarios aplicados a los trabajadores respecto a la norma
- 9.3 Perfiles de puesto del centro de trabajo
- 9.4 Cuestionario para la detección de factores de riesgo psicosocial.
- 9.5 Informe de resultados de la identificación de factores de riesgo psicosocial
- 9.6 Matriz identificación de riesgos psicosociales
- 9.7 Política de prevención de riesgos psicosociales
- 9.8 Trípticos de la política de prevención de riesgos psicosociales
- 9.9 Programa de vigilancia epidemiológica para la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial
- 9.10 Procedimiento para la atención y recepción a quejas frente a los factores de riesgo psicosocial
- 9.11 Formato de quejas y sugerencias
- 9.12 Formato de respuesta a las quejas
- 9.13 Registro de quejas y sugerencias
- 9.14 Análisis para identificar a trabajadores sujeto a acontecimientos traumáticos severos.
- 9.15 Formato para registrar su fuiste sujeto a un acontecimiento traumático Severo
- 9.16 Matriz para identificar riesgos psicosociales y evaluar el entorno organizacional
- 9.17 Cuestionario para identificar factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional
- 9.18 Control de aplicación de los cuestionarios
- 9.19 Planeación aplicación cuestionarios

10. GLOSARIO

Acontecimiento traumático severo: Aquel experimentado durante o con motivo del trabajo que se caracteriza por la ocurrencia de la muerte o que representa un peligro real para la integridad física de una o varias personas y que puede generar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros. (DOF, 2018)

Apoyo social: Las acciones para mejorar las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo entre trabajadores, superiores y/o subordinados. Algunos ejemplos de medidas para constituir un apoyo social práctico y oportuno en el lugar de trabajo son: afianzar la relación supervisores-trabajadores; propiciar la ayuda mutua entre los trabajadores; fomentar las actividades culturales y del deporte, y proporcionar ayuda directa cuando sea necesario, entre otros. (DOF, 2018)

Autoridad laboral: Las unidades administrativas competentes de la Secretaría que realizan funciones de inspección y vigilancia en materia de seguridad y salud en el trabajo, y las correspondientes de las entidades federativas, que actúen en auxilio de aquéllas. (DOF, 2018)

Centro de trabajo: El lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realicen actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo. **Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo:** La identificación de las condiciones inseguras o peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los factores de riesgo ergonómico o psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al centro de

trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo que resulten aplicables. (DOF, 2018)

Entorno Organizacional Favorable: Aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; la participación proactiva y comunicación entre trabajadores; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño. (DOF, 2018)

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

Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. (DOF, 2018)

Medidas de prevención y acciones de control: Aquellas acciones que se adoptan para prevenir y/o mitigar a los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, para eliminar las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como las acciones implementadas para darles seguimiento. (DOF, 2018)

Política de prevención de riesgos psicosociales: La declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo. (DOF, 2018)

Síndrome Burnout: Fue acuñado por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, en su libro "Burnout: The High Cost of High Achievement"; El síndrome consiste en un trastorno emocional provocado por el estrés laboral y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. (OMS, 2018)

Trabajador: La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado (DOF, 2018).

Trabajo: Toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio (DOF, 2018).

Violencia laboral: Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud. (DOF, 2018)