



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Instituto Tecnológico de Cautla

**Tecnológico Nacional de México**  
**Instituto Tecnológico de Cautla**  
**Coordinación de Posgrado**

“Aplicación de la Norma Oficial NOM-035 como herramienta para  
aumentar la productividad y lograr un entorno organizacional favorable  
en los centros de trabajo”

L.A. ITZEL SARAÍ JIMÉNEZ VÁZQUEZ.

Tesis para Obtener el grado de  
Maestra en Ingeniería Administrativa

Comité Tutorial

**M.A.N. Omar Oswaldo Torres Fernández**

*Director de Tesis*

*Dra. Mònica Leticia Acosta Miranda*

*M.A. Leonor Ángeles Hernández*

*M.C. Silvestre Guillermo Puebla Serrano*

*Cautla, Morelos*

*Agosto, 2023*



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE CAUTLA

H.H. Cuautla, Morelos, **21/agosto/2023**  
OFICIO: ITC/SA/CPI/110/2023

**ASUNTO:** Autorización de impresión

**C. ITZEL SARÁI JIMÉNEZ VÁZQUEZ  
PRESENTE**

Me es grato comunicarle que después de la revisión realizada por el Jurado designado para su examen de grado de Maestría en Ingeniería Administrativa, se acordó autorizar la impresión de su trabajo de Tesis titulado:

**“APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL NOM-035 COMO HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LA  
PRODUCTIVIDAD Y LOGRAR UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE EN LOS CENTROS DE  
TRABAJO”**

Es muy satisfactorio para la Coordinación de Posgrado compartir con usted el logro de esta meta.

Espero que continúe con éxito su desarrollo profesional y dedique su experiencia e inteligencia en beneficio de nuestro país.

**ATENTAMENTE**

*"En su ideal de Servicio reside la grandeza del hombre"*

  
**M.C. GISELA VEGA TORRES  
SUBDIRECTORA ACADÉMICA**

Ccp: archivo  
GVT/MLAM/ebt\*





H.H. Cautla, Morelos, **18/agosto/2023**  
OFICIO: ITC-SA-CPI/109/2023

El presente trabajo de Tesis **APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL NOM-035 COMO HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y LOGRAR UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE EN LOS CENTROS DE TRABAJO**, presentado por la **C. ITZEL SARAÍ JIMÉNEZ VÁZQUEZ**, con **número de control M19680015**, ha sido aprobada por su comité Tutorial como requisito parcial para obtener el grado de:

**MAESTRA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**

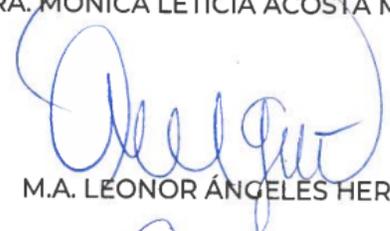
Director de Tesis

  
M.A.N. OMAR OSWALDO TORRES FERNÁNDEZ

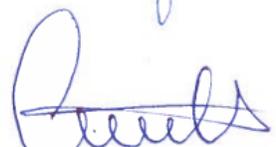
Secretaria

  
DRA. MÓNICA LETICIA ACOSTA MIRANDA

Vocal

  
M.A. LEONOR ÁNGELES HERNÁNDEZ

Suplente

  
M.C. SILVESTRE GUILLERMO PUEBLA SERRANO



H.H. Cuautla, Morelos, a 21 de Agosto de 2023

**Dra. Mónica Leticia Acosta Miranda**

**Coordinadora de Posgrado e Investigación.**

**TecNm/Instituto Tecnológico de Cuautla**

**PRESENTE**

Por medio de la presente, yo, **Itzel Sarai Jiménez Vázquez**, autorizo al **TecNM/Instituto Tecnológico de Cuautla** para que publique, difunda y preserve mi tesis titulada *"APLICACIÓN DE LA NORMA OFICIAL NOM-035 COMO HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y LOGRAR UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE EN LOS CENTRO DE TRABAJO"*, en el repositorio institucional y en cualquier otro medio que considere conveniente.

Declaro que soy el único autor de la tesis y que no he cedido los derechos de propiedad intelectual a ninguna otra persona o entidad. Asimismo, declaro que la tesis es original y no contiene material plagiado o fraudulento.

Acepto que el **TecNM/Instituto Tecnológico de Cuautla** no se hace responsable de cualquier uso indebido o ilegal que se haga de mi tesis por parte de terceros. También acepto que el **TecNM/Instituto Tecnológico de Cuautla** puede retirar o modificar mi tesis si se detecta alguna irregularidad o incumplimiento de las normas éticas o académicas.

ATENTAMENTE



Itzel Sarai Jiménez Vázquez

## DEDICATORIA

Con mi corazón lleno de satisfacción, orgullo y amor, quiero agradecer y dedicar este trabajo a todas aquellas personas que directa e indirectamente hicieron posible la culminación de este proyecto. Quiero ser para ellos un ejemplo de valentía, tenacidad y resiliencia.

A mí misma, porque esta tesis ha sido toda una travesía y se volvió un reto personal que me ayudó a reconectarme con mi fascinación hacia el estudio después de tantos años, y lograrlo me ha renovado interiormente.

A mi hijo por ser para siempre el motor de mi vida y mi motivo cada despertar.

A mi esposo por ser un apoyo incondicional y nunca dejarme desfallecer.

A mis hermanos y a mi pequeña sobrina por siempre llenarme de alegría el corazón y hacerme saber que aún tengo mucho por hacer.

A mi madre porque aún en la distancia siempre confía en mí y darle un orgullo más sé que le da fuerzas para sobrellevar el estar tan lejos.

Y, por último, para un ángel que me acompañó día y noche, que estoy segura siempre me decía que no me diera por vencida, porque cuando se lo pedí sentí que mi corazón se llenaba de una energía tan especial que todo mi cansancio desaparecía. Estoy segura de que el corazón de mi padre debe estar lleno de júbilo por ver que lo logré. Y aunque físicamente no está aquí, mucho de mi es el reflejo de todas sus enseñanzas.

## **AGRADECIMIENTOS INSTITUCIONALES**

Inicie esta aventura sin pensar que con ella afrontaría quizá los retos más importantes de mi vida; donde tendríamos que sobrevivir a una pandemia que nos llevó a alejarnos por un tiempo, que nos arrebató a seres queridos, pero también que nos hizo más fuertes y nos hizo demostrarnos a nosotros mismo de lo que estamos hechos.

Esta tesis es el resultado de un largo y apasionado proceso de investigación que no hubiera sido posible sin el apoyo y la colaboración de muchas personas e instituciones. Primeramente, agradezco a mi querido Instituto Tecnológico de Cuautla, por abrirme sus puertas desde hace varios años, donde pude convertirme en licenciada y ahora en maestra.

A la coordinadora de Posgrado, Maestra Mònica, por compartirme su pasión y dedicación a esta bella carrera, por su gran conocimiento, apoyo y compromiso para finalizar este trabajo junto con su equipo de trabajo.

A mi director de tesis, Maestro Omar por su valiosa orientación, sus sabios consejos, su constante motivación y apoyo incondicional.

A mi comité de tesis por su respaldo, atención y aportaciones realizadas en mi trabajo.

A los maestros de Posgrado por compartir sus conocimientos y su experiencia, por las enseñanzas personales y por su dedicación para lograr que esta nueva etapa de la institución sea cada vez más reconocida y darle el nivel que se merece.

A mi jefe por darme la oportunidad de seguir creciendo y desarrollar nuevas habilidades, además de proporcionar todas las facilidades para desarrollar mi investigación y concluir la.

Y, por último, pero no menos importante, quiero hacer un reconocimiento a todos los miembros de los diferentes departamentos involucrados en el proceso, por su disponibilidad y paciencia para guiarnos y atendernos.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	III
ÍNDICE DE IMÁGENES. TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS .....	VI
LISTADO DE SIGLAS.....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES (o Estado del Arte).....	1
1.1 Principales autores y sus aportaciones .....	2
1.1.1 Teorías administrativas .....	3
1.1.1.1 La Escuela Clásica .....	3
1.1.1.2 Teoría de las Relaciones humanas.....	6
1.1.1.3 Teoría del Comportamiento Organizacional.....	7
1.1.1.4 Teoría Estructuralista.....	8
1.1.2 Conceptos relacionados.....	10
1.1.3. La legislación laboral .....	12
1.1.3.1 La Seguridad Social y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) .....	16
1.1.4 La productividad y los factores humanos .....	17
CAPÍTULO II. MARCO HISTÓRICO – CONTEXTUAL .....	20
2.1. Situación actual de la legislación de riesgos psicosociales.....	21
2.2 Descripción del Proyecto.....	22
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
3.1 Justificación.....	27
3.2 Objetivo General .....	30

3.2.1	Pregunta Central de investigación .....	30
3.3	Variables de investigación .....	31
3.4	Hipótesis central de investigación .....	31
3.5	Objetivos específicos.....	31
3.5.1	Preguntas secundarias de Investigación.....	32
3.5.2	Supuestos Teóricos secundarios de investigación .....	32
3.6	Alcances y Limitaciones .....	33
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL .....		34
4.1	La seguridad y salud en el trabajo .....	34
4.2	Antecedentes .....	35
4.3	Seguridad, Salud y Trabajo .....	39
4.4	Marco Normativo .....	45
4.4.1	Normatividad Internacional .....	45
4.4.2	Normatividad Mexicana.....	48
4.4.3	Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC).....	50
4.4.3.1	Normas Oficiales Mexicanas .....	52
4.4.3.2	NOM-035-STPS .....	55
4.4.3.2.1	¿Qué son los factores psicosociales? .....	56
4.4.3.2.2	Implementación de la Norma .....	57
4.4.3.2.3	Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial.....	60
4.4.3.2.4	Análisis de la Información .....	63
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA .....		65
5.1	Tipo de Estudio .....	65
5.2	Diseño de Investigación .....	66
5.3	Sujetos de Estudio o población .....	66
5.4	Muestra .....	67

5.5 Instrumento de recolección de datos .....	68
5.6 Instrumento de análisis de datos .....	70
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE DATOS .....	72
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	99
CAPÍTULO VIII: PROPUESTA.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	109
ANEXOS.....	117
ANEXO I. GUÍA DE REFERENCIA III Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.....	117
ANEXO II. GUÍA DE REFERENCIA I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos .....	122
ANEXO III POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	124

## ÍNDICE DE IMÁGENES. TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS

Ilustración 1 Jerarquía de las necesidades humanas (García-Allen, 2015) .....	8
Ilustración 2 Modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables (Prevencionar, 2021) .	40
Imagen 1 Determinación de calificación final .....	75
Imagen 2 Tabla general de puntos por dominio y por categoría.....	76
Gráfica 1 Calificación final por cuestionario .....	82
Gráfica 2 Porcentaje de nivel de riesgo general.....	82
Gráfica 3 Puntos totales por categoría.....	84
Gráfica 4 Puntos totales por dominio .....	86
Gráfica 5 Número de trabajadores por nivel de riesgo .....	94
Tabla 1 Dimensiones del factor humano (Cequea Null, Rodriguez Monroy , & Nuñez Bottini, 2016) .....	19
Tabla 2 Valor de las opciones de respuesta .....	72
Tabla 3 Grupo de ítems por categoría, dominio y dimensión .....	74
Tabla 4 Criterios para la toma de decisiones .....	78
Tabla 5 Calificación final y riesgo por cuestionario (trabajador) .....	81
Tabla 6 Puntos totales por categoría .....	83
Tabla 7 Puntos totales por dominio.....	85
Tabla 8 Calificación individual y riesgo por categoría.....	91
Tabla 9 Calificación individual y riesgo por dominio .....	93
Tabla 10 Clasificación de cuestionarios por nivel de riesgo .....	93
Tabla 11 Factores de correlación entre categorías .....	96
Tabla 12 Factores de correlación entre dominios y entorno organizacional .....	97

## LISTADO DE SIGLAS

Siglas orden alfabético	Significado
CNDH	COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
CONUEE	COMISIÓN NACIONAL PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA
DOF	DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN
IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
INSST	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
ISSSTE	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
LFT	LEY FEDERAL DEL TRABAJO
LIC	LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD
NMX	NORMAS MEXICANAS
NOM	NORMA OFICIAL MEXICANA
OCDE	ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONOMICO
OIT	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO
OMS	ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD
OPS	ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo I Guía de referencia III Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.

Anexo II Guía de referencia I Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

Anexo III Política de prevención de riesgos psicosociales

## RESUMEN

Diariamente las autoridades de nuestro país trabajan en modificaciones, actualizaciones, reformas y nuevas leyes sobre los temas más importantes que influyen en las actividades cotidianas y hacen que los interesados deban prestar atención a las nuevas normas que les atañen de acuerdo con su actividad o giro.

La NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, es una norma aprobada y publicada en octubre del 2019, cuya primera fase fue la capacitación, información y recolección de los primeros datos y, en el mes de octubre de 2020 debería estar implementada al 100 % para que las autoridades correspondientes iniciarán el proceso de auditar y revisar su cumplimiento y, en los casos que así lo amerite, aplicar sanciones. Es por esto que la mayoría de las empresas implicadas y afectadas debieron informarse y prepararse para cumplir con los requisitos, trámites y adaptaciones en sus centros de trabajo para atender lo solicitado y evitar así ser acreedor a alguna de las sanciones establecidas.

Dentro de la descripción de la norma se establece una meta principal, que es la de lograr un ambiente organizacional favorable mediante su aplicación y obtención de resultados sobre los factores psicosociales en los centros de trabajo. De tal forma que la presente investigación surge de la necesidad de conocer la relación existente entre el comportamiento de esos factores psicosociales con un ambiente laboral sano y por consiguiente un aumento en la productividad.

La investigación se realizó en un centro de trabajo perteneciente a una empresa de telecomunicaciones reconocida a nivel mundial, la cual cuenta con 308 centros de trabajo operativos a lo largo del territorio nacional. Esta empresa ha realizado lo propio para dar cumplimiento a la normatividad, sin embargo, aún están trabajando a nivel corporativo y falta recabar la información de cada oficina regional. Con la finalidad de facilitar el proceso, se diseñaron los instrumentos adecuados para la recolección de la información necesaria y, con su posterior análisis obtener un producto final lo más objetivo posible.

**Palabras Clave:** *Trabajo, Productividad, Ambiente laboral, Riesgos, Enfermedades, Entorno laboral.*

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer la **NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención**, la cual entró en vigor en octubre de 2019 y establecer su relación con la productividad y el ambiente organizacional dentro de los centros de trabajo.

Ahora bien, ¿por qué es importante la **NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención** para las empresas? En el año 2016 se registraron en México 516 mil 734 accidentes de trabajo y en trayecto, 12 mil 622 personas enfermaron a causa de las labores que realizan y mil 408 fallecieron desempeñando sus labores o a consecuencia de ellas. (STPS, 2017)

Con estos datos, es posible reconocer que los accidentes y enfermedades profesionales representan un problema humano y económico con grandes repercusiones, las cuales se ven reflejadas en los porcentajes de ausentismo y rotación de personal en las empresas, produciendo un desequilibrio en su situación administrativa y financiera. A este panorama, se agregan los efectos que la globalización, el crecimiento de los mercados y los avances tecnológicos tienen sobre el recurso humano. Los efectos a los que se refiere, es en primer lugar mayor presión para las empresas, que a su vez presionan a su personal para cumplir objetivos cada vez más altos; y, en segundo lugar, a las exigencias laborales que, asociadas a diversos factores de riesgo psicosocial como sedentarismo, tabaquismo, alcoholismo, nuevas destrezas y requisitos de aprendizaje, presión por una mayor productividad, así como menor tiempo para socializar y empatar la vida laboral con la familiar, entre otros, contribuyen a generar entornos laborales complejos.

La problemática es una realidad constante en las empresas, y la aplicación de esta nueva reglamentación tiene como finalidad identificar las causas principales que afectan el aspecto psicosocial de los trabajadores en las empresas, prevenirlos y lograr que los efectos que están provocando sobre el factor humano y a su vez en la operación de las organizaciones disminuyan y puedan controlarse, consiguiendo un entorno organizacional favorable.

Debido a la actualidad del tema, el presente trabajo pretende ser una directriz para que la empresa inicie su proceso de aplicación de la NOM-035, teniendo como primer paso el

conocimiento y comprensión sus lineamientos, la metodología para la recolección de información, su análisis y la utilidad de la información que la investigación arroje. Además, se espera que las conclusiones y el informe que se presentará al final pueda representar una herramienta para comprender la importancia de la NOM-035 y su influencia dentro de los indicadores de productividad y a nivel organizacional.

El contenido de esta investigación será, por el momento, los antecedentes y la descripción de la problemática, la justificación, los objetivos y la hipótesis propuesta para la investigación, la cual, mediante un caso práctico nos podrá demostrar la viabilidad de la norma.

A través del capítulo 1 se podrá conocer los principales autores que abordaron el tema del trabajo en sus investigaciones, lo cual servirá de referencia para entender su evolución hasta la actualidad.

En el capítulo 2 se proporciona información sobre el contexto en el que se desarrolla el tema de la tesis o investigación. Esto ayudará al lector a comprender mejor el objeto de estudio y evaluar los resultados de la tesis en relación con otros estudios realizados sobre el mismo tema.

El capítulo 3 se centra en describir ampliamente el problema que se abordará en el estudio. el planteamiento del problema es la base del proyecto y permitirá identificar el tema de investigación, justificar la necesidad de ese estudio, establecer objetivos claros y alcances de la investigación. En general, el planteamiento del problema debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué problema se va a investigar?, ¿Por qué es importante investigar este problema?, ¿Cómo se va a abordar este problema?, ¿Cuáles son los objetivos específicos de la investigación?.

En el capítulo 4 se describirán las teorías, conceptos y modelos que se utilizarán para analizar los datos y resultados de la investigación, proporcionando la base teórica necesaria para este estudio. En este caso, conocer la historia sobre la salud y seguridad en el trabajo y su evolución hasta llegar a la norma que atañe a esta investigación será el objetivo principal de este apartado. Además, servirá de base para justificar la elección del enfoque metodológico y establecer relaciones entre los conceptos clave y los resultados de la investigación.

De acuerdo a lo planteado en el capítulo anterior, en el capítulo 5 se describirán las técnicas, procedimientos y herramientas que se utilizarán para llevar a cabo la investigación,

los cuales ayudarán a recopilar y analizar los datos de una forma sistemática y rigurosa. También se determinará la muestra sobre la que será aplicado el instrumento de recolección de datos diseñado, y la forma para analizarlos.

Será en el capítulo 6 donde, después de recabar los datos, se describirá el procedimiento aplicado para procesar la información, analizarla de acuerdo con lo establecido en marco teórico contextual e ilustrar con gráficas y tablas los resultados obtenidos, proporcionando al lector una respuesta y comprobación científica respecto a la hipótesis planteada.

Para el final de la investigación, se encontrarán los capítulos 7 y 8. En el capítulo 7 se presentan las conclusiones y recomendaciones expresadas por el investigador en base a todo el proceso de investigación aplicado. Y en capítulo 8 se elaborará una serie de propuestas dirigidas al objeto de estudio, en base a los resultados obtenidos con la finalidad de generar un impacto positivo en la problemática detectada.

La Nom-035 forma parte de una nueva generación en temas de normatividad laboral; durante los últimos años la Secretaría de Trabajo y Previsión Social ha trabajado en la creación de nuevas leyes que puedan regular las condiciones de trabajo de una forma más específica, como lo es el caso de la Nom-035. Al ser relativamente nueva, los trabajos de investigación son limitados, por lo que se espera que esta investigación pueda ayudar, teórica y científicamente, a quienes sean los responsables de ejecutarla.

## CAPÍTULO I: ANTECEDENTES (o Estado del Arte)

La base de toda investigación son las referencias históricas principales sobre el tema abordado que permiten tener un panorama general para introducirse en el tema y ayude a comprender la importancia de la problemática principal.

Este trabajo inicia con el análisis del concepto “Trabajo” y su evolución en diferentes épocas, autores y teorías, incorporando su importancia y los momentos en los cuales surge la seguridad social en esta línea del tiempo. Es de ahí que los términos *Trabajo*, *Seguridad Social* y su relación serán la piedra angular para tratar la problemática que actualmente aqueja al sector empresarial.

Los antecedentes se han dividido en diferentes subtítulos, trazando una línea del tiempo sobre el desarrollo de los conceptos principales del tema. En primer lugar, se mencionan los principales autores y sus aportaciones, señalando las primeras acepciones del concepto de *Trabajo*, de acuerdo a diferentes estudios y teorías, desde la Administración Científica, pasando por la teoría clásica, la teoría de las Relaciones Humanas y, algunas más recientes como la teoría del Comportamiento Organizacional y la teoría estructuralista.

En el siguiente tema se conocerán los conceptos actuales de los términos más utilizados y de mayor importancia en el texto, *Trabajo*, *Empleo*, *Productividad* y *Competitividad*, que servirán de marco referencial para comprender la investigación.

En los últimos tres subtítulos se abordarán temas más específicos, pero de igual importancia. Se describen los inicios de la legislación laboral, cuándo y cómo surge la necesidad de contar con lineamientos para los diferentes trabajos y que generó esa necesidad. Se enlistan las instituciones y organismos actuales que rigen y regulan la actividad laboral en nuestro país y la introducción al tema de seguridad social cuyo primer organismo encargado de administrarlo fue el Instituto mexicano del Seguro Social (IMSS).

Por último, se hará referencia a la relación de la productividad con los factores humanos en las empresas. Conocer su relación, su importancia y cómo se convierten en los principios fundamentales de la **NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.**

## 1.1 Principales autores y sus aportaciones

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el significado de “Trabajo” es el siguiente:

*“Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital”* (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2022)

Este concepto nos remonta a la prehistoria, donde se puede concebir el concepto de trabajo en los inicios de la humanidad, ya que su instinto desarrollado de supervivencia obligaba al hombre primitivo a realizar actividades para satisfacer sus necesidades: cazar, sembrar, pescar, construir herramientas de trabajo y lugares para protegerse de las inclemencias del tiempo, etc., y aunque no recibían una remuneración efectiva, concuerda con el significado de trabajo: aplicar un esfuerzo para producir riquezas que, en este caso se puede traducir como buscar una mejor calidad de vida. (Cristancho Giraldo, 2022)

Después de esta etapa, aparece el esclavismo, que se puede escenificar, en nuestro país, en la época de la Nueva España, donde el hacendado disponía libremente de los indios para actividades que requerían un mayor esfuerzo físico sin pago alguno, con un beneficio unilateral y, además, la mayoría de las veces, en condiciones muchas veces deplorables para el ser humano.

Durante la Edad Media (siglo V al XV), se utilizaba el término siervos para nombrar a la mano de obra campesina quienes dependían de un señor feudal al que le pagaban tributo con su trabajo y entregando parte de lo que obtenían. En esta época se dan los primeros intentos de organización de personas con mismos oficios.

Fue en la etapa de la Revolución industrial (siglo XVIII-XIX) con los cambios sociales, políticos y económicos que la mano de obra fue reemplazada por la introducción de las primeras maquinarias, los trabajadores ya no eran esclavos ni siervos, ahora eran obreros con una remuneración de por medio, pero con condiciones de trabajo injustas. Con la llegada del siglo XX se perfecciona la división del trabajo debido al crecimiento de las empresas y nace el derecho del trabajador.

Durante el presente siglo la automatización de los procesos productivos es cada vez mayor, al punto de que las máquinas han reemplazado gradualmente la mano de obra del

hombre. Esto ha traído consigo beneficios como mayor producción en menor tiempo y menores costos, pero también ha dejado niveles crecientes de desempleo y desocupación laboral.

Muchos son los autores que han abordado el tema del trabajo, su evolución y su relación estrecha con la productividad en las empresas; esto fue abordado desde los inicios de la ciencia administrativa con los padres de la administración Taylor y Fayol quienes en sus teorías describieron los principios administrativos del trabajo y la productividad y su importancia dentro de las organizaciones; a partir de este punto y adaptándose a la misma evolución del trabajo nuevos autores comenzaron a desarrollar nuevas teorías administrativas como la conductista, la estructuralista, la de sistemas y, actualmente integrando nuevos conceptos a la literatura administrativa como Calidad Total, Relaciones Humanas y Desarrollo Organizacional. (UAL, 2019)

### **1.1.1 Teorías administrativas**

Muchos son los autores que han abordado el tema del trabajo, su evolución y su relación estrecha con la productividad en las empresas, entre quienes lo han abordado encontramos a los padres de la administración Federico Taylor y Henry Fayol, que en sus teorías describieron los principios administrativos del trabajo y la productividad y su importancia dentro de las organizaciones. A partir de este punto y adaptándose a la misma evolución del trabajo, diversos autores comenzaron a desarrollar nuevas teorías administrativas como la conductista, la estructuralista, la de sistemas y, actualmente se han incorporado nuevos conceptos a la literatura administrativa como Calidad Total, Relaciones Humanas y Desarrollo Organizacional.

#### **1.1.1.1 La Escuela Clásica**

También nombrada "tradicional", "operacional" o "del proceso administrativo", este enfoque administrativo se orienta a la identificación y descripción de las funciones del personaje administrador y al establecimiento de principios administrativos. Se considera que las funciones y principios establecidos durante esta época son universales para todos los administradores.

Frederick Winslow Taylor fue un ingeniero industrial y economista estadounidense, iniciador de la organización científica del trabajo y considerado el padre de la Administración Científica.

A causa de un problema en la vista, dejó sus estudios universitarios y comenzó a trabajar como obrero en una empresa siderúrgica en Filadelfia. Observando la forma de trabajo y el proceso que seguían para cortar los metales, Taylor tuvo la idea de analizar y descomponer ese procedimiento en tareas simples, para que, de esta forma, cada empleado fuera preparado para hacer la tarea que le correspondía en un tiempo determinado. Esto permitió que los procesos de producción se volvieran más eficientes, elevando la productividad de la empresa y eliminando tiempos muertos, aunque la parte humana fue relegada, Taylor proponía que una buena remuneración económica era un factor más que elevaba la productividad de cada empleado. Introdujo el pago por destajo (por pieza) y consideraba importante crear un ambiente de cordialidad y cooperación entre los jefes y los trabajadores. (Carro & Caló, 2012)

Su teoría se encuentra definida en 4 principios:

- Principio de planeación: antes de los estudios de Taylor, el trabajo en las empresas se dejaba a criterio individual del operario. La improvisación y la actuación empírico-práctica deberían ser sustituidos por métodos basados en procedimientos científicos y, mediante la planeación, saber quién, qué y cómo se debe hacer cada cosa.
- Principio de preparación: inicia con la selección del personal de acuerdo con sus habilidades y aptitudes, para después especializarse en su tarea en base a lo antes planeado.
- Principio de control: es necesario realizar verificaciones en las actividades asignadas, para comprobar que se lleven de acuerdo con lo planeado.
- Principio de ejecución: es importante distribuir las atribuciones y responsabilidades entre jefes y empleados, esto permitirá que el trabajo se ejecute de forma disciplinada y ordenada.

Tras las aportaciones realizadas por Taylor acerca de la organización científica del trabajo, las cuales comenzaron a influir en la administración de las empresas, para el año 1916, apareció en el escenario administrativo un ingeniero civil francés llamado Henry Fayol cuyo campo de trabajo fue la minería y la metalurgia. Guiado por la teoría científica que aplicó en su área de conocimiento, expuso sus ideas en la obra *Administración industrial y general*

publicada en Francia en 1916. Bajo una filosofía positivista, expone un método basado en observar y clasificar problemáticas, interpretarlas y extraer reglas. Desarrolla su propia teoría administrativa y un modelo muy aceptado y aplicado en su época.

Fayol comprendía a la empresa con un enfoque sistemático integral, donde era importante tanto producir como vender, financiarse y asegurar los bienes y que, además, ese sistema fuera interdependiente, es decir, que todas sus partes guardarán una relación y afectación directa entre obreros, gerentes, recursos y el medio en que se desarrolla.

Su principal instrumento de investigación fue el proceso administrativo, una de sus más importantes aportaciones. Determinó ciertas etapas a seguir para estar en condiciones de implementar una buena administración: Prever, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar. Resumió los resultados de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debería aplicar si quería lograr una eficiencia administrativa y por ende, generar más utilidades:

1. División del trabajo. Especialización de tareas y personas
2. Autoridad y responsabilidad. Determinar jerarquía entre obreros y jefes.
3. Disciplina. Mantener orden en la empresa.
4. Unidad de mando. Cada empleado recibe órdenes de un solo jefe.
5. Unidad de dirección. Debe existir un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan un mismo objetivo.
6. Subordinación de intereses individuales a los generales. Los intereses de la empresa deben estar antes que los personales.
7. Remuneración del personal. Debe existir una satisfacción justa y garantizada para los empleados y la organización.
8. Centralización. Concentración de la autoridad en la cima de la organización.
9. Cadena escalar. La línea de autoridad va del puesto más alto al más bajo.
10. Orden. Se requiere establecer un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar (material y humano).
11. Equidad. Amabilidad y justicia para todos.
12. Estabilidad del personal. Evitar la rotación del personal.
13. Iniciativa. Capacidad de actuar y visualizar un plan asegurando su éxito.
14. Espíritu de equipo. Debe existir un ambiente de armonía y unión entre los integrantes.

Años después de la introducción de estas teorías, las cuales son las más representativas del estudio administrativo, le siguieron otras más, reconociendo y tomando como punto principal el factor humano. (Chiavenato, 2022)

### **1.1.1.2 Teoría de las Relaciones humanas**

La teoría de las relaciones humanas nace en los Estados Unidos cerca del año 1930 como una oposición a la teoría clásica y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, en especial de la psicología. Su objetivo principal fue desarrollar una filosofía empresarial nueva que le daría mayor importancia al recurso humano de las empresas. Enfatizó el valor que tiene la armonía laboral entre el patrón y los empleados, destacó la función de la comunicación dentro de las diferentes áreas de la empresa y entre las mismas personas y dirigió sus estudios hacia la opresión del hombre a causa del desarrollo de la civilización industrializada (Aguirre, 2018).

Entre las personas que contribuyeron a esta corriente administrativa se puede citar a su mayor colaborador y fundador George Elton Mayo, un filósofo australiano, profesor y director del Centro de Investigaciones Sociales de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad de Harvard. Condujo la famosa experiencia de Hawthorne, además de escribir volúmenes como *Los Problemas Humanos de una Civilización Industrial*. (Castillo, 2018)

Entre las aportaciones más destacadas de este autor se encuentran las siguientes:

- Demostró que el aspecto psicológico es muy importante en las tareas administrativas.
- Definió la importancia que tienen los grupos informales dentro de la empresa.
- La idea principal de Mayo fue la de modificar el modelo mecánico del comportamiento en las organizaciones para sustituirlo por otro que tomara en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del ser humano.

Otro gran autor precursor de esta corriente de estudio fue Kurt Lewin, fue uno de los psicólogos más influyentes de la historia y se le considera el padre de la psicología social y de la psicología de las organizaciones. Sus planteamientos y su teoría se aplican a

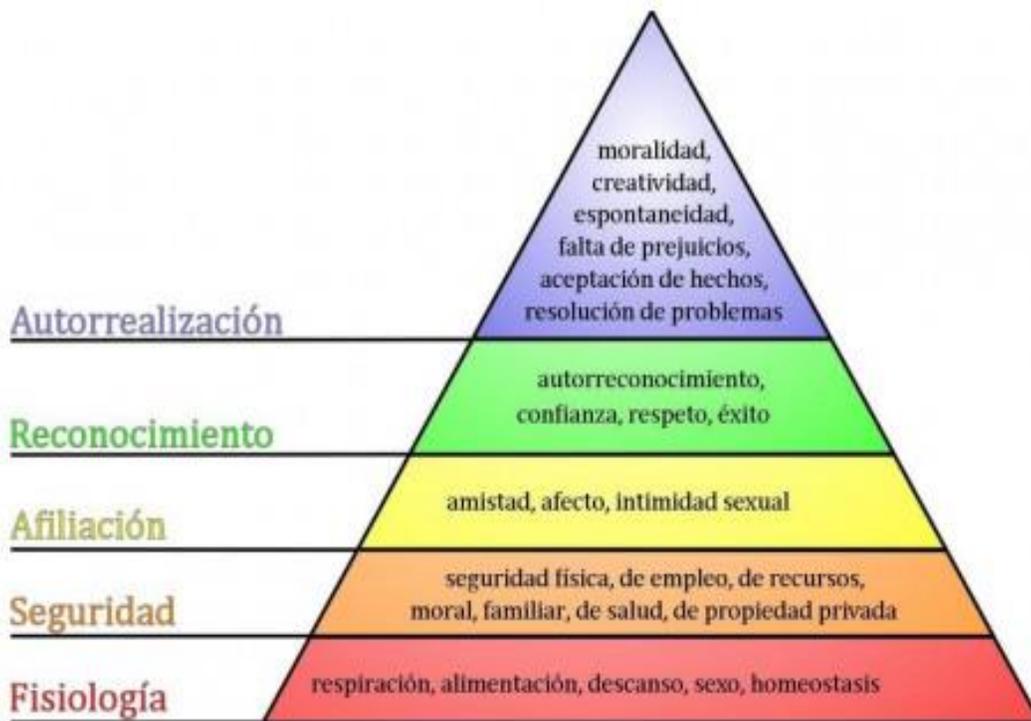
multitud de áreas hoy en día, principalmente en el mundo organizacional. Su principal aporte fue la teoría de campo en la cual establece que el individuo y el entorno nunca deben verse como dos realidades separadas. Por el contrario, deben estudiarse como dos entidades que interactúan y evolucionan todo el tiempo entre sí. (Sánchez, 2022) En la misma teoría señala que para mejor comprensión del comportamiento humano deben tenerse en cuenta las variables que se encuentran en su entorno. Entre sus principales aportaciones se encuentran: (Rivera, 2023)

- Considerar que el aspecto psicológico también forma parte del campo de trabajo de los individuos y afecta la productividad de la organización.
- Realizó investigaciones sobre la motivación y la tensión y como estas afectan a las empresas y al logro de sus objetivos.
- Estableció el hecho de que el trabajador tiene reacciones positivas y negativas y que en la mayoría de los casos suele aceptar las situaciones positivas y rechazar las negativas.

### ***1.1.1.3 Teoría del Comportamiento Organizacional.***

Mientras formaba parte del equipo de trabajo de Elton Mayo, Maslow siguió aportando nuevos conceptos al enfoque humanista de la administración. Abraham Harold Maslow fue un psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista, teoría que postula la existencia de una tendencia humana básica enfocada a la salud mental, que se manifiesta en una búsqueda continua en los seres humanos de superación y autorrealización.

El trabajo principal de este autor es La Pirámide de Maslow o Jerarquía de necesidades de Maslow, una teoría psicológica sobre la motivación humana. En la ilustración 1 se puede observar cómo Maslow enumeró en una jerarquía las necesidades humanas y, su hipótesis es que, cuando las necesidades básicas se ven satisfechas los seres humanos van desarrollando necesidades y deseos más altos.



*Ilustración 1 Jerarquía de las necesidades humanas (García-Allen, 2015)*

Tomando en cuenta la importancia de estas necesidades, y, además, que el elemento humano es un factor determinante en los objetivos de la empresa, es primordial que los administradores se adapten de tal forma que los individuos puedan ir satisfaciendo cada una de ellas. Esto se verá reflejado automáticamente en la productividad, ya que un empleado satisfecho en su trabajo trata de retribuir esa sensación de autorrealización.

Junto con el desarrollo de nuevas líneas de investigación y en el afán de seguir perfeccionando y adecuando esas teorías administrativas a los cambios económicos y socioculturales surge otra corriente administrativa enfocada a la estructura y la interacción de cada parte de la empresa vista como un todo.

#### **1.1.1.4 Teoría Estructuralista.**

Al final de la década de 1950, la teoría de las relaciones humanas entró en decadencia, apareciendo la teoría estructuralista como una extensión de la teoría de la burocracia. Esta

comprende a la organización como una unidad social grande y compleja en la cual interactúan diferentes grupos sociales. La teoría estructuralista está representada por grandes figuras de la administración como: James D. Thompson, Amitai Etzioni, Peter Blau, Victor A. Thompson, Burton Clarke, y Jean Viet. (Equipo editorial, 2023)

Después de conocer las teorías que le anteceden a ésta, se puede observar que la mayoría se inclinaba a estudiar y dar importancia a una sola parte de la empresa: a la práctica, a la productividad, al proceso administrativo, al elemento humano, etc. Teniendo como referencia la teoría burocrática, surge la necesidad de tomar en cuenta a las organizaciones como un TODO, un complejo sistema compuesto por diferentes recursos los cuales interactúan constantemente y pueden y deben ser adaptados al medio en el que se encuentran. La totalidad, la interdependencia de las partes y el hecho de que todo es más grande que la sencilla suma de sus partes son las características básicas del estructuralismo.

Un punto básico para los estructuralistas fue definir el papel tan importante que tienen los grupos sociales que pueden existir dentro de una organización, ya que estos pueden o no compartir los objetivos generales de la empresa y, el no tomar en cuenta esto, puede significar una división e ineficiencia para alcanzar metas establecidas. Como ya se mencionó anteriormente, los empleados que se sienten autorrealizados, motivados, en un buen ambiente laboral y además bien remunerado por su trabajo, lo reflejarán en la productividad y en las utilidades de la empresa. (Pacheco, 2023)

Entre las principales propuestas del estructuralismo, aparece una que no había sido tomada en cuenta por ningún otro autor: la interrelación de las organizaciones con su medio ambiente externo. Como ya se había mencionado, las empresas, consideradas como parte de un sistema, pueden resultar afectadas por algún cambio económico, social o cultural que suceda en su medio ambiente. Una devaluación en la moneda, algún movimiento social, una epidemia, nuevas costumbres o simplemente el constante cambio en los consumidores, las tecnologías, nuevas teorías y técnicas etc., obligan a que el sistema organizacional se tenga que adaptar y modificar lo necesario para seguir compitiendo y no quedar rezagada, por tal motivo este enfoque es totalmente crítico hacia los elementos de la compañía. (Rodríguez Mazahua, 2016)

Otro elemento nuevo del estructuralismo son los estudios ambientales. Se toma la iniciativa de estudiar las repercusiones que como empresa puede tener en un ecosistema, antes, durante o después de iniciar sus operaciones. Actualmente podemos verlo en los cambios climáticos a nivel mundial, en las contingencias ambientales, mucho de esto es el resultado de que durante muchos años grandes empresas operaran sin importar lo que sus actividades pudieran ocasionar en nuestro ambiente.

La era del conocimiento está provocando cambios cada vez más rápidos y profundos. La influencia de la tecnología de la información (TI), la unión de la computadora con la televisión y las telecomunicaciones, que invade la vida de las organizaciones y las personas, está provocando profundas transformaciones. (Chiavenato, 2022)

Por lo tanto, la ciencia administrativa también sigue adaptándose y agregando nuevas herramientas que ayuden a las organizaciones a seguir alcanzando sus objetivos con una gestión responsable de sus recursos; entre las principales se pueden mencionar las siguientes: Mejora continua, calidad total, reingeniería y equipos de alto desempeño.

### **1.1.2 Conceptos relacionados**

Es de vital importancia que se tenga conocimiento de los principales conceptos que se utilizarán para la mejor comprensión de este trabajo y su utilidad. La referencia principal es el trabajo y los principales factores que influyen dentro de las empresas para que exista un ambiente favorable.

Con relación al trabajo se observan las siguientes precisiones sobre conceptos que en muchas ocasiones se utilizan como sinónimos de trabajo (Neffa, 2015):

1. **Actividad.** Se refiere a la utilidad que le da cada persona a su tiempo de vida, tomando en cuenta todos los entornos donde se desarrolla y donde interactúa de alguna forma; familiar, cultural, recreativa, social, laboral, político, religioso, educativo, etc. Teniendo como objetivo en cada acción obtener un beneficio o acceder a un producto o servicio para satisfacer necesidades.
2. **Trabajo.** Es una actividad dirigida a la producción de un producto o la prestación de un servicio, con una relación de por medio de beneficio-utilidad entre el ofertante y el

demandante. El trabajo implica que el ser humano aplicará sus dimensiones fisiológicas y biológicas para realizar esa actividad

3. Empleo. Describe el resultado de realizar un trabajo a cambio de un ingreso, convirtiéndose en asalariado, ya sea por cuenta propia o por medio de un empleador.

## **Eficiencia y productividad**

Como se puede observar la necesidad de establecer mecanismos de control sobre el desempeño de los trabajadores se ha presentado desde hace varios años, como se describió en las teorías administrativas; siempre ha estado presente la teoría de que el desempeño de los miembros de una organización será esencial para el desarrollo de su entorno económico. Por esta razón, el estudio del tema se ha incrementado en años recientes tratando de comprender y desarrollar estrategias y medios de control que aporten al aumento y mejoramiento de la eficiencia y la productividad.

Respecto a la medición del desempeño en las empresas, en la obra del escritor Álvarez Pinilla (Álvarez Pinilla , 2013), se aborda el papel de la eficiencia, la productividad y la competitividad, mencionando que son 3 variables de interés para el análisis económico de las organizaciones y, aunque normalmente son asociadas e incluso utilizadas como sinónimos, el autor especifica el significado de cada una y su función dentro de la administración.

## **La eficiencia productiva**

Uno de los principales objetivos de la administración es la maximización del beneficio a través de la optimización máxima de sus recursos. Por lo tanto, la relación más habitual es que a mayor maximización del beneficio y optimización de recursos mayor será la eficiencia productiva que tiene una empresa. Cuando no lo logre se podrá etiquetar de ineficiente algún proceso. Aun y cuando son muchos los factores internos y externos que pueden definir la eficiencia en una empresa, el autor describe tres tipos de eficiencia (Álvarez Pinilla , 2013):

- Eficiencia de escala: cuando una empresa está produciendo en una escala de tamaño óptima, que es la que le permite maximizar el beneficio.

- Eficiencia asignativa: cuando la empresa combina los inputs en la proporción que minimiza su coste de producción.
- Eficiencia técnica: cuando la empresa obtiene el máximo output posible con la combinación de inputs empleada.

## **Productividad**

Este concepto se refiere a *“la productividad media de un factor, es decir, al número de unidades de output producidas por cada unidad empleada del factor”* (Álvarez Pinilla , 2013, pág. 20), es decir la relación constante que existe entre la producción, fabricación o prestación de un producto o servicio, entre la materia prima y el recurso humano necesario para lograrlo y, a pesar de que normalmente es utilizado como sinónimo de eficiencia, la productividad tiene una mejor aplicación en el ramo industrial que utiliza coeficientes fijos.

## **Competitividad**

*“Capacidad de competir”* (R.A.E., 2022), es la concepción más utilizada para entender esta palabra, sin embargo, aunque existen estrategias para poder aumentar esa capacidad aún no existe un método científico para cuantificar, por lo que el término se vuelve un tanto subjetivo. Dentro de su aportación literaria, Pinilla menciona al economista Michael Porter como uno de los precursores del estudio de la competitividad, quien conceptualizó a ésta como: *la posición relativa que toman las empresas para enfrentar a sus competidores en el mercado* (Álvarez Pinilla , 2013, pág. 22). Esta posición puede poner a las empresas ante un escenario favorable o desfavorable en el mercado, lo que exige que se desarrollen tácticas que proporcionen ventajas competitivas para lograr un mejor posicionamiento.

### **1.1.3. La legislación laboral**

Una vez que se han especificado los conceptos de trabajo y productividad, se puede entender la relación tan estrecha que existe entre ambos, ya que, al realizar un trabajo, el empleado deberá utilizar y poner en práctica sus habilidades y conocimientos para que sea efectiva la labor que realiza, ya que de por medio se encuentra el beneficio para su empleador.

Ahora bien, claramente las empresas y organizaciones tienen la obligación de proveer al trabajador de las herramientas y conocimientos necesarios, pero también de un ambiente organizacional sano y favorable para que, al sentirse cómodo y preparado, el trabajador pueda desempeñarse correctamente. Tan importante es esta obligación, que desde mediados del siglo XIX se tomaron las primeras acciones orientadas a analizar las condiciones laborales en los centros de trabajo. Esto con el fin de exigir a los empleadores mejores condiciones de trabajo con mayores prestaciones para, de esta manera, poder exigir una mayor productividad a sus empleados.

En México, la historia de la legislación laboral tiene como antecedente las “Leyes de Burgos” de 1512, donde ya se obligaba a designar personal para verificar el pago y las condiciones laborales de los indios. (Editorial, 2018) En 1632, en la *Cédula de Repartimiento* se mencionaba la capacitación a *jueces visitantes* en las actividades mineras y ganaderas de su región para continuar con la revisión del pago de salarios, descansos y trato de los empleadores hacia sus empleados.

Entre los años 1850-1860 se iniciaron las primeras movilizaciones en México de trabajadores formando Sociedades Mercantiles Mutualistas o de Socorros Mutuos, de acuerdo a su giro, estas tenían el objetivo de mejorar sus condiciones laborales y de seguridad social. A partir de la promulgación de la constitución de 1857, la movilización fue creciendo en diferentes puntos de la república logrando los primeros resultados. En el estado de México la *Ley Villada* en 1904 y la *Ley del general Bernardo Reyes* en 1906 en el estado de Nuevo León, intentaron dar respuesta a las inconformidades que estaban sacudiendo al sector obrero. (De Buen, 2015)

En el manifiesto del Partido Liberal Mexicano elaborado el primero de julio de 1906, los hermanos Flores Magón registraron la mayor aportación a la legislación laboral mexicana, al incluir la solicitud de una modificación a la Constitución Mexicana para garantizar un salario mínimo, reglamentar la jornada de trabajo, la prohibición del trabajo a menores de 14 años, la obligación de los patrones a mejorar las condiciones de los lugares de trabajo, seguridad e higiene, indemnizaciones por riesgos de trabajo, entre otras. Durante la dictadura porfirista se prohibió a los trabajadores que se manifestaran para defender sus derechos laborales, ni conformarse en grupos o colectivos para movilizarse; para quienes lo hacían se aplicaban multas o incluso prisión.

Dos hechos que marcaron un gran precedente en esta lucha fueron las *Huelgas de Cananea y de Río Blanco*. En junio de 1906 en Sonora los mineros de la comunidad de Cananea estallaron en huelga para exigir aumento de salario y trato igualitario ante la discriminación que sufrían ante los trabajadores extranjeros. En enero de 1907 en Orizaba, Veracruz los trabajadores textiles de las maquiladoras de Río Blanco, se manifestaron exigiendo mejores condiciones de trabajo y la reducción de las jornadas de trabajo que eran de 12 horas, eliminar el hostigamiento laboral del que eran sujetos y las multas que les descontaban sobre su salario. Desafortunadamente, en ambas batallas el resultado fue trabajadores heridos y otros más muertos. (mexicana, 2021)

En el Congreso Constituyente de 1917 se incorporaron los derechos de los obreros, obligando a los empresarios a hacerse responsables de accidentes y enfermedades derivados de su actividad laboral. El resultado de esto fue lo que sería considerada la Primera Declaración de Derechos Sociales del Mundo, la cual quedó plasmada en el artículo 123 fracción XXI de la Constitución de la República Mexicana, promulgada el 5 de febrero de 1917.

En 1931, se conforma la actual Ley Federal del Trabajo, que recopila todos los logros obtenidos con las diferentes leyes que se emitieron durante toda esa lucha. En ella se establece la obligación de salvaguardar los intereses de los trabajadores, su pago, su seguridad social, mantener situaciones laborales seguras y la prevención de riesgos y enfermedades, entre otras más especificaciones. En el artículo 2º de esta ley establece lo referente a un trabajo digno:

*“Artículo 2o.- Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.*

*Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.*

*El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva.*

*Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón.*

*La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.” (DOF, 2015)*

Conforme la Ley Federal de Trabajo, las instancias que son consideradas como las principales autoridades en temas laborales y de seguridad social en México son las siguientes: (LFT, 2022, pág. 156)

*I. A la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;*

*II. A las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de Educación Pública;*

*II Bis. Al Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral;*

*II Ter. A los Centros de Conciliación en materia local;*

*III. A las autoridades de las Entidades Federativas, y a sus Direcciones o Departamentos de Trabajo;*

*IV. A la Procuraduría de la Defensa del Trabajo;*

*V. Al Servicio Nacional de Empleo;*

*VI. A la Inspección del Trabajo;*

*VII. A la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos;*

*VIII. A la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas;*

*IX. Se deroga;*

*X. A los Tribunales del Poder Judicial de la Federación, y*

*XI. A los Tribunales de las Entidades Federativas.*

*XII. Se deroga.*

Con relación a leyes vigentes en México que regulan el tema de Derecho laboral y la Seguridad y la Salud en el Trabajo (SST), existe un vasto índice que conforma el marco normativo sobre la temática teniendo, en primer lugar, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, seguida de diferentes leyes e instrumentos normativos-administrativos, que se enfocan en aspectos específicos, entre las comunes se encuentran: (STPS, 2020)

- I. Ley de Planeación
- II. Ley Orgánica de Administración Pública Federal
- III. Ley Federal del Trabajo
- IV. Reglamento Interior de la STPS
- V. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo
- VI. Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones
- VII. Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal
- VIII. Ley General de Salud
- IX. Ley del Seguro Social
- X. Ley del ISSSTE
- XI. Ley de Infraestructura de la Calidad (la cual abrogó a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización) (CONUEE, 2020)
- XII. Normas Oficiales Mexicanas
- XIII. Ley General de Protección Civil

#### **1.1.3.1 La Seguridad Social y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)**

La lucha de muchos trabajadores a lo largo del siglo XIX trajo consigo una evolución en los procesos productivos y en las administraciones de las empresas, el objetivo era tener un trabajo digno, atender las necesidades de sus hogares, pero además contar con la protección de sus patrones ante enfermedades, invalidez o incluso la muerte.

La Organización Internacional del trabajo define a la seguridad social como:

*“la protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así,*

*ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos e hijas.” (PROFEDET, 2018)*

El origen de la seguridad social data de principios del siglo XIX a la par del desarrollo industrial y con el surgimiento de la clase obrera, la cual dependía por completo de la remuneración de su patrón, quienes no estaban protegidos cuando por enfermedad o algún accidente tenían que faltar al trabajo y obviamente tener el descuento correspondiente por ello.

En México, fue con el movimiento revolucionario de 1910 que se inició la movilización para demandar protección a las clases sociales más vulnerables. En respuesta a ello surgieron servicios médicos para atender a campesinos y obreros principalmente: la Cruz Blanca y la Cruz Roja. Como se mencionó anteriormente, fue en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 donde se agregó un contenido específico sobre los aspectos sociales que sirvió como soporte para el desarrollo de la seguridad social.

Fue hasta el 19 de enero de 1943, que se emite la Ley del Seguro Social, dando paso a la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del derecho a la salud, la asistencia médica, la protección del ingreso y los servicios sociales y médicos para el trabajador y su familia directa. En la reforma constitucional del 2011, la seguridad social quedó protegida como un derecho humano respaldado en la Carta Magna. Actualmente en México dos son las instituciones principales que aseguran ese derecho humano: el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). (Cotonierto Martinez, 2020)

#### **1.1.4 La productividad y los factores humanos**

Retomando ideas anteriores, las organizaciones son consideradas sistemas formados por un conjunto de recursos encaminados a alcanzar objetivos determinados por la administración donde, el recurso humano resulta de vital importancia dentro de los procesos, ya que es el responsable de llevarlos a cabo y ofrecer los resultados esperados.

Al referirse a seres humanos, se denota la variedad de dimensiones en las que este se desarrolla y las cuales pueden influir en él para desempeñar correcta o incorrectamente su

función; entre las principales están la biológica, cognitiva, psicológica, social, moral profesional, etc. Esta referencia obliga a las empresas a enfocar sus esfuerzos no solo en elementos materiales en sus empresas, como maquinaria, materia, prima, instalaciones, procesos, etc., sino también en asegurar que las personas que laboran en ellas logren mantener un equilibrio a nivel personal que se vea reflejado en su eficiencia productiva.

Muchos son los autores que han dedicado sus investigaciones a estudiar la influencia del factor humano en la productividad y el desempeño de las organizaciones, el cual depende del desarrollo integral de las personas en sus diferentes dimensiones. Para Chiavenato, citado en el texto mencionado, existen tres factores determinantes en la motivación de las personas para con la producción: 1) los objetivos individuales, 2) la relación entre la alta productividad y el logro de los objetivos individuales y 3) la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad. Por esto, las organizaciones deben ocuparse en alinear los objetivos personales de cada trabajador con los objetivos organizacionales. Esto significa un cimiento para construir un sistema productivo eficiente. (Bohórquez, Perez, Caiche, & Benavides Rodríguez, 2020)

Mediante los trabajos de diversos estudiosos del tema de la productividad en las organizaciones que se analizaron, se llegó al punto de convergencia en el cual se menciona la necesidad de actualizar la concepción del factor humano dentro de los procesos productivos, dejar de considerarlo como un recursos más responsable de manejar otros, sino más bien de atender a sus necesidades psicológicas y psicosociales que lo llevan a actuar de cierta manera en sus diversos roles de su vida diaria, como lo es el laboral. Para concebir la dimensión de estas necesidades, los autores presentan una relación de variables en diferentes rubros:

**Tabla 1**

*Dimensiones del factor humano*

DIMENSIÓN PSICOLÒGICA Factores Individuales	DIMENSIÓN PSICOSOCIAL		RESULTADOS
	Factores Grupales	Factores Organizacionales	
Motivación Competencias Satisfacción Identidad Compromiso Implicación	Cohesión Conflicto Participación	Cultura Liderazgo Clima	<b>PRODUCTIVIDAD</b>  (individual, grupal y organizacional)

*Tabla 1 Dimensiones del factor humano (Cequea Null, Rodríguez Monroy, & Nuñez Bottini, 2016)*

En este capítulo se han expuesto los conceptos básicos sobre los cuales se basa la presente investigación: el trabajo, la productividad y la salud laboral serán las piedras angulares para comprender la importancia de la aplicación de la NOM-035 dentro de las organizaciones. Con esto se reconoce la relevancia que tiene el factor humano dentro de las empresas, por lo que, normatividades como la expuesta aquí, representan un área de oportunidad para generar un cambio favorable dentro del ámbito laboral, el cual sin duda será benéfico para dueños, socios y administradores.

## **CAPÍTULO II. MARCO HISTÓRICO – CONTEXTUAL**

De acuerdo con los antecedentes, la relación hombre-trabajo ha sido tema de estudio de muchos autores enfocándose cada uno a su entorno y época en la historia. El trabajo ha formado parte de la vida humana desde la creación de la tierra y cada vez se ha vuelto la herramienta principal para mantener y desarrollar las economías. Esto ha provocado que, hasta cierto punto, el tipo y las condiciones del trabajo que desempeña una persona causen tal influencia en el desarrollo personal que sea necesario estudiarlas para que resulten lo más benéficas posibles.

Cómo no va a influir el trabajo en la vida personal, en las relaciones personales, familiares y aspectos personales más íntimos como el sueño, el humor, sus motivaciones y sus aspiraciones; si se dedica una buena parte del tiempo a trabajar. Según datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), de sus países miembros México es el país donde los trabajadores destinan más horas al año a su trabajo. De acuerdo con los datos del “Indicador de horas trabajadas OCDE 2019”, los mexicanos destinan 2,137 horas al año a sus labores, lo que representa un promedio de 41 horas a la semana. En contraste, entre las naciones que menos horas trabajan anualmente se encuentran Dinamarca con 1,380 horas y Noruega con un promedio de 1,384. (OECD, 2019)

Ahora bien, el análisis de la influencia del trabajo y sus variables en los seres humanos tampoco es un tema reciente, los factores psicosociales han surgido y han ido evolucionando a la par del trabajo. Los primeros descubrimientos científicos sobre este tema se pueden observar desde 1933 con los trabajos de Elton Mayo, donde descubre la primacía de los factores psicosociales y subjetivos para explicar el desempeño de los trabajadores más que los factores físicos o del medio ambiente. A partir de entonces, han surgido más estudios e investigaciones, sin embargo, es hasta años recientes donde se ha iniciado como tal el diseño de una legislación que pueda hacer más visibles los resultados.

El primer paso a la legislación de los factores psicosociales en el trabajo derivó de los trabajos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Durante la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, celebrada en septiembre de 1984 en la ciudad de Ginebra, Suiza; el punto del orden del día fue “Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el

trabajo”. En esta reunión se expuso un panorama general sobre este fenómeno, sus alcances, su gravedad y su trascendencia para la salud, el desempeño y el bienestar de los trabajadores, además se propuso una serie de recomendaciones para su vigilancia y prevención. (OIT, 1984)

Desde ese entonces ya se tenía conocimiento de la importancia del ambiente psicosocial en los centros de trabajo. Se tenía la hipótesis, en general, que el desarrollo económico y social, los avances tecnológicos y una mayor productividad dependían de los recursos disponibles, pero también eran igual de importante las condiciones trabajo y de vida, la salud y el bienestar de los trabajadores y de sus familias.

## **2.1. Situación actual de la legislación de riesgos psicosociales**

Después de lo sucedido en Ginebra, durante las siguientes décadas surgieron más iniciativas, análisis y propuestas sobre el tema. Sin embargo, desde entonces hasta el día de hoy solo algunos países cuentan con un marco jurídico específico que regule los riesgos psicosociales y estrés en el trabajo, entre estos se encuentran: Suecia, Alemania, España, Italia, República Checa, Bélgica, Japón, Corea y Australia

En Latinoamérica, fue hasta esta última década donde se comenzó con el desarrollo de leyes y decretos obligatorios sobre el tema. Por ejemplo, en Uruguay, Argentina, Puerto Rico, Brasil, se comenzó a legislar sobre violencia y acoso laboral; mientras que otros países como Chile, México, Perú, Venezuela y Colombia dieron más enfoque al rubro de los factores psicosociales en el trabajo. (MILENIO, 2021)

En México, el parteaguas fue el nuevo Reglamento Federal de Salud y Seguridad en el Trabajo publicado en 2014 y la iniciativa de la Norma Oficial Mexicana 035-STPS en el 2016, ambos publicados por la Secretaría del Trabajo y Previsión social, como resultado de varios años de estudios y cuestionamientos entre académicos, empresarios y gobierno. (STPS, 2014)

Por primera vez, en las políticas de seguridad e higiene de las empresas se empiezan a utilizar conceptos específicos como “riesgos psicosociales”, “estrés” o “violencia en el trabajo”, y se están diseñando controles para su atención. También se encuentran en revisión otras iniciativas que vienen a complementar el marco jurídico, por ejemplo: las modificaciones en la nueva tabla de enfermedades laborales en los que se incluyen por primera vez enfermedades

relacionadas al estrés y nuevos trastornos mentales y de comportamiento asociados al trabajo; o también el proyecto de normas de competencia que deben cumplir los evaluadores certificados de riesgos psicosociales laborales.

La NOM 035 es una realidad y, como suele suceder, muchas empresas aún desconocen su existencia, y otras, la mayoría, ha causado incertidumbre y confusión en su aplicación y contenido. Cabe destacar que su aplicación es obligatoria para todos los centros de trabajo ubicados dentro de la República Mexicana; con diferentes disposiciones para cada una dependiendo del número de trabajadores que tengan. Por lo que de alguna forma las empresas deberán darse a la tarea de capacitarse y prepararse para comenzar a aplicarla.

La aplicación de esta norma se presentó en 2 etapas. Durante la primera etapa, que inició el 23 de octubre de 2019, se contempló lo relativo a la política de prevención de riesgos psicosociales, las medidas de prevención, la identificación de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos y la difusión de la información. La segunda etapa (que entró en vigor el 23 de octubre del 2020) incluye la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, la evaluación del entorno organizacional, las medidas y acciones de control, la práctica de exámenes médicos y los registros (STPS, 2018). Con esto se pretende crear entornos organizacionales favorables para los trabajadores y propiciar condiciones que fomenten una relación sana y positiva empresa-trabajador teniendo presente que el capital humano es uno de los pilares dentro de la administración.

Ante las dudas, inquietudes, problemáticas, obstáculos e incluso resistencia por parte de los encargados de aplicar esta normatividad surge la necesidad de diseñar y elaborar herramientas que apoyen la difusión y adopción de estas nuevas disposiciones. Proyectos como el presente pretende ser una de estas herramientas que sirva de apoyo para aquellos que por falta de conocimiento o recursos aún no han podido iniciar la planeación e implementación de esta normatividad.

## **2.2 Descripción del Proyecto**

El objetivo principal de este trabajo es compartir la información completa sobre la normatividad, antecedentes, importancia, objetivos y requisitos y, lo más importante, su

implementación. Para efectos de investigación y aplicación de la información descrita, se eligió un centro de trabajo que permitirá obtener la información necesaria para sustentar o descartar la hipótesis que se presenta más adelante.

El centro de trabajo en cuestión forma parte de una compañía líder de telecomunicaciones en México, atendiendo a sus políticas de confidencialidad de información de la empresa se omite su razón social. Dentro de su cobertura de servicios ofrece una amplia gama de servicios avanzados de telecomunicaciones que incluyen transmisión de voz, acceso a Internet y soluciones integrales para todos los segmentos del mercado de las telecomunicaciones; incluyendo la telefonía pública, rural y residencial, servicios especializados para la pequeña y mediana empresa y atención a clientes corporativos nacionales e internacionales.

Los valores que promueve la empresa son trabajo, crecimiento, responsabilidad social y austeridad y sus principios empresariales son: servicio al cliente, calidad y vanguardia tecnológica, que representan el soporte y dirección de todos los recursos tecnológicos, humanos y financieros de la empresa en la consolidación de su liderazgo en el mercado mexicano.

Su fuerza laboral operativa se encuentra conformada por varias especialidades, entre las principales se encuentran: Comercial, Planta Exterior, Conmutación-Transmisión, Especialistas Administrativos, Almacenes, Recursos Humanos, limpieza y vigilancia.

La investigación, la aplicación de la metodología y el diseño de la guía será aplicada en un centro de trabajo de la especialidad de Planta Exterior. Esta área se encarga de desarrollar trabajos de operación, construcción, instalación, canalización, reconstrucción, modificación, montaje, desmontaje, conexión, consolidación, presurización y mantenimiento de los medios de transmisión de los servicios de telecomunicaciones inherentes a la planta exterior (incluyendo terminales de banda ancha entre otros).

Este centro de operativo se encuentra ubicado en la ciudad de Cuautla, Morelos. Si bien específicamente es un área técnica y operativa, también labora personal de otras especialidades, como una extensión de otros departamentos, los cuales permiten atender la mayoría de las necesidades administrativas de los técnicos, como trámites administrativos,

prestaciones económicas, dotación de herramienta y material, etc. Actualmente este centro operativo cuenta con una plantilla de 37 técnicos operativos, 1 jefe de centro, 3 supervisores, 2 encargados de limpieza, 2 vigilantes, 2 especialistas administrativos, 3 encargados de almacén y 1 personal de la oficina de recursos humanos. Ellos representan la población de estudio.

La parte medular de esta tesis será el estudio del objetivo de la NOM 035 que se refiere a lograr un ambiente organizacional favorable y cómo influye esto en la productividad del personal. Mediante la aplicación de un cuestionario se tratará de obtener las impresiones de cada empleado respecto a los factores psicosociales que abarca la norma y conocer cómo influye en el desempeño de sus labores. Es importante mencionar que el objetivo principal es ser un referente de información y mostrar un panorama general sobre el funcionamiento de la NOM 035.

La situación de cada empresa será muy diferente, ya que las obligaciones varían de acuerdo con el número de empleados, sin embargo, antes de llegar a ese punto lo primordial será que, una vez leída y comprendida la norma, se lleve a cabo un análisis del entorno particular de cada organización para determinar qué requisitos debe acatar y cuál metodología será la adecuada para esa empresa en particular.

La visión de la NOM 035 no solamente es estudiar y reconocer los factores o riesgos psicosociales en los centros de trabajo, el siguiente paso será “obligar” a las empresas a tomar cartas en el asunto, a que diseñen programas y políticas enfocados a aminorar los riesgos, si es que están presentes, y así, ofrecer una ambiente laboral más sano y condiciones de trabajo adecuadas que promuevan un entorno productivo. La demostración de esta hipótesis y confirmar o no que esta normatividad logrará esos resultados será parte y resultado de esta investigación. La problemática, la hipótesis y los objetivos se detallan en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con datos de la Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral, la población económicamente activa en México representa un total de 57,668,254, de los cuales 37,816,267 corresponden al sector asalariado, es decir que labora en una empresa y recibe un pago por ello. (STPS, 2021) La población económicamente activa en sus diferentes rubros son los máximos contribuyentes al desarrollo económico y social y, a través de los temas desarrollados, se ha respaldado la importancia de ellos en las empresas y en la sociedad en general, pero también se han abordado las problemáticas a las que se enfrentan específicamente los asalariados.

La Secretaría De Trabajo y Previsión Social, establece que uno de los focos más importantes a atender es la salud de los trabajadores y no solamente influenciada por las condiciones del lugar de trabajo, sino también por factores sociales e individuales y el limitado acceso a los servicios de salud profesionales en esta materia. (STPS, 2017)

Factores de riesgo psicosocial como las condiciones de trabajo, jornadas laborales, relaciones personales, contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante. Aunado a esto, la constante evolución económica en el mundo obliga a cada país a cambios drásticos, los trabajadores están experimentando más necesidades, menor campo laboral, creciente incertidumbre a la estabilidad en sus trabajos, despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, que recibidas como ser humano, afectan su salud mental y su bienestar.

La situación empeora por la falta de cobertura de los servicios de salud ocupacional. La OMS estima que a nivel mundial solamente entre 5% y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre 20% y 50% de los trabajadores en países industrializados tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados (OMS, 2022). Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aun cuando los servicios están disponibles, ya que, específicamente en nuestro país no existe la cultura, ni como empleados, ni como empleadores, para atender estos males.

Es a partir de los años noventa cuando se inician los estudios relacionados con factores de riesgo psicosocial y estrés relacionados al trabajo. Cada año es más la información, sin

embargo, el modificar la cultura mexicana requerirá mayores esfuerzos y estrategias para lograr modificar estos escenarios.

De ahí la importancia y la utilidad de normas que aborden estas temáticas actuales y emergentes, además que obliguen a los interesados a cumplirlas y aumentar la estandarización de organizaciones comprometidas con su recurso humano; una de estas es la **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.**

Esta norma tiene dentro de sus objetivos “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (STPS, 2018). Esto quiere decir, que la problemática principal es identificar los factores y, una vez identificados, tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias para aminorarlos o, si es posible, desaparecerlos. Como resultado de estas medidas se tendrán trabajadores satisfechos.

Un trabajador satisfecho laboralmente está más motivado, tiene un sentido de compromiso mayor hacia la organización, además de que es más productivo, resultado de esa motivación y del compromiso. El beneficio se vuelve mutuo para el trabajador y para la empresa. (INFOBAE, 2018)

Investigadores de la Universidad de Warwick, en Reino Unido, estudiaron el comportamiento de 713 trabajadores para analizar el vínculo existente entre la satisfacción que una persona experimenta en su puesto de trabajo y sus resultados laborales. La conclusión a la que se llegó con el estudio es que, si una persona está satisfecha, trabaja mejor. (Riesco, 2014)

Por lo anterior, es importante dotar a las empresas, en cualquier sector y nivel, de los conocimientos de esta norma, que solo servirá como una herramienta más que el administrador debe utilizar a su favor para aprovechar los beneficios que tendrá el implementarla.

En conclusión, la problemática de la presente investigación se centra en lo siguiente: Contar con información sobre el comportamiento psicosocial de los trabajadores dentro de sus centros de trabajo permitirá a los responsables y/o administradores de las empresas conocer

su situación organizacional actual, lo cual resulta un factor importante para lograr un ambiente laboral favorable y por consiguiente una mejora en la productividad de sus empleados.

Aun cuando la NOM-035-STPS-2018 inició su aplicación en el año 2020, son muchas las empresas que aún no están cumpliendo con la normatividad. El momento clave se presentará cuando las unidades de inspección y verificación inicien las visitas a los centros de trabajo y se comiencen a aplicar las sanciones por la falta de cumplimiento. En el caso del centro de trabajo elegido como objeto de estudio, la empresa de telecomunicaciones ya está trabajando sobre la aplicación de la norma, sin embargo, aún se encuentra en niveles corporativos y administrativos, cuando la parte fundamental es comenzar su aplicación dentro de los 308 centros de trabajo operativos que tiene actualmente en el territorio nacional, específicamente recabando la información, evaluando y aplicando las políticas y medidas de acción de tal forma de lograr un efecto positivo dentro de la organización.

Con la presente investigación se pretende contribuir a la administración de la empresa con un proceso definido claro y sencillo sobre la aplicación de la norma en el centro de trabajo, esperando puedan replicarlo en los demás de manera de comenzar a mejorar los entornos laborales en cada uno, con personal atendido, escuchado y comprometido.

### **3.1 Justificación**

La presente investigación tendrá como eje principal el estudio y aplicación de la **Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención**; a partir de una problemática clara, ya que la existencia de factores psicosociales dentro de las áreas de trabajo, muy posiblemente afectan la estabilidad emocional, social y laboral de los trabajadores. Y, ante el panorama mundial tan cambiante en temas económicos, políticos, ambientales, sociales y educativos, el reto de conocer realmente a sus trabajadores, su sentir, sus ideas y pensamientos, sus preocupaciones y sus necesidades es aún mayor.

La aplicación constante de herramientas como la NOM-035 permitirá obtener, al menos cada 2 años, información actualizada sobre el entorno organizacional y, en general, de su administración, lo cual permitirá ir corrigiendo el camino que lleve a la supervivencia y al éxito de las empresas contribuyendo al “mantenimiento” de su capital humano.

Es importante mencionar la importancia e influencia del presente trabajo en diferentes aspectos:

**SOCIAL.** El estudio de los factores psicosociales en los centros de trabajos no es un tema nuevo, por el contrario, su conceptualización data del año 1984 por parte de la Organización Internacional del Trabajo. Desde ese entonces ya se contemplaba la necesidad no solo de promover la seguridad e higiene del trabajo respecto a los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. El medio ambiente de trabajo es considerado cada vez más como un grupo de factores interdependientes que actúa sobre el hombre en el trabajo (Oficina Internacional del Trabajo , 1984).

Actualmente existe una tendencia empresarial que está poniendo en jaque a las organizaciones por el impacto que provoca en su entorno, esta es la Responsabilidad Social. Una empresa socialmente responsable

*“es aquella que fundamente su visión y compromiso en políticas, programas, toma de decisiones y acciones que benefician a su negocio y que inciden positivamente en la gente, el medio ambiente y las comunidades en que operan, más allá de sus obligaciones, atendiendo sus expectativas”* (RSyS, 2014, pág. 1)

Tomando en cuenta que el objetivo de la Nom-035 va enfocado al bienestar de los trabajadores y que esto a su vez va a generar un ambiente laboral favorable y por lo tanto un mejor funcionamiento a nivel organizacional, se puede establecer la importancia de la aplicación de la norma en la creación de mejores sociedades a través de la detección de los factores psicosociales. Será un efecto dominó que iniciará con personas más saludables, satisfechas y comprometidas que tendrán un efectivo positivo en su propia familia y en su sociedad hasta lograr una empresa exitosa en un entorno social, económico y ambiental favorable.

**TEÒRICA.** Anteriormente se mencionó la participación de la OIT en los riesgos psicosociales en 1984. Sin embargo, existen estudios más antiguos sobre el tema, desde las teorías administrativas clásicas donde ya se mencionaba la importancia de las condiciones laborales hasta la publicación de las nuevas normas como la NOM-035. En el presente trabajo

se realiza un recorrido por los principales autores y textos que han creado la base sobre el tema de esta investigación para que el lector comprenda la norma estudiada y su objetivo.

Se describe la NOM-035 con sus principales aspectos de acuerdo con lo ya publicado, pero también se ofrece un nuevo enfoque con nuevos datos e información de acuerdo a los resultados obtenidos del análisis del estudio aplicado.

La presente investigación será un medio informativo para que cualquier empresa, sin importar sus características, pueda tomar como ejemplo el caso presentado e implementar la NOM-035 en la propia y utilizar sus resultados para beneficio del trabajador y de la propia administración.

**METODOLÒGICA.** Los instrumentos de recolección y medición de esta investigación están basados en lo recomendado y publicado por las principales instituciones autorizadas en el tema como la Oficina Internacional del Trabajo (Oficina Internacional del trabajo, 1984), el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (STPS, 2014) y la propia publicación de Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, en el diario oficial de la federación (STPS, 2018).

Por lo que, se puede establecer que la aportación y la importancia del presente trabajo puede resultar es una aportación más a la literatura del tema. Para la empresa de telecomunicaciones se pretende dejar ya un precedente del cumplimiento de la norma que puede ser repetido en sus otras áreas de trabajo. Haciendo conciencia en la administración de sus ventajas, mediante un informe, para generar un cambio en el entorno organizacional y en las personas que ahí laboran.

**INSTITUCIONAL.** Los resultados, análisis e informes derivados de esta investigación pretenden ser una fuente de información valiosa y de gran importancia tanto para la casa de estudios, como aporte al acervo de consulta documental del propio instituto; como para la empresa donde se aplicará, ofreciendo un análisis objetivo y confiable sobre su situación actual, respecto a lo planteado en la norma, que le permita aplicar controles, generar nuevas políticas y medidas preventivas con el objetivo de eliminar sus debilidades, aprovechar sus oportunidades y reafirmar sus fortalezas respecto al tema en cuestión.

**PERSONAL Y PROFESIONAL.** Como Licenciada en Administración y futura Maestra en Ingeniería Administrativa, uno de mis principales objetivos es la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una empresa, humanos, financieros y técnicos, dirigidos a lograr la máxima productividad. Por lo que, al ser la NOM-035 un posible factor positivo o negativo para lograr ese objetivo, es obligatorio conocerla a fondo y entender su aplicación.

La constante actualización es un requisito indispensable en cualquier ámbito educativo y laboral, por lo cual la presente investigación será una contribución más a nivel personal y profesional, esperando que pueda serlo para alguien más.

## **3.2 Objetivo General**

Examinar los diferentes aspectos de la Nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, con la finalidad de desarrollar y proponer un instrumento de organización y análisis de información accesible que permita diseñar estrategias enfocada a lograr un entorno organizacional favorable y un efecto positivo en la productividad de los trabajadores

### **3.2.1 Pregunta Central de investigación**

¿La aplicación de la nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, representará una fuente de información objetiva para diseñar estrategias que permitan lograr un entorno organizacional favorable y un efecto positivo en la productividad de los miembros de una organización?

### **3.3 Variables de investigación**

a) Independiente.

Aplicación de la **NOM-035-STPS-2018**,

b) Dependiente.

Lograr un Entorno organizacional favorable y una mayor Productividad

### **3.4 Hipótesis central de investigación**

En la medida que se aplique la normatividad y se dé seguimiento a los planes y estrategias derivadas de la nom-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención será posible mejorar gradualmente el entorno organizacional y, por consiguiente, lograr un efecto positivo en la productividad de cada centro de trabajo.

### **3.5 Objetivos específicos**

- Comprender e interpretar los objetivos y procedimientos contenidos en la NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN.
- Identificar los factores psicosociales de una muestra dentro de un centro de trabajo.
- Analizar la situación actual del entorno organizacional del centro de trabajo.
- Aplicar un instrumento de medición (cuestionario) que permita recabar los datos necesarios para la investigación.
- Diseñar un método accesible y comprensible para organizar la información obtenida de los instrumentos de medición. (Aplicación Excel)

- Categorizar y analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de medición aplicados a cada miembro del centro de trabajo.
- Redactar un informe y una estrategia dirigida al centro de trabajo analizado de acuerdo con el nivel de riesgo detectado.

### **3.5.1 Preguntas secundarias de Investigación**

- ¿Cuáles son los objetivos y procedimientos de la NOM-035-STPS-2018, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO-IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PREVENCIÓN?
- ¿Cuál es el entorno organizacional del centro de trabajo y cuáles son los factores psicosociales se pueden identificar dentro del centro de trabajo?
- ¿Qué instrumentos de medición se pueden aplicar para recabar información sobre los factores psicosociales y entorno organizacional?
- ¿Qué método se puede utilizar para clasificar y analizar la información obtenida?
- ¿Cuáles serían los resultados entregables a la empresa después de la implementación de la normatividad planteada?

### **3.5.2 Supuestos Teóricos secundarios de investigación**

- La aplicación de la NOM-035 en las empresas permitirá la mejora del ambiente laboral en el centro de trabajo e incrementará su productividad
- Dentro del entorno organizacional se pueden identificar los factores psicosociales que puedan estar afectando a los trabajadores.
- La aplicación de instrumentos de medición permitirá obtener datos que permitan analizar y abordar los factores psicosociales dentro de un centro de trabajo.
- El análisis de la información obtenida permitirá integrar un informe para la empresa que le permita atender las áreas de oportunidad localizadas.
- La implementación de los planes y estrategias derivados del informe final representará un nuevo costo-beneficio para la administración.

### **3.6 Alcances y Limitaciones**

Para el desarrollo de este trabajo se contó con el apoyo de la empresa en los siguientes aspectos: Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario dentro del centro de trabajo a la muestra obtenida con el apoyo de una persona para su aplicación. Respecto a los recursos materiales y financieros para hacer posible el proyecto, se contó con los cuestionarios impresos y una computadora con conexión a internet, y los programas necesarios como procesador de base de datos y procesador de textos principalmente, para el manejo de la información.

Se contó con los permisos por parte del jefe de Centro y del área de Recursos Humanos de la empresa donde se encuentra la población de estudio, para poder acceder a información que se requiera solo para efectos informativos, sin que se solicite información privada o más específica sobre los trabajadores. Se dispondrá del tiempo necesario para la aplicación del cuestionario, cuando se le indique al jefe de Centro. No se presentó algún tipo de limitación u objeción por parte de los participantes.

## **CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

La transformación de la sociedad en el último siglo ha sido evidenciada por todos los cambios acontecidos en los diferentes ámbitos: político, social, económico, cultural y demográfico y uno de los que más ha evolucionado ha sido el tecnológico. Los grandes avances en la tecnología, el mayor alcance del Internet y el desarrollo de nuevas Tecnologías de Información y comunicación (Tic's) han aportado la apertura de nuevas áreas de conocimiento e investigación, nuevas tendencias, nuevos productos y servicios y muchas ciencias aplicadas que han traído consigo el desarrollo de nuevos procesos y métodos de trabajo, a los cuales el sector empresarial y en general, los consumidores y los trabajadores han tenido que adaptarse. (Morales, 2017)

La diversificación de las actividades laborales ahora es mayor con esta transformación constante. Los procesos industriales cada vez exigen una mayor preparación y conocimiento, pero también más compromiso y esfuerzo de los trabajadores. Paralelo a estas exigencias hacia el personal, las instituciones encargadas de vigilar los derechos de los trabajadores han solicitado a las empresas poner mayor atención para proveerlos de mejores condiciones de trabajo y ambientes laborales más sanos, de manera que puedan lograr que el trabajador, al sentirse satisfecho y seguro, pueda tener un mejor y mayor rendimiento en sus actividades.

La legislación respecto a este tema ha aumentado y cada vez es más específica, de tal forma que son más los puntos y observaciones que los patrones deben atender para cumplir con lo establecido y no infringir alguna disposición que le pueda ocasionar multas o sanciones.

### **4.1 La seguridad y salud en el trabajo**

A nivel mundial se están promoviendo y promulgando nuevas leyes, normativas y reglamentos que rigen la seguridad y salud laboral dentro de todos los centros de trabajo. Por tal motivo, es necesario que los responsables de esta actividad dentro de las organizaciones posean los conocimientos y las habilidades necesarias para poder dar cumplimiento, pero, sobre todo, corresponder al objetivo principal que es proteger la integridad física y la sanidad de los trabajadores mediante el diseño de programas, estrategias y políticas administrativas y operativas.

La tendencia administrativa actual va dirigida a estudiar y atender a la empresa como un todo, donde los recursos materiales, la infraestructura, los recursos económicos y el capital humano forman parte de un sistema llamado empresa, la cual buscará implementar sistemas que le permitan manejar y obtener éxito en sus actividades integrando todos los recursos con los que cuenta. Respecto al tema de salud y seguridad el reto es seguir haciendo que el sistema funcione igual o mejor, alcance sus objetivos, atendiendo la disminución de los accidentes y las enfermedades de trabajo, los cuales afectan específicamente a los trabajadores pero que, a nivel de sistema, afecta a toda la empresa.

Por lo anterior, la profesionalización y capacitación en el tema de salud y seguridad en el trabajo actualmente es de mayor observancia para las administraciones. Para poder dar cumplimiento y contar con un mejor entendimiento del marco jurídico, en el presente capítulo se abordarán los fundamentos principales sobre seguridad y salud laboral y sus antecedentes, además de conocer de forma general la normativa nacional e internacional que actualmente rige este rubro.

## **4.2 Antecedentes**

La Revolución Industrial comprende un periodo histórico entre la segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX iniciando en Inglaterra y en la cual Europa experimentó un cúmulo de innovaciones de gran alcance en materia socioeconómica, tecnológica y cultural. El mayor cambio fue el que trajo la industria y la manufactura que llegaron a sustituir a los talleres artesanales.

La característica principal de este suceso fue la invención e introducción de diversos artefactos que sustituyeron el trabajo manual. Desde 1500 hasta el siglo XVIII progresaron las industrias manuales, gracias a la creación de la manivela, las bombas de agua, la lanzadera volante de Kay, los telares de Hargreaves o de Arkwright, etc., predominando las actividades agrícolas. Es en 1776, que James Watt con su invento de la máquina a vapor, perfeccionó los artefactos anteriormente mencionados y con ello inició el proceso de mecanización de los sistemas de producción y transporte. (Editorial Grudemi, 2018)

Efectivamente la industria comenzó a prosperar y con ella los cambios en la sociedad comenzaron a manifestarse. Con la modernización de los procesos agrícolas, llegaron las mejoras en la alimentación y, junto con los adelantos de la medicina, dieron como resultado el crecimiento de la población y una mayor esperanza de vida. Ante mayores necesidades la población optó por emigrar a las ciudades para encontrar trabajo en las empresas dejando el campo, abarrotando las principales capitales industriales, las cuales no estaban preparadas para albergar y atender a tal cantidad de personas, lo cual provocó caos y una explotación generalizada. Los cambios en los estilos de vida de las personas sucedieron en diversos aspectos (STPS, 2017):

- a) Laboralmente, los oficios artesanales fueron reemplazados por la producción en serie.
- b) Económicamente, los campesinos migrantes no recibían el sueldo que esperaban, y se veían obligados a trabajar en condiciones inhumanas porque no tenían otra opción y,
- c) Socialmente, toda vez que el cambio de vida rural a la urbana generó desnutrición y pobreza. Con la mayor concentración de habitantes se desarrollaron enfermedades y epidemias.

En las industrias, las condiciones de salud y seguridad eran mínimas, en parte por la cantidad de trabajadores, pero principalmente por la carencia de una cultura de seguridad eficiente, tanto de parte de los trabajadores y obreros, como de los patrones. Las nuevas fábricas, los molinos, las plantas industriales, las vías de ferrocarril, los muelles, las minas y las granjas mecanizadas eran lugares peligrosos donde la salud y la seguridad de los trabajadores se encontraban en constante peligro. Con algunas excepciones, la seguridad en el lugar de trabajo no importaba a los dueños de las industrias. Los individuos en su condición de empleados eran obligados a asumir el riesgo de daños físicos o a su salud y toleraban las condiciones peligrosas inherentes a su labor, casi siempre sin estar conscientes del peligro al que estaban expuestos. En consecuencia, los accidentes y las enfermedades de trabajo eran comunes. Por ejemplo, en 1908, 10,000 de 500,000 trabajadores sufrieron accidentes graves o murieron a consecuencia de un accidente laboral. (Arellano Díaz & Rodríguez Cabrera, 2013)

Laboralmente la revolución industrial dio origen a nuevas relaciones laborales, donde los trabajadores tenían un jefe o patrón, con nuevas exigencias, conocimientos y habilidades. La abundante oferta de mano de obra condujo a salarios de miseria y condiciones de trabajo

deplorables, con jornadas de trabajo de doce y catorce horas diarias. Las pésimas condiciones de vida y trabajo provocaron graves daños a la salud de las personas que trabajaban, especialmente de los niños, que se empleaban desde edades tan tempranas, en ocasiones desde los seis años. Los hijos de los trabajadores resultaron mano de obra barata de suma utilidad para la riqueza capitalista. Se les sobreexplotaba, trabajaban en ambientes insalubres, tenían extensas jornadas de hasta 14 horas, horarios nocturnos. Los niños que se accidentaban o morían eran reemplazados por otros. (STPS, 2017)

Es ante esta situación que surgen los principios de la lucha por mejores condiciones de trabajo y mayor seguridad. Primero fueron protestas, manifestaciones y huelgas, para después comenzar con organización formal para esta lucha, los sindicatos. Fue durante el siglo XIX, donde se produjeron las primeras exigencias obreras que dieron origen a las primeras normativas en la materia.

Esta situación fue el parteaguas, para el surgimiento de interesados en el tema, críticos que comenzaron a plasmar sus ideas las cuales representan las bases de la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Entre las principales aportaciones se pueden mencionar las siguientes (Azzi, 2019):

- España, 1778. Carlos III con el edicto de protección contra accidentes.
- Manchester, 1795. Creación de la Cámara de Salud de Manchester, encargada de brindar asesoría para elaborar la legislación relacionada con las horas y las condiciones del trabajo en las fábricas.
- Inglaterra, 1802. El Parlamento Inglés emite el Reglamento de Trabajo en Fábricas que limita la jornada laboral a doce horas para los trabajadores menores de 12 años, estableciendo obligaciones mínimas en materia de higiene, salud y educación de los trabajadores como, por ejemplo, el determinar que existiera ventilación en los centros laborales y se colocarán protecciones en engranajes.
- Villerme. Realizó estudios epidemiológicos en las industrias de París.
- En 1828, Robert Owen puso en marcha un programa para el mejoramiento ambiental, educacional y moral de los trabajadores.
- Robert Backer (1830) propuso que un médico debería hacer una visita diaria a las fábricas.

- En 1883, es promulgada la Ley de Fábricas, aprobada por la Cámara de los Comunes inglesa, dirigida a proteger a los niños en el lugar de trabajo y a ofrecer educación de tiempo parcial.

Con estos movimientos se enfatiza la importancia de contar con mecanismos regulatorios y servicios de inspección encargados de vigilar el cumplimiento de la legislación. En 1919, fue creada la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, reflejando *“la convicción de que la justicia social es esencial para alcanzar una paz universal y permanente”*. (INSST, 2023, pág. 1)

El objetivo de la OIT es responder a las necesidades de los hombres y mujeres trabajadores al reunir a gobiernos, empleadores y trabajadores para establecer normas del trabajo, desarrollar políticas y concebir programas. La OIT realiza su trabajo a través de tres órganos fundamentales, los cuales cuentan con representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores:

- La Conferencia Internacional del Trabajo. Establece las normas internacionales del trabajo y define las políticas generales de la Organización. Se reúne una vez al año para la discusión de cuestiones sociales y laborales fundamentales.
- El Consejo de Administración. Es el órgano ejecutivo de la OIT y se reúne tres veces al año en Ginebra. Toma decisiones sobre la política de la OIT y establece el programa y el presupuesto, que después es sometido a la Conferencia para su adopción.
- La Oficina internacional del trabajo. Es la secretaría permanente de la Organización Internacional del Trabajo. Es responsable por el conjunto de actividades de la OIT, que lleva a cabo bajo la supervisión del Consejo de Administración y la dirección del director general.

La OIT organiza periódicamente reuniones regionales con sus 187 Estados miembros actuales, con el fin de analizar los asuntos que revisten especial interés para las respectivas regiones.

A casi un centenario de su creación, la OIT ha elaborado un número considerable de instrumentos normativos, la mayoría de los cuales están total o parcialmente relacionados con

la SST. Tales como, las relacionadas con el trabajo infantil, la economía informal, la incorporación de las cuestiones de género, la inspección del trabajo, los sectores específicos de la actividad económica, el VIH/SIDA en el ámbito laboral y las migraciones.

A partir del año 2003, se conmemora el Día Mundial sobre la Seguridad y la Salud en el Trabajo, formando parte de las estrategias de la OIT para promover la cultura de la seguridad y con el objetivo de resaltar la necesidad de contar con una nueva "cultura de seguridad" que reduzca o prevenga los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, las cuales indican que 2.78 millones de trabajadores mueren cada año a causa de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y 374 millones sufren accidentes del trabajo no mortales. (OIT, 2019)

### **4.3 Seguridad, Salud y Trabajo**

El término Seguridad, de forma amplia, se refiere a la ausencia de peligro o riesgo. En el ámbito laboral, se entiende por como un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como propósito eliminar o disminuir la posibilidad de que se produzcan los accidentes de trabajo. (González Hernández & Granillo Macías , 2021) Estos accidentes pueden ser lesiones o daños causados por equipos, máquinas y herramientas en espacios de trabajo.

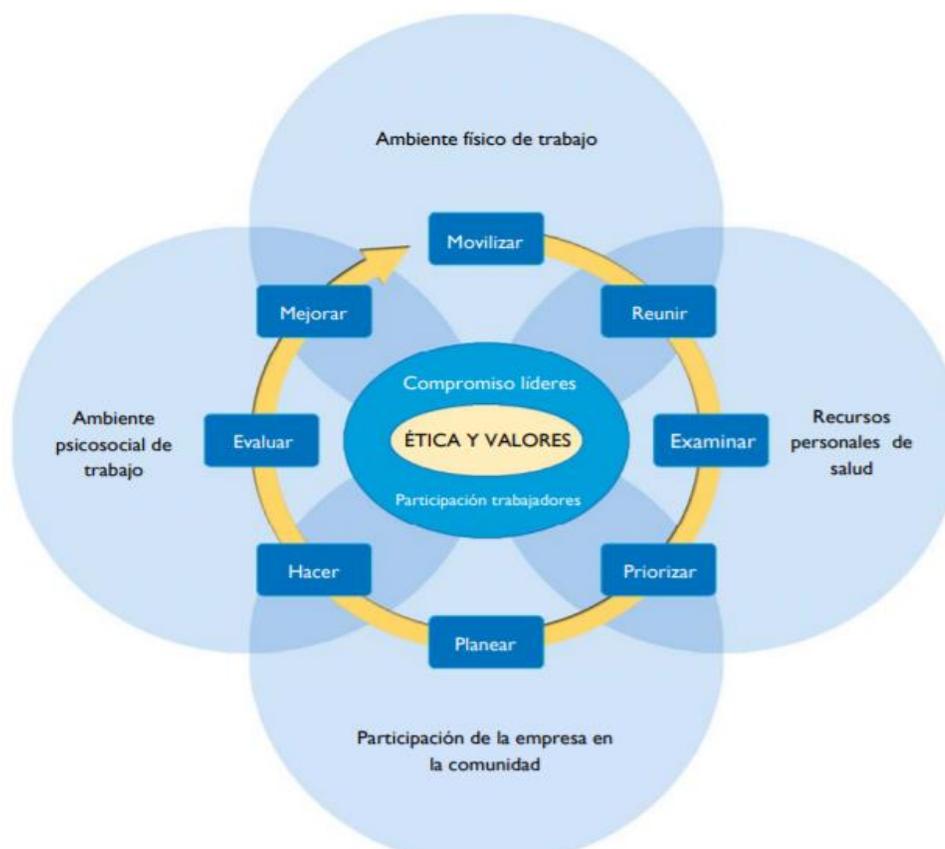
Respecto al tema de salud, la OMS (Organización Mundial de la Salud) la concibe como *“un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”* (CNDH, 2015, pág. 8). Dentro del ambiente laboral los riesgos para la salud incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable. La atención sanitaria de todos los trabajadores y particularmente los de profesiones de alto riesgo, necesitan servicios de salud que evalúen y reduzcan la exposición a riesgos ocupacionales, así como servicios de vigilancia médica para la detección preventiva de enfermedades y traumatismos ocupacionales y relacionados con el trabajo. (Arellano Díaz & Rodríguez Cabrera, 2013)

Bajo este contexto, la OMS define como un lugar de trabajo saludable aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo (Pérez Castro, 2019), basándose en los siguientes aspectos mostrados en la ilustración 1:

- Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo.
- Temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral.
- Recursos de salud personal en el lugar de trabajo.
- Maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad.

### Ilustración 1

*Modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables*



*Ilustración 2 Modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables (Prevencionar, 2021)*

La definición de la OMS muestra la evolución de salud ocupacional, que ha pasado de tomar en cuenta sólo las condiciones del espacio de trabajo físico a incluir factores psicosociales y prácticas personales de salud. El lugar de trabajo se está usando cada vez más como un entorno para la promoción de la salud y las actividades de salud preventivas, no solamente con el objeto de prevenir los accidentes laborales sino también para evaluar y mejorar la salud general de las personas.

Actualmente la OMS trabaja este tema apoyada sobre el nuevo Plan de acción sobre la salud de los trabajadores para el periodo 2015-2025, que tiene como objetivo abordar la situación actual derivada de los retos y los cambios que impone el mundo del trabajo. El nuevo plan de acción está en conformidad con el Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores 2008-2017, obtenido como resultado de la 60.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud del año 2007, en el cual se trataron todos los aspectos relacionados con la salud de los trabajadores, incluidas la prevención primaria de los peligros laborales, la protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo, las condiciones de empleo y la mejora de la respuesta de los sistemas de salud a la salud de los trabajadores. (OPS, 2017)

En relación al trabajo se observan las siguientes precisiones (Neffa, 2015):

1. Actividad. Se refiere a la utilidad que le da cada persona a su tiempo de vida, tomando en cuenta todos los entornos donde se desarrolla y donde interactúa de alguna forma; familiar, cultural, recreativa, social, laboral, político, religioso, educativo, etc. Teniendo como objetivo en cada acción obtener un beneficio o acceder a un producto o servicio para satisfacer necesidades.
2. Trabajo. Es una actividad dirigida a la producción de un producto o la prestación de un servicio, con una relación de por medio de beneficio-utilidad entre el ofertante y el demandante. El trabajo implica que el ser humano aplicará sus dimensiones fisiológicas y biológicas para realizar esa actividad
3. Empleo. Describe el resultado de realizar un trabajo a cambio de un ingreso, convirtiéndose en asalariado, ya sea por cuenta propia o por medio de un empleador.

Como se apuntó previamente, se concibe como una actividad creadora, que incide en el progreso de la sociedad; un elemento primordial de la calidad de vida material y espiritual de las personas. Desde una óptica jurídica, es la actividad humana libre, material o intelectual,

permanente o transitoria que una persona ejecuta de manera consciente al servicio de otra, a partir de un contrato convenido entre ambos.

Esto implica una relación de trabajo la cual, según lo dispuesto por el Artículo 20 de la LFT, se define como

*“cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario. Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario”* (LFT, 2022, pág. 6)

Dicha prestación de un trabajo y el contrato celebrado producen los mismos efectos para los tres componentes fundamentales: el trabajador, el patrón y el centro de trabajo. Según el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST), se entiende por centro de trabajo, el lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas, donde se realizan actividades de explotación, aprovechamiento, producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en los que laboran personas que están sujetas a una relación de trabajo. (STPS, 2014)

En uno de sus artículos, Neffa, establece la estrecha relación que existe entre el trabajo y la salud, según los riesgos a los cuales se está expuesto (Neffa, 2015). Existen condicionantes y determinantes sociales de la actividad física laboral (la edad, el género, la posición dentro de la estratificación social, las calificaciones y las competencias), con impactos sobre la salud, pero de manera heterogénea. Bajo su concepto, la salud es un constante proceso de búsqueda del equilibrio entre, las demandas y exigencias del medio ambiente, del contenido y la organización del trabajo y, por otra parte, las capacidades de resistencia y adaptación del sujeto, que desarrolla sus capacidades gracias al trabajo.

Según Neffa, existen factores de riesgo en la actividad laboral los cuales son determinantes en la salud de quienes desarrollan ese trabajo. Entre estos factores se encuentran:

- Los riesgos del medio ambiente de trabajo (físico, químico, biológico), factores tecnológicos y de seguridad que impactan sobre la salud si no hay prevención,
- La cantidad e intensidad de horas, el ritmo de trabajo, las demandas y exigencias del trabajo.

- La duración y configuración del tiempo de trabajo, es decir si se ejecuta de día, de noche o en turnos rotativos, perturbando el ritmo circadiano, con impacto negativo sobre la salud y la vida familiar y social del trabajador.
- La ergonomía, es decir la adecuación de las máquinas y herramientas, del medio ambiente físico, químico y biológico que predomina en el establecimiento o en el domicilio del trabajador acorde a las capacidades físicas, psíquicas y mentales del trabajo. En caso de no adecuarse, el trabajador, además de trabajar, debe usar equipos de protección personal que le dificultan la tarea, y hacer un esfuerzo para adaptarse a los medios de trabajo, con un costo adicional en términos de salud.
- El contenido del trabajo, lo que tiene que hacer.
- La organización del trabajo: si el trabajo está integrado o si predomina una división técnica en tareas parciales asignadas a diferentes trabajadores. Si el trabajador tiene un margen de autonomía y de control o es un simple ejecutor de un trabajo dividido socialmente que ha sido concebido por otros.
- Las relaciones sociales de producción: con los colegas, la jerarquía, los subordinados, clientes y usuarios, haciendo un aporte por medio de su trabajo y recibiendo a cambio la recompensa de la empresa u organización en contrapartida del trabajo realizado (salarios, un reconocimiento moral o simbólico, garantías de estabilidad en el empleo, posibilidades de hacer carrera, etc.)
- Una carga física, es decir los gestos, las posturas y el esfuerzo que debe realizar y generan fatiga, así como los accidentes y enfermedades profesionales que pueden provocar la muerte.
- Una carga mental, resultado del proceso cognitivo que implica todo trabajo para lograr los objetivos asignados y hacer frente a los incidentes o a las contingencias y que requiere calificaciones y competencias. Un saber hacer productivo adquirido mediante la experiencia, porque todo trabajador siempre innova, se ingenia, es creativo.
- Una carga psíquica, es decir los aspectos afectivos y relacionales en el trabajo, ya que necesita transmitir y controlar las emociones y las perturbaciones del humor. La carga global de trabajo impacta sobre las dimensiones psíquicas y mentales del trabajador y puede generar sufrimiento o placer. Sufrimiento cuando el volumen e intensidad de las exigencias y demandas del trabajo prescripto están por encima o por debajo de sus capacidades, calificaciones y competencias y no le permiten trabajar de manera autónoma y controlar su proceso de trabajo, se trata de los riesgos psicosociales en el

trabajo (RPST) que impactan negativamente sobre las dimensiones psíquicas y mentales del trabajador. Los riesgos del medio ambiente de trabajo (físico, químico, biológico, los factores tecnológicos y de seguridad) se pueden medir objetivamente e impactan sobre la salud luego de estar varios años expuestos a ellos: fatiga patológica debido a su intensidad, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales como hipoacusia, lumbalgias, várices, trastornos músculo-esqueléticos (TME), silicosis, tendosinovitis, el cáncer profesional, etc., que han sido reconocidas por la legislación y pueden conducir incluso a la muerte. Ahora bien, los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) también existen, aunque no se puedan ver o medir objetivamente, son percibidos y experimentados por los trabajadores quienes a menudo los subvalúan o subestiman porque los han naturalizado, debido a la rutina y a su desconocimiento. A diferencia de los riesgos del medio ambiente de trabajo los RPST pueden tener un impacto directo e inmediato sobre la salud y pueden somatizarse.

En la actividad física laboral el trabajador puede adaptarse y resistir con éxito a los factores de riesgo, si se cumplen varias condiciones:

- Que las exigencias y la intensidad del trabajo no superan sus capacidades,
- Que reciba el apoyo técnico de sus jefes y superiores que le transmiten conocimientos para hacer bien la tarea y también reciba el apoyo social de sus colegas que lo sostienen anímicamente en momentos de dificultad, le ayudan a cumplir con los objetivos y le transmiten su experiencia. En ese caso el trabajador puede sublimar el sufrimiento, encontrarle un sentido al trabajo y tener placer en su ejecución, con un impacto positivo para su salud. De donde la necesidad de articular de manera integrada, coherente y equilibrada, por una parte, las políticas públicas en materia de actividad física y por otra, la de educación, salud y trabajo, considerándolos como bienes públicos y no como mercancías, porque son derechos humanos que constituyen un valor central de la vida económica y social.

En general la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

*“es una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo. La salud en el trabajo conlleva la promoción y el mantenimiento del más*

*alto grado de salud física y mental y de bienestar de los trabajadores en todas las ocupaciones” (STPS, 2017, pág. 42).*

En este contexto, la anticipación, el reconocimiento, la evaluación y el control de los peligros que surgen en lugar de trabajo que pudieran poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores son los principios fundamentales del proceso que rige la evaluación y la gestión de los riesgos.

#### **4.4 Marco Normativo**

La normativa enfocada al tema de la SST es diversa, tanto en el ámbito nacional como internacional. México cuenta con una amplia legislación en esta materia, que tiene como piedra angular la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la secundan leyes e instrumentos normativos-administrativos a través de los cuales se reglamentan e instrumentan aspectos puntuales que emanan de la Carta Magna. Se articula, además, con la normativa internacional: tratados, acuerdos, convenios, recomendaciones, entre otras, que regulan aspectos y materias de orden general como específico.

##### **4.4.1 Normatividad Internacional**

México, como Estado Miembro de la ONU y de la OIT, está obligado a asegurar el respeto universal y pleno de los derechos humanos y de las libertades fundamentales. Asimismo, tiene el deber de proteger a la población trabajadora mediante la ratificación de los convenios y recomendaciones de la OIT, para así cumplir las disposiciones contenidas.

A continuación, se mencionan algunos de los principales elementos del marco jurídico de la SST a nivel internacional que son aplicables en México (STPS, 2017):

##### **DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS (1948)**

- Surgió como un ideal para todos los pueblos y naciones. Establece, por primera vez, los derechos humanos fundamentales que deben protegerse en el mundo.

- Afirma la igualdad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos para todos los seres humanos. Insta un marco de obligaciones vinculantes entre los Estados y su ciudadanía.
- *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”*. (Artículo 3)
- *“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”*. (Artículo 23)

#### PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES DE LA ONU (1976)

- En la Parte III, artículos 6 y 7 b reconoce el derecho a *“la seguridad y la higiene en el trabajo”*.
- Entre las medidas que propone figuran: el mejoramiento de la higiene del trabajo, el medio ambiente laboral además de la prevención y el tratamiento de todas las enfermedades profesionales y la lucha contra ellas.

#### CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW)

- Adoptada en Nueva York, Estados Unidos de América, el 18 de diciembre de 1979. Entró en vigor en México el 3 de septiembre de 1981.
- Consagra el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres, lucha contra la explotación económica y social, combate la discriminación laboral. Establece un marco vinculante a fin de garantizar a todas las mujeres protección para su desarrollo profesional sin que se vean afectadas por decidir formar una familia.
- *“El derecho al trabajo es un derecho inalienable de todos los seres humanos”*. (Parte III, Artículo 11)
- *“El derecho a la protección de la salud y a unas condiciones de trabajo seguras, incluida la función reproductora”*. (Artículo 11-f)
- Se prohíbe: *“el despido y la imposición de sanciones con motivo de la ausencia por maternidad”* y figura el mandato de *“proporcionar una protección especial a las mujeres”*

*embarazadas que realizan trabajos demostradamente nocivos para ellas*". (Artículo 11.2-a)

## CONVENIOS Y RECOMENDACIONES DE LA OIT

Las normas internacionales del trabajo constituyen herramientas fundamentales para los gobiernos que procuran, previa celebración de consultas con las organizaciones de empleadores y de trabajadores, formular y poner en práctica leyes laborales y una política social acordes con la normativa internacional. Rigen condiciones mínimas de trabajo y el principio de la no discriminación en sus diversos aspectos y normalmente se aplican a todos los trabajadores sin distinción de sexo, etnia, capacidad física o demás atributos.

Un Convenio es un tratado internacional abierto a la ratificación de los Estados Miembros de la OIT. Al ratificarlo, los Estados se comprometen a plasmar sus disposiciones en su legislación y, en la práctica, se someten a inspecciones internacionales periódicas sobre el alcance de la aplicación. Además, los países ratificantes deben presentar periódicamente memorias a la OIT sobre las medidas adoptadas para aplicar el Convenio, y aceptan la supervisión de la Organización. (OIT, 2014)

Los convenios y las recomendaciones de la OIT son adoptados por la CIT, que cada año congrega en Ginebra a delegados de los gobiernos, de los trabajadores y de los empleadores para debatir, adoptar y examinar las normas que rigen el mundo del trabajo. La OIT en alrededor de 80 de estos instrumentos aborda el tema de la SST. Estos convenios establecen: medidas de prevención de riesgos laborales mediante la identificación, evaluación y control de los peligros asociados a los procesos productivos; desarrollo de actividades y medidas seguras en los centros de trabajo y mejoras permanentes de las condiciones de trabajo. Algunos de los convenios en materia de SST son (OIT, 2023):

- Convenio nº 18 sobre las enfermedades profesionales 1925;
- Convenio nº 62 sobre las prescripciones de seguridad (edificación) 1937;
- Convenio nº 119 sobre la protección de la maquinaria 1963;
- Convenio nº 120 sobre la higiene (comercio y oficinas) 1964;
- Convenio nº 155 sobre la seguridad y salud laboral 1981;
- Convenio nº 161 sobre los servicios de salud en el trabajo 1985;
- Convenio nº 167 sobre seguridad y salud en la construcción 1988;

- Convenio n° 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo 2006; Protocolo n°155 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (C155) 2002.

#### **4.4.2 Normatividad Mexicana**

En México el marco normativo de SST tiene su principal fundamento en el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que se complementa con diversas leyes y reglamentos. La vigilancia de este marco normativo está a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con la concurrencia de otras autoridades gubernamentales, empleadores y trabajadores. La LFT es el ordenamiento jurídico que norma el derecho al trabajo, con base en el derecho humano y social reconocido por la Constitución. Rige las relaciones de trabajo y sus normas tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como a propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales. Acompañan a esta normativa otros instrumentos jurídicos vinculados al tema de la SST, cuyo objetivo principal es garantizar la protección de la salud y la vida en el ámbito laboral, propiciar ambientes de trabajo dignos y saludables, así como fortalecer una cultura de prevención en los centros de trabajo. Los actores de este marco institucional son varios. Los principales son la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), la Secretaría de Salud (SSA), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) para el sector público estatal, las instituciones sociales de seguridad social y los patrones de los trabajadores (STPS, 2017).

En la página 29 se encuentran enumerados los diversos preceptos que regulan la seguridad y salud en el trabajo en México, a continuación se describe específicamente su contenido respecto a este tema:

El artículo 123, Apartado “A”, fracción XV, de la Ley Suprema dispone que el patrono 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. (Constitución Política de México, 2021)

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 132, fracción XVI, consigna la obligación del patrón de:

*“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, así como de adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.”* (LFT, 2022, pág. 34)

De igual manera, en su artículo 512 D establece que en los reglamentos e instructivos que las autoridades laborales expidan se fijarán las medidas necesarias para prevenir los riesgos de trabajo y lograr que el trabajo se preste en condiciones que aseguren la vida y la salud de los trabajadores. (LFT, 2022)

Asimismo, en el artículo 132 en su fracción XVII, establece la obligación que tienen los patrones de cumplir el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como de disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables para prestar oportuna y eficazmente los primeros auxilios. Esta ley también contiene las siguientes obligaciones a cargo de los trabajadores, en su artículo 134, fracción II: *observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo y las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal* y, en la fracción X: *someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o establecimiento, para comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable.* (LFT, 2022)

Por otra parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal faculta a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en su artículo 40, fracción XI, para estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales para la protección de los trabajadores. (Ley Orgánica de la Administración Pública, 2023)

La Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC) fue expedida para abrogar la Ley sobre Metrología y Normalización en el año 2020, esta nueva ley contiene la normatividad actual sobre el tratamiento de las Normas Oficiales Mexicanas, los Estándares (antes NMX) y las Normas Internacionales. (CONUEE, 2021)

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo establece en su artículo 10 la facultad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para expedir Normas con fundamento en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su reglamento, con el propósito de establecer disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que eviten riesgos que pongan en peligro la vida, integridad física o salud de los trabajadores, y cambios adversos y sustanciales en el ambiente laboral, que afecten o puedan afectar la seguridad o salud de los trabajadores o provocar daños a las instalaciones, maquinaria, equipos y materiales del centro de trabajo. (STPS, 2014)

Cabe señalar, respecto al último párrafo, que el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo sigue teniendo como última fecha de actualización el 13 de noviembre del 2014, por lo que aún no está actualizada la abrogación de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para dar paso a la Ley de Infraestructura de la Calidad que fue publicada desde el 1 de julio de 2020. Se espera que la actualización se dé lo antes posible, ya que la mayoría de las fuentes de consulta, incluso el mismo reglamento sigue manejando la ley suprimida. (CONUEE, 2020)

#### **4.4.3 Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC)**

Esta ley fue expedida por el Congreso de la Unión para revocar lo contenido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización. En el Art. 1 de esta nueva ley se establece su objetivo y atribuciones: (DOF, 2020, págs. 1,2)

*“Esta Ley tiene por objeto fijar y desarrollar las bases de la política industrial en el ámbito del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, a través de las actividades de normalización, estandarización, acreditación, Evaluación de la Conformidad y metrología, promoviendo el desarrollo económico y la calidad en la producción de bienes y servicios, a fin de ampliar la capacidad productiva y el mejoramiento continuo en las cadenas de valor, fomentar el comercio internacional y proteger los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento.*

*Asimismo, esta Ley tiene como finalidad:*

- I. Promover la concurrencia de los sectores público, social y privado en la elaboración y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares;*

- II. *Establecer mecanismos de coordinación y colaboración en materia de normalización, Evaluación de la Conformidad y metrología entre las Autoridades Normalizadoras, el Centro Nacional de Metrología, los Institutos Designados de Metrología, los organismos de acreditación y organismos de evaluación de la conformidad, las entidades locales y municipales, así como los sectores social y privado;*
- III. *Propiciar la innovación tecnológica en los bienes, productos, procesos y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas en todo el territorio nacional;*
- IV. *Impulsar la creación de mayor infraestructura física y digital para el adecuado desarrollo de las actividades de Evaluación de la Conformidad;*
- V. *En materia de metrología, establecer y mantener el Sistema General de Unidades de Medida, crear los Institutos Designados de Metrología, y establecer lo referente a la metrología científica, metrología legal y la metrología aplicada o industria, y*
- VI. *Fomentar y difundir las actividades de normalización, estandarización, acreditación, Evaluación de la Conformidad y metrología.”*

La LIC establece nuevas disposiciones que reformulan el sistema de normalización, estandarización, evaluación de la conformidad y metrología en México. Además, establece la creación de un Sistema de Metrología, como parte del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad. Según esta ley, se pretende mejorar la eficiencia de los procedimientos ya establecidos para la creación y publicación de las normas y permitir que la información tenga mayor disponibilidad para la ciudadanía.

Para cumplir ese objetivo, establece la creación de una base de información llamada Plataforma Integral de la Infraestructura de la Calidad, el cual constará de un sistema digital donde se administrarán y ejecutarán de manera sistematizada los datos, procesos, trámites, servicios, actividades de normalización, estandarización, evaluación de la conformidad y metrología. Esta nueva Plataforma Integral será el principal medio de difusión y consulta de las NOM, los estándares (antes NMX) y patrones nacionales de medidas, entre otros. (Hirata Nagasako, 2020)

En materia de Normalización, será en base en lo establecido en esta ley que se reglamente lo relacionado a las Normas Oficiales Mexicanas y los Estándares (antes Normas Mexicanas NMX) y las Normas Internacionales. La responsabilidad de la aplicación, verificación, vigilancia, vigilancia del mercado y cumplimiento de esta ley corresponde al Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría y las Autoridades Normalizadoras que tengan competencia en las materias reguladas por este ordenamiento. (DOF, 2020)

#### **4.4.3.1 Normas Oficiales Mexicanas**

A mediados del siglo XX, en México comenzaron a aplicarse una serie de leyes y reglamentos que obligaban a los fabricantes o productores a cumplir un mínimo de características en la elaboración de sus productos. Fue en año 1986, con la entrada de México en el GATT (Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio), cuando el Gobierno Federal se compromete a usar las recomendaciones de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) y de otros organismos internacionales para crear sus propios estándares.

Para este fin, se crearon dos organismos dentro del Gobierno Federal, el Centro Nacional de Metrología y la Dirección General de Normalización. Durante la década de los años 80 y 90, este organismo emite una serie de normas con base en recomendaciones que se convirtieron en las NOM y NMX actuales. (STPS, 2017)

Dentro de las NOM encontramos la información, requisitos, procedimientos, especificaciones y metodología necesarios que permiten establecer a las distintas dependencias gubernamentales ciertos parámetros evaluables a fin de evitar un riesgo para la población. El gobierno del país, por medio de los organismos mencionados, son los responsables de identificar los riesgos, así como de evaluarlos y emitir las NOM, sin embargo, durante este proceso pueden intervenir expertos externos en la materia, cuyas consideraciones son de vital importancia para su elaboración. En última instancia las NOM son elaboradas por comités técnicos integrados por representantes de todos los sectores con algún interés en el tema como por ejemplo investigadores, académicos, cámaras industriales, etc. No existe un compendio completo de las normas existentes, sean NOM o NMX, ya que, al ser especializadas, cada organismo tiene la información correspondiente a su ámbito de competencia. (Secretaría de Economía, 2021)

Como se mencionó en la página 48, actualmente la Ley de Normalización y Metrología fue abrogada por la nueva Ley de Infraestructura de la Calidad con fecha de publicación 1 de julio de 2020 en el DOF, la cual contiene las disposiciones actualizadas respecto a las Normas Oficiales Mexicanas.

La LIC define a una NOM como la *“Regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las Autoridades Normalizadoras competentes cuyo fin esencial es el fomento de la calidad para el desarrollo económico y la protección de los objetivos legítimos de interés público previstos en este ordenamiento, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado y de información.”* (CONUEE, 2021, pág. 9)

Las Normas Oficiales Mexicanas se considerarán como Reglamentos Técnicos o Medidas Sanitarias o Fitosanitarias, según encuadren en las definiciones correspondientes previstas en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano es parte. Además, señala que su finalidad principal atender las causas de los problemas identificados por las Autoridades Normalizadoras que afecten o que pongan en riesgo los objetivos legítimos de interés público; estableciendo como estos los siguientes: (CONUEE, 2021)

- Protección y promoción a la salud;
- Protección a la integridad física, a la salud, y a la vida de los trabajadores en los centros de trabajo;
- Protección a la producción orgánica, de organismos genéticamente modificados, sanidad e inocuidad agroalimentaria, acuícola, pesquera, animal y vegetal;
- Seguridad alimentaria;
- Educación y cultura
- Servicios turísticos
- Seguridad nacional
- Protección al medio ambiente y cambio climático
- Uso y aprovechamiento de los recursos naturales
- Sano desarrollo rural y urbano;
- Obras y servicios públicos
- Seguridad vial

- Protección del derecho de información
- Protección de las denominaciones de origen
- Y cualquier otra necesidad pública, en términos de las disposiciones legales aplicables

Para efectos de vigilancia del cumplimiento la LIC establece tres figuras principales: La Comisión Nacional de la Infraestructura de la Calidad, los Comités Consultivos Nacionales de Normalización y las autoridades normalizadoras. Estas últimas, se refieren a las diferentes secretarías u organismos que tramiten las normas oficiales de acuerdo a su ámbito de aplicación, éstas son: la Secretaría de Economía (SE), Secretaría de Turismo (SECTUR), Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), Secretaría de Energía (SENER), Secretaría de Salud, Secretaría de Comunicaciones y Transporte, Secretaría de Gobierno (SEGOB), Secretaría de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano (SEDATU) y Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario (ART).

Los dos tipos de normas oficiales mexicanas se identifican por tres letras (NOM o NMX) según corresponda, seguido por tres dígitos de acuerdo a la numeración de la misma. Este depende de la dependencia a la que corresponda (ejemplo: NOM-006). El siguiente dato corresponde a la sigla de la secretaría o dependencia involucrada en el estudio, emisión y encargo de los procedimientos de verificación (NOM-006-SCFI), normalmente son tres o cuatro letras. Por último, se agregan cuatro dígitos, que indican el año que se publicó la norma por el Diario Oficial de la Federación (NOM-006-SCFI-2005).

En el caso especial de las Normas Mexicanas (NMX) únicamente, se coloca la sigla del organismo privado responsable de la norma, como puede ser la ANCE o entre la sigla NMX y el número de la norma se coloca una letra que indica el área técnica que realizó la norma. Ejemplos: NMX-AA-127-SCFI-2006 o NMX-J-010-1996-ANCE.

Por lo regular, una norma, de cualquiera de los dos tipos de normas oficiales mexicanas, está vigente sólo por cinco años. Por lo menos un año antes se indica en el Diario Oficial de la Federación si la norma entra en revisión para su sustitución, su cancelación o su refrendo por un período más de tiempo.

Mediante esta ley se establece el Sistema General de Medidas, en materia de normalización, certificación, acreditamiento y verificación, además, trata de fomentar la transparencia y eficiencia en la elaboración y observancia de normas oficiales mexicanas.

Las Autoridades Normalizadoras que hayan expedido las NOM, son las Autoridades competentes para realizar actos de Verificación. Y las sanciones por el incumplimiento de estas son las siguientes: (DOF, 2020)

- I. Apercibimiento;
- II. Multa;
- III. Clausura temporal o definitiva, que podrá ser parcial o total;
- IV. Arresto administrativo hasta por treinta y seis horas;
- V. Suspensión, cancelación o revocación de la autorización, aprobación, acreditación, registro o designación, según corresponda;
- VI. Suspensión o cancelación del documento donde consten los resultados de la Evaluación de la Conformidad, y
- VII. Suspensión o prohibición de la comercialización de bienes, productos y servicios, incluyendo la inmovilización de los mismos para impedir su comercialización.

#### **4.4.3.2 NOM-035-STPS**

Título de la norma: **Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.**

Fecha de publicación en el DOF: 23/oct/2018

Fecha de entrada en vigor: 23/oct/2019

Rama de actividad económica / industrial: SEGURIDAD

Producto, servicio, proceso o sistema: SEGURIDAD

Dependencia(s): Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Comité(s) Consultivo(s) Nacional(es) de Normalización: COMITÉ CONSULTIVO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (STPS)

La NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, Análisis y Prevención fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre del 2018, bajo los siguientes preceptos principales (STPS, 2018):

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

**Campo de aplicación:** La norma rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo.

**Referencias:** Para apoyar su correcta interpretación y aplicación se deberán tomar en cuenta las siguientes normas oficiales:

- NOM-019-STPS-2011 Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
- NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo- funciones y actividades.
- NMX-R-025-SCFI-2015 En igualdad laboral y No discriminación.

#### **4.4.3.2.1 ¿Qué son los factores psicosociales?**

La Oficina Internacional del Trabajo establece la siguiente definición:

*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.* (Luna Cávez , Ramíres Lira , Anaya Velasco, & Díaz Patiño , 2021)

Por su parte, la Norma Oficial 035 publicada en el Diario Oficial de la Federación, propone la siguiente conceptualización:

*“Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a*

*acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.*

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

La OIT agrupa a los factores de riesgo psicosociales en:

- Contenido del trabajo
- Contexto de trabajo

Por otra parte, la NOM-035-STPS-218 considera los factores siguientes:

- ❖ Las condiciones en el ambiente de trabajo.
- ❖ Las cargas de trabajo.
- ❖ La falta de control sobre el trabajo.
- ❖ Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que excedan en la Ley Federal del Trabajo.
- ❖ Interferencia en la relación trabajo-familia.
- ❖ Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.
- ❖ La violencia laboral.

#### **4.4.3.2.2 Implementación de la Norma**

Las disposiciones de esta Norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboran en el centro de trabajo, estableciendo tres categorías:

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

Una vez identificado este dato, aplican las siguientes obligaciones de los patrones:

**a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores.**

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.

**b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores:**

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos - síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.

- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, de las evaluaciones del entorno organizacional, medidas de control adoptadas y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

**c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores.**

- Establecer, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo una política de prevención de riesgos psicosociales que contemple: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la prevención de la violencia laboral y la promoción de un entorno organizacional favorable.
- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Evaluar el entorno organizacional.
- Adoptar las medidas para prevenir los factores de riesgo psicosocial, promover el entorno organizacional favorable, así como para atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
- Adoptar las medidas y acciones de control, cuando el resultado del análisis de los factores de riesgo psicosocial así lo indique.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención.
- Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores.
- Llevar los registros de: resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, evaluaciones del entorno organizacional, medidas de control adoptadas y trabajadores a los que se les practicó exámenes médicos.

En el caso de los trabajadores, deberán acatar las siguientes obligaciones:

- Observar las medidas de prevención.
- Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.
- Participar en la identificación de los FSP.
- Informar sobre prácticas opuestas al EOF.
- Informar al patrón en caso de presenciar o sufrir un acontecimiento traumático severo.
- Participar en eventos de información.

- Cooperar con los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas.

#### **4.4.3.2.3 Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial**

La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar los siguientes elementos:

- **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 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 falta de control sobre el trabajo.** El control sobre el trabajo es la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo. Estos elementos, cuando son inexistentes o escasos, se convierten en un factor de riesgo. La falta de control se denomina como la escasa o inexistente posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus actividades. Contrario a esto, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el manejo del cambio y la capacitación son elementos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- **Las jornadas de trabajo y rotación de turnos** que excedan lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. Representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando se trabaja con extensas jornadas, con frecuente rotación de turnos o turnos nocturnos, sin pausas y descansos periódicos claramente establecidos y ni medidas de prevención y protección del trabajador para detectar afectación de su salud, de manera temprana;

- **Interferencia en la relación trabajo-familia.** Surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales, es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo;
- **Liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo.** El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o sus representantes y los trabajadores, cuyas características influyen en la forma de trabajar y en las relaciones de un área de trabajo y que está directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva, falta de claridad de las funciones en las actividades y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño. El concepto de relaciones negativas en el trabajo se refiere a la interacción que se establece en el contexto laboral y abarca aspectos como la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social, y
- **La violencia laboral**, de conformidad con lo siguiente:
  - Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;
  - 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).

Para realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, existen dos posibilidades:

1. Utilizar la Guía de referencia II si se trata de centros de trabajo de menos de hasta 50 trabajadores o la Guía de referencia III, para el caso de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, o bien,
2. Cualquier método que contemple:
  - a. Los mismos factores, y que esté validado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Norma para tal efecto (numeral 7.5);
  - b. La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
  - c. La manera de evaluar los cuestionarios, y
  - d. Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios. La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial debe realizarse como máximo cada dos años.

La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender los elementos siguientes:

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

Esta obligación aplica sólo a los centros de trabajo que tienen más de 50 trabajadores y para realizarla, existen dos posibilidades:

1. Utilizar la Guía de referencia III, o bien,
2. Cualquier método que contemple:
  - a. Los mismos factores, y que esté validado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Norma para tal efecto (numeral 7.5);
  - b. La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
  - c. La manera de evaluar los cuestionarios,
  - d. Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

La evaluación del entorno organizacional debe realizarse como máximo cada dos años.

#### **4.4.3.2.4 Análisis de la Información**

Las acciones de control sólo se deben aplicar cuando el resultado de las evaluaciones determina la necesidad de desarrollarlas. De ser el caso, dichas acciones se deberán implementar a través de un Programa. En el caso de las guías de referencia II y III, las acciones de control se aplican cuando el resultado indica que se tiene un grado de riesgo medio, alto y muy alto.

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

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

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

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

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

Es importante destacar que las medidas de control deben ser determinadas para cada tipo de factor cuyo resultado sea de un nivel de riesgo medio, alto o muy alto, conforme a las características de las actividades del centro de trabajo, en ese sentido, la Norma no obliga a una medida específica, en realidad obliga a que los centros de trabajo establezcan acciones de control para los hallazgos encontrados en las evaluaciones.

Una vez comprendido el contenido de la norma desde su objetivo hasta las conclusiones finales se puede organizar y planificar las diferentes etapas para llevar a cabo la aplicación de la normatividad en el centro de trabajo elegido para esta investigación. Analizar el tipo de investigación que se utilizará, calcular la población a estudiar y elegir y diseñar la metodología adecuada para la obtención de la información serán actividades del siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO V. METODOLOGÍA**

El siguiente paso en la investigación es la recolección de datos necesarios para poder sustentar la hipótesis planteada. En este capítulo se describe la metodología elegida para obtener esa información, teniendo presente la confiabilidad, validez y objetividad de los instrumentos de medición en todas las etapas del proceso.

### **5.1 Tipo de Estudio**

Antes de iniciar con el proceso de recolección de datos es necesario planificar un método de investigación que nos pueda llevar a conseguir los datos que se requieren ya que, con base al tipo de investigación se determinarán las herramientas adecuadas y el método para analizar los resultados.

Para la presente tesis se ha elegido tomar como base una investigación de tipo cuantitativa, la cual resulta la más adecuada para determinar datos numéricos que permitan comprender frecuencias, patrones, secuencias, correlaciones, con lo cual se podrá dar respuesta a la hipótesis planteada, utilizando análisis estadísticos, programas y gráficos para analizar y ofrecer resultados objetivos.

De acuerdo con el alcance de esta investigación cuantitativa, el estudio es de tipo correlacional, el cual tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra. Con este estudio, primero se medirán las variables, se cuantifican los resultados y se emite un análisis, que permita comprobar o desechar la hipótesis. (Hernandez Sampieri, 2018)

Respecto a la finalidad del estudio, este será de tipo analítico transversal, ya que las variables se estudiarán dentro de una población determinada en un momento determinado y además, será de tipo prospectivo, ya que los datos se recolectarán a medida que van sucediendo para determinar la correlación entre las variables.

## 5.2 Diseño de Investigación

Para poder cumplir con los objetivos planteados se debe diseñar el plan o las estrategias para obtener la información deseada. Esto dará forma al diseño de investigación. Si este fue el adecuado, proporcionará los datos necesarios para apoyar o refutar la hipótesis planteada.

De acuerdo con la temática y datos requeridos la investigación para esta tesis se realizó con un diseño NO EXPERIMENTAL, ya que no se manipularon ninguna de las variables, solamente se observaron y recabaron datos sobre los fenómenos en su forma natural para después analizarlos. De acuerdo con la temporalidad de la investigación está será de tipo transeccional o transversal, esto quiere decir que la información de las variables se obtendrá en un momento dado para poder analizar su interrelación.

## 5.3 Sujetos de Estudio o población

Como lo describe Sampieri (2014, pág. 198) *“recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico”*. Este plan debe incluir lo siguiente:

- I. Fuentes de donde se obtendrán los datos.
- II. Localización de esas fuentes de información.
- III. El instrumento de medición que se aplicará.
- IV. Métodos para analizar los datos.

Atendiendo a lo propuesto por Sampieri, respecto a la identificación de las fuentes de información y su localización, se trabajó de la siguiente manera:

Como se describió anteriormente, la investigación se aplicó dentro de un centro de trabajo perteneciente a una empresa de telecomunicaciones que opera a nivel nacional con 308 centros operativos que funcionan bajo los mismos lineamientos por lo que la NOM-035 es aplicable a todos los centros de trabajo del país. Para el presente proyecto, la población elegida es el Centro Operativo ubicado en el municipio de Cuautla, Morelos donde actualmente laboran 51 trabajadores con los siguientes puestos: 37 técnicos operativos, 1 jefe de centro, 3 supervisores, 2 encargados de limpieza, 2 vigilantes, 2 especialistas administrativos, 3

encargados de almacén y 1 persona en la oficina de recursos humanos. De acuerdo con la plantilla laboral de la empresa y lo contenido en la **NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención**, aplican las obligaciones para el adecuado cumplimiento de la normatividad descritas en la página 45.

## 5.4 Muestra

La Norma-035 publicada en el Diario Oficial de la Federación, específicamente en la Guía de referencia III, hace referencia a la metodología a seguir para determinar la muestra de trabajadores a los que se les aplicará el cuestionario (DOF, 2018). La cual se muestra a continuación:

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

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

En donde:

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

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

0.9604 y 0.0025 permanecen constantes.

De acuerdo con lo anterior se obtiene la siguiente muestra:

$$n = \frac{0.9604 \times 51}{0.0025 \times (51-1) + 0.9604}$$

$$n = \frac{48.9804}{1.0854}$$

$$n = 45.1265893$$

Por lo que la muestra para aplicar será de 45 personas. Las cuáles serán elegidas mediante un muestreo aleatorio simple.

## **5.5 Instrumento de recolección de datos**

La etapa de recolección de datos se refiere a la obtención de información que se convertirá en datos para su posterior análisis y comprensión. En la investigación cuantitativa, la recolección de datos es fundamental y se busca obtener datos que se convertirán en información. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, costumbres, entre otros. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.

Un instrumento de recolección de datos, según Sampieri, es una herramienta que permite obtener información sobre un fenómeno o problema de investigación, mediante la aplicación de técnicas específicas que se adaptan a los objetivos y características del estudio. Algunos ejemplos de instrumentos de recolección de datos son: cuestionarios, entrevistas, observaciones, pruebas, encuestas, escalas, registros, etc. Cada uno de estos instrumentos tiene sus ventajas y limitaciones, por lo que se debe elegir el más adecuado para cada caso. Además, se debe garantizar que el instrumento sea válido, confiable y objetivo, es decir, que mida lo que se pretende medir, que produzca resultados consistentes y que no esté influenciado por factores externos o subjetivos. (Hernandez Sampieri, 2018)

Siguiendo con lo que indica la normatividad, se proponen 2 opciones para la identificación de riesgos psicosociales y en este caso, para la evaluación del entorno organizacional: (STPS, 2018)

- 1) Utilizar la Guía de referencia III (Anexo 1) , o bien,
- 2) Cualquier método que contemple:
  - Los mismos factores, y que esté validado de acuerdo con los parámetros establecidos por la Norma para tal efecto (numeral 7.5);
  - La forma como se deberá realizar la aplicación de los cuestionarios;
  - La manera de evaluar los cuestionarios,

- Los niveles de riesgo y la forma de determinarlos conforme a los resultados de los cuestionarios.

Si se considera que dentro de la plantilla de personal se encuentran trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, durante o con motivo del trabajo y es necesario canalizarlos para su atención, la norma propone, para su identificación, la utilización de la Guía de referencia I (Anexo II).

El cuestionario es aplicable a cualquier persona que labore en este centro de trabajo, sin importar puesto, antigüedad o categoría. Todos laboran bajo la misma normatividad, por lo que no existe alguna diferencia que pueda ocasionar sesgo en los datos.

Como se mencionó anteriormente, para llevar a cabo la recolección de la información en este caso, se utilizarán los cuestionarios propuestos en la NOM-035 (ver Anexos 1 y 2), los cuales se describen a continuación:

- Para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional se aplicó la GUÍA DE REFERENCIA III CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO, la cual consta de 72 ítems, los cuales están organizados bajo 14 factores a evaluar relacionados con sus actividades dentro de su centro de trabajo:
  1. Condiciones Ambientales de su centro de trabajo,
  2. Cantidad y ritmo de trabajo,
  3. Esfuerzo mental,
  4. Actividades y responsabilidades que tiene,
  5. Jornada de trabajo,
  6. Decisiones en su trabajo,
  7. Cambios en su trabajo,
  8. Capacitación e información,
  9. Jefes,
  10. Compañeros,
  11. Rendimiento, reconocimiento, sentido de pertenencia y estabilidad laboral,
  12. Violencia laboral,
  13. Atención a clientes y usuarios, y

14. Personas que supervisen, si fuera el caso.

- Para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos se aplicó la GUÍA DE REFERENCIA I CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES QUE FUERON SUJETOS A ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS, la cual consta de 15 ítems, organizados en 4 secciones:
  - I. Acontecimiento traumático severo,
  - II. Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento,
  - III. Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, y
  - IV. Afectación.

Ambos cuestionarios se aplicaron el mismo día, dentro de las instalaciones del centro de trabajo mencionado. Se solicitó el permiso del jefe de Centro y se realizó la convocatoria para que se presentarán en la sala de juntas a las 8:00 hrs. Se llevó a cabo una presentación sobre el tema y el objetivo de la actividad, se despejaron dudas y se inició a la aplicación a las 08:20 dando 40 minutos para contestar ambos cuestionarios. Durante la aplicación se fueron atendiendo dudas y comentarios. Al finalizar la aplicación, se revisó que se entregarán todos los cuestionarios debidamente requisitados. Se dio un agradecimiento y se dio por terminada la sesión. Una vez con la información disponible, se procede a su análisis.

## **5.6 Instrumento de análisis de datos**

El análisis de datos en una investigación es el proceso que busca obtener información relevante y significativa a partir de un conjunto de datos recolectados mediante diferentes métodos y técnicas. El análisis de datos puede tener distintos propósitos, como describir, comparar, relacionar, explicar o predecir fenómenos o problemas de interés. El análisis de datos puede ser de dos tipos: cualitativo o cuantitativo, dependiendo de la naturaleza y el formato de los datos (Westreicher, 2020). Como se mencionó anteriormente, en este caso, se trata de información cuantitativa.

Dentro de las especificaciones de la Guía de referencia III y en el texto de la NOM-035, no se especifica algún programa o software para el procesamiento de los datos, sólo se propone el instrumento y los criterios de evaluación e interpretación de los resultados. Un objetivo del presente

trabajo, es el diseño de una herramienta que pueda facilitar esta etapa de análisis, ya que la evaluación requiere concentrar la información de cada cuestionario, obtener sumatorias y después clasificarla para determinar las recomendaciones y observaciones detectadas y, si se tiene en cuenta que cada centro de trabajo puede tener más de 50 trabajadores, el propósito de cumplir la norma requerirá una inversión considerable de tiempo, personal, capacitación y papelería, por lo que, con la propuesta de esta herramienta se pretende que la inversión por este concepto sea menor.

Es por esto que se diseñó una base de datos específica en el programa Excel para poder capturar y procesar los datos obtenidos de los cuestionarios. Esta es una de las propuestas a entregar a la empresa. Incluso puede ser adaptada y utilizada para otras organizaciones. Esta herramienta consiste en una base de datos en Excel que contiene las siguientes hojas:

- Plantilla donde se vacía la información de cada cuestionario. Esta plantilla contiene las preguntas del cuestionario Guía de Referencia III, donde se vacía el valor de cada respuesta, de acuerdo con las indicaciones incluidas en la NOM-035. Cada valor se clasifica automáticamente en la categoría que le corresponde y genera la puntuación final de cada cuestionario obteniendo una plantilla por cada uno.
- La información de cada plantilla se vacía en otra hoja denominada RESULTADOS FINALES, donde se concentran los resultados de cada cuestionario, con la puntuación obtenida y clasificada en la categoría que le corresponde. En esta hoja, cada vez que se captura la puntuación de cada categoría, aparece el nivel de riesgo en que se ubica de acuerdo a las indicaciones de la norma, que pueden ser: Nulo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

Esto facilita el análisis de la información, ya que de ahí se pueden generar gráficas o tablas dinámicas para presentar los resultados y entregar a la empresa un informe que indique los niveles de riesgo, de acuerdo a los factores psicosociales analizados y una evaluación del entorno organizacional.

En el siguiente capítulo se explica detalladamente el proceso de clasificación de la información y los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE DATOS

Tal como se menciona en el capítulo anterior se aplicó la herramienta en Excel diseñada para procesar la información obtenida de los cuestionarios. Al finalizar la aplicación se obtuvieron 45 cuestionarios contestados en base a la muestra determinada. Una vez finalizada la aplicación, como primer paso para iniciar con el análisis, se procedió a calificar cada ítem de acuerdo a lo que indica la norma y como se muestra en la Tabla 2:

**Tabla 2**

Valor de las opciones de respuesta

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

*Tabla 2 Valor de las opciones de respuesta*

Una vez que cada respuesta de los cuestionarios tenía su puntaje, se vació la información en la base de datos diseñada. De cada una de las plantillas de los cuestionarios se obtuvo una tabla donde se concentró la puntuación de cada ítem y se clasificó de acuerdo a la categoría y rango que correspondía. Respecto a lo que indica la norma, para obtener la calificación se deberá considerar la tabla que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión; procediendo de la manera siguiente:

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

La tabla 3 concentra la información mencionada anteriormente.

**TABLA 3**

Grupos de ítems por categoría, dominio y dimensión

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

	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
Entorno organizacional	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52
	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56
		Inestabilidad laboral	53, 54

*Tabla 3 Grupo de ítems por categoría, dominio y dimensión*

Gracias a la plantilla, se pudo obtener, de manera automática, la puntuación, como se muestra en la tabla anterior, lo que permitió conocer la puntuación final de cada cuestionario, como se muestra en la imagen 1 *Determinación de calificación final*:

## Imagen 1

### Determinación de calificación final

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem			
<b>Ambiente de trabajo</b>	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	1, 3	2	<b>5</b>	
		Condiciones deficientes e insalubres	2, 4	2		
		Trabajos peligrosos	5	1		
<b>Factores propios de la actividad</b>	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	6, 12	6	<b>25</b>	<b>34</b>
		Ritmos de trabajo acelerado	7, 8	2		
		Carga mental	9, 10, 11	6		
		Cargas psicológicas emocionales	65, 66, 67, 68	2		
		Cargas de alta responsabilidad	13, 14	8		
		Cargas contradictorias o inconsistentes	15, 16	1		
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	25, 26, 27, 28	2	<b>9</b>	
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	23, 24	2		
		Insuficiente participación y manejo del cambio	29, 30	1		
		Limitada o inexistente capacitación	35, 36	4		
<b>Organización del tiempo de trabajo</b>	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	17, 18	4	<b>7</b>	
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	19, 20	1		
		Influencia de las responsabilidades familiares	21, 22	2		
<b>Liderazgo y relaciones en el trabajo</b>	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	31, 32, 33, 34	0	<b>2</b>	
		Características del liderazgo	37, 38, 39, 40, 41	2		
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	42, 43, 44, 45, 46	2	<b>10</b>	
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	69, 70, 71, 72	8		
	Violencia	Violencia laboral	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64	2	<b>2</b>	
<b>Entorno organizacional</b>	Reconocimiento del desempeño	Escasa o nula retroalimentación del desempeño	47, 48	1	<b>1</b>	
		Escaso o nulo reconocimiento y compensación	49, 50, 51, 52	0		
	Insuficiente sentido de pertenencia e, inestabilidad	Limitado sentido de pertenencia	55, 56	0	<b>0</b>	
		Inestabilidad laboral	53, 54	0		
		<b>1001749 CALIFICACIÓN FINAL</b>		<b>61</b>		

Imagen 1 Determinación de calificación final

La puntuación de categoría y dominio de cada cuestionario se concentró en una tabla general, para obtener los totales por cada trabajador, por cada dominio y por cada categoría. La imagen 2 *Tabla general de puntos por dominio y por categoría* muestra cómo se visualizan esos resultados:

## Imagen 2

*Tabla general de puntos por dominio y por categoría*

DOMINIO	37	38	39	40	41	42	43	44	45	TOTAL DEL DOMINIO
Condiciones en el ambiente de trabajo	1	8	9	2	6	5	4	6	5	374
Carga de trabajo	13	23	26	24	26	33	39	36	14	1232
Falta de control sobre el trabajo	7	19	23	24	17	18	16	30	21	778
Jornada de trabajo	1	1	4	0	4	6	8	8	2	207
Interferencia en la relación trabajo-familia	3	3	3	0	3	10	16	12	2	235
Liderazgo	5	3	13	0	2	15	0	22	4	443
Relaciones en el trabajo	0	0	1	3	7	12	18	12	2	290
Violencia	0	1	0	0	3	5	2	7	2	183
Reconocimiento del desempeño	4	6	4	0	2	5	3	11	4	345
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	0	2	1	2	0	3	2	5	1	62
<b>TOTAL POR TRABAJADOR</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>55</b>	<b>70</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>149</b>	<b>57</b>	
CATEGORÍA	37	38	39	40	41	42	43	44	45	TOTAL DE CATEGORÍA
Ambiente de trabajo	1	8	9	2	6	5	4	6	5	374
Factores propios de la actividad	20	42	49	48	43	51	55	66	35	2010
Organización del tiempo de trabajo	4	4	7	0	7	16	24	20	4	442
Liderazgo y relaciones en el trabajo	5	4	14	3	12	32	20	41	8	916
Entorno organizacional	4	8	5	2	2	8	5	16	5	407
<b>TOTAL POR TRABAJADOR</b>	<b>34</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>55</b>	<b>70</b>	<b>112</b>	<b>108</b>	<b>149</b>	<b>57</b>	

*Imagen 2 Tabla general de puntos por dominio y por categoría*

Una vez cuantificada la información y ya con los totales, se pasa a la siguiente hoja de Excel donde se podrá determinar, el nivel de riesgo de acuerdo a los rangos que se indican dentro del texto de norma dentro del apartado II.3 inciso C. (STPS, 2018)

### 1) Para la calificación final:

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

2) Para la calificación de la categoría:

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

3) Para la calificación del dominio:

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

En la base de datos diseñada, existen 3 hojas para el riesgo por calificación final, por dominio y por categoría. Cada una, al ingresar el resultado automáticamente arroja el nivel en el que se encuentra el concepto, que puede ser Nulo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

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

**Tabla 4**

Crterios para la toma de acciones

<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>NECESIDAD DE ACCIÓN</b>
<b>MUY ALTO</b>	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas* , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
<b>ALTO</b>	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica* y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
<b>MEDIO</b>	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
<b>BAJO</b>	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
<b>NULO</b>	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.

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

*Tabla 4 Criterios para la toma de decisiones*

De acuerdo a cada variable se describen las tablas y gráficos, y el análisis de cada uno, se partirá de lo general a lo particular para describir los resultados obtenidos.

## CALIFICACIONES FINALES GENERALES

Después de calificar cada cuestionario, se obtiene una tabla general Tabla 5 *calificación final y riesgo por cuestionario (trabajador)* donde se indica la puntuación final y el nivel de riesgo en el que encuentra cada uno.

**Tabla 5**

*Calificación final y riesgo por cuestionario (trabajador)*

NO. CUESTIONARIO	CALIFICACIÓN FINAL	NIVEL DE RIESGO
1	61	BAJO
2	127	ALTO
3	105	ALTO
4	112	ALTO
5	106	ALTO
6	86	MEDIO
7	63	BAJO
8	137	ALTO
9	84	MEDIO
10	83	MEDIO
11	111	ALTO
12	77	MEDIO
13	111	ALTO
14	22	NULO
15	113	ALTO

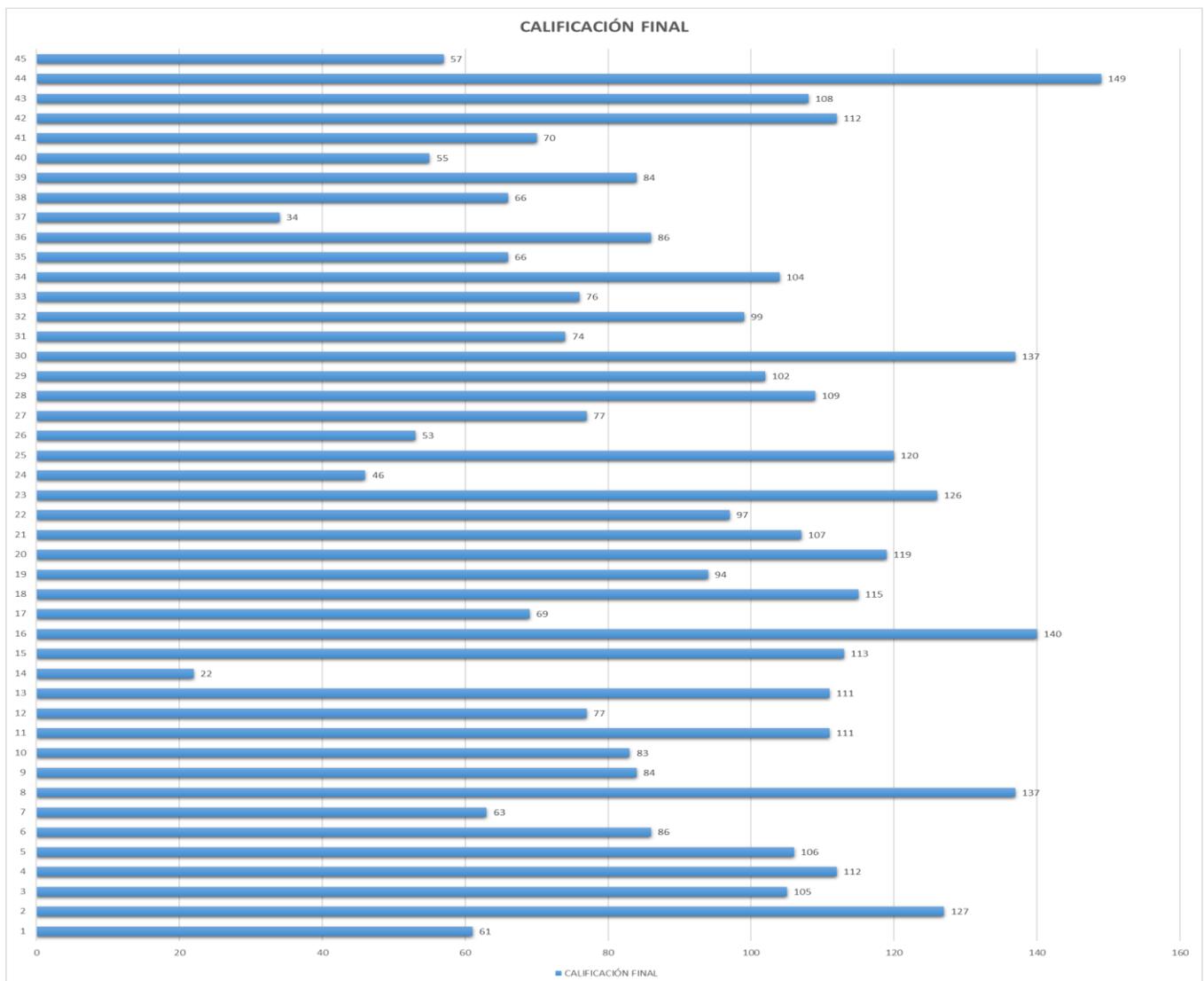
16	140	MUY ALTO
17	69	BAJO
18	115	ALTO
19	94	MEDIO
20	119	ALTO
21	107	ALTO
22	97	MEDIO
23	126	ALTO
24	46	NULO
25	120	ALTO
26	53	BAJO
27	77	MEDIO
28	109	ALTO
29	102	ALTO
30	137	ALTO
31	74	BAJO
32	99	ALTO
33	76	MEDIO
34	104	ALTO
35	66	BAJO
36	86	MEDIO
37	34	NULO
38	66	BAJO
39	84	MEDIO
40	55	BAJO

41	70	BAJO
42	112	ALTO
43	108	ALTO
44	149	MUY ALTO
45	57	BAJO

Tabla 5 Calificación final y riesgo por cuestionario (trabajador)

### Gráfica 1

Calificación final por cuestionario

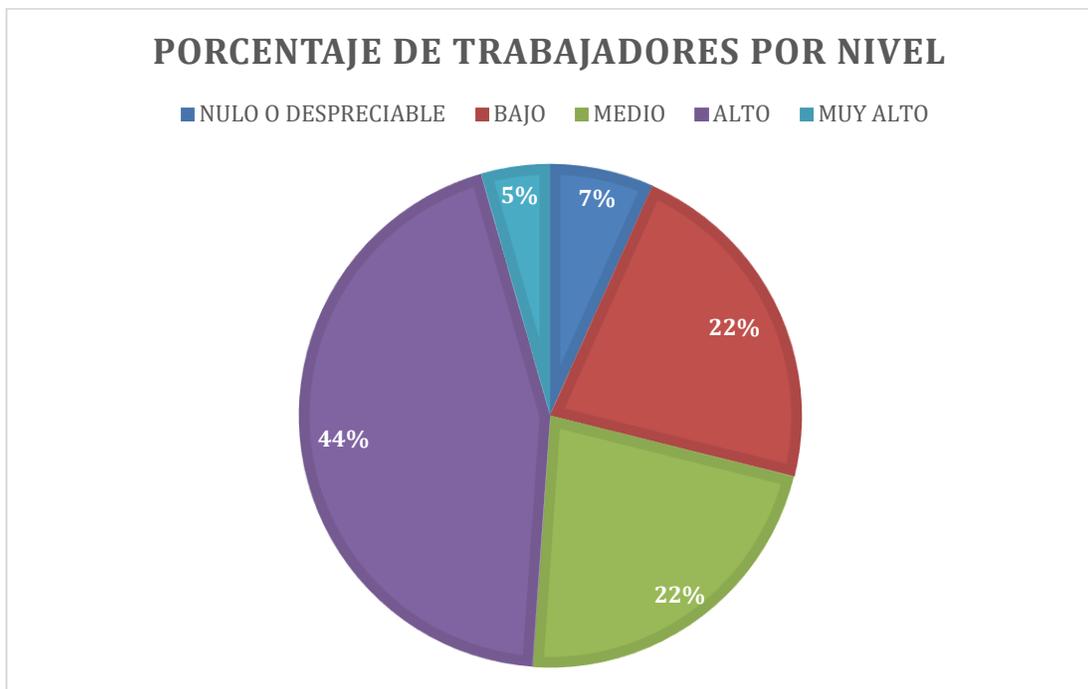


Gráfica 1 Calificación final por cuestionario

Resumiendo los resultados por riesgo se pueden determinar, según la Tabla 6, cuantos trabajadores se encuentran dentro de cada nivel de riesgo y que porcentaje representan del total.

## Gráfica 2

Porcentaje de nivel de riesgo general



Gráfica 2 Porcentaje de nivel de riesgo general

A nivel general, se puede determinar que, de acuerdo a la Tabla 6, el 71% del total se concentra en los riesgos de mayor importancia y solo el 29%, se encuentra fuera de peligro, por llamarlo de alguna manera. La gráfica 2 muestra los porcentajes específicos por riesgo. Esto indica, en un primer paso, que si existen varios temas que se deben atender para disminuir estos porcentajes. Con estos resultados se puede detectar cuales son los cuestionarios en los que se obtuvo un mayor nivel de riesgo y enfocarse en la situación específica de cada trabajador, analizando cuales son los factores que lo están afectando.

Obteniendo la puntuación total por categoría se puede deducir cuales son las categorías que presentan una mayor puntuación y por lo tanto son las que están provocando los niveles de riesgo mayores en los trabajadores. Desde aquí se podrá ir orientando a la empresa sobre los rubros donde deberán tomar medidas de acción. En la tabla 6 y gráfica 2 se muestran los resultados obtenidos por categoría.

**Tabla 6**

Puntos totales por categoría

CATEGORÍA	PUNTOS TOTALES
Ambiente de trabajo	374
Factores propios de la actividad	2010
Organización del tiempo de trabajo	442
Liderazgo y relaciones en el trabajo	916
Entorno organizacional	407

*Tabla 6 Puntos totales por categoría*

### Gráfica 3

*Puntos totales por categoría*



*Gráfica 3 Puntos totales por categoría*

A nivel general, con esta información se priorizan las categorías analizadas en base al total de puntos obtenidos. La gráfica indica que las categorías donde puede concentrarse la parte más importante del riesgo elevado son en los **Factores propios de la actividad** y el **Liderazgo y relaciones en el trabajo**.

Ahora bien, cada categoría está conformada por dominios, los cuales son aspectos más específicos de la categoría, estos se indican en Tabla *Grupos de ítems por categoría, dominio y dimensión*. Los datos permitieron también generar una tabla general por dominios para saber su puntuación y a su vez identificar cuáles son los que obtuvieron la puntuación más alta. Esto nos dará información más específica sobre los temas sobre los cuales se debe iniciar un plan de acción para minimizarlos. La tabla 8 y la gráfica 3 que ese muestra n a continuación ilustra la información mencionada.

**Tabla 7**

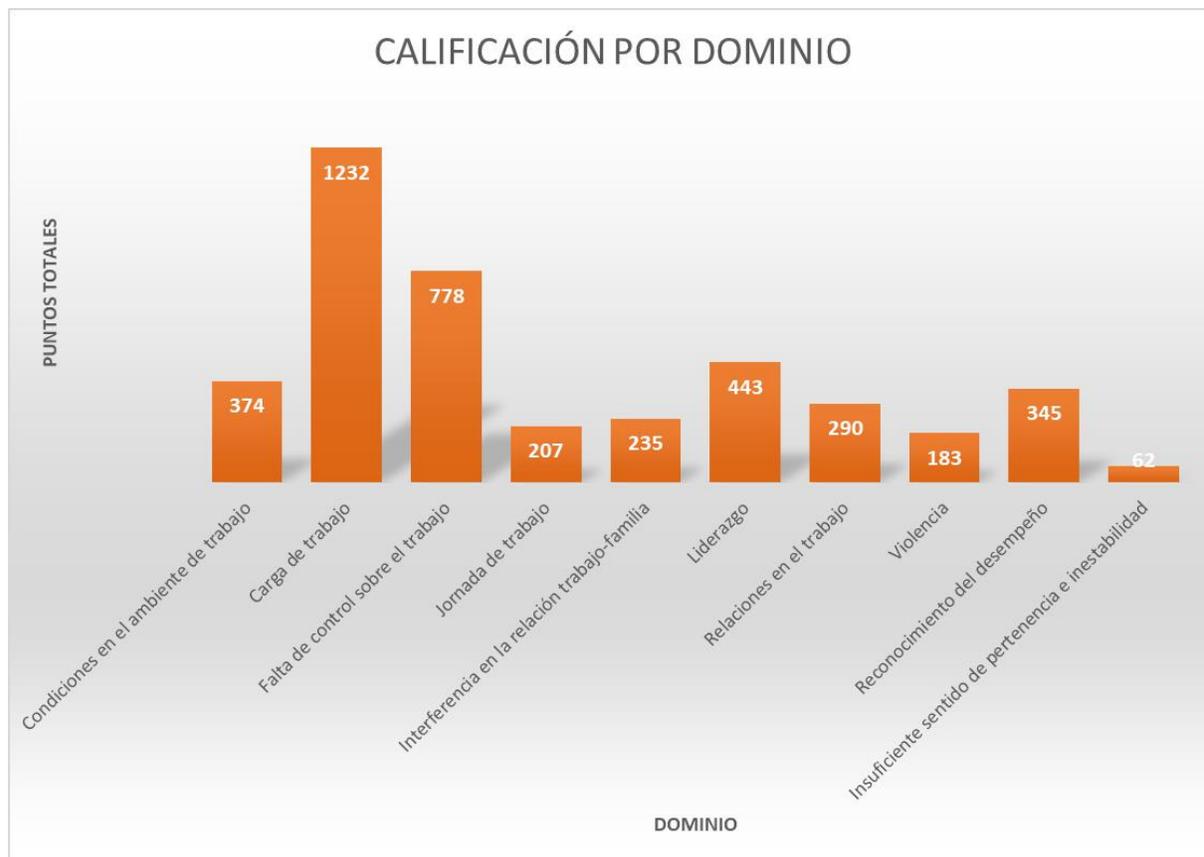
*Puntos totales por dominio*

<b>DOMINIO</b>	<b>PUNTOS TOTALES</b>
Condiciones en el ambiente de trabajo	374
Carga de trabajo	1232
Falta de control sobre el trabajo	778
Jornada de trabajo	207
Interferencia en la relación trabajo-familia	235
Liderazgo	443
Relaciones en el trabajo	290
Violencia	183
Reconocimiento del desempeño	345
Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	62

*Tabla 7 Puntos totales por dominio*

#### Gráfica 4

Puntos totales por dominio



Gráfica 4 Puntos totales por dominio

En la gráfica 3 se pueden identificar específicamente los dominios donde se concentra la problemática, en este caso: **la carga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo y el liderazgo** son los campos específicos donde se deberán centrar las acciones de corrección y control, analizando las preguntas del cuestionario que calificaron estos rubros para saber claramente, a que se refieren.

Respecto a lo anterior, la NOM-035 menciona que (STPS, 2019):

- 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; y

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

Entonces, se puede deducir que los trabajadores sienten demasiada presión en sus labores, quizá la exigencia es mucha o se les está delegando una gran cantidad de responsabilidades que los rebasa. Para el otro factor, los trabajadores pueden sentir que solo son una herramienta más de trabajo para la empresa, no sienten que su opinión es importante y que sus ideas pudieran ayudar a hacer mejor su trabajo, pero no están siendo tomados en cuenta; no se sienten escuchados.

Respecto a la evaluación del entorno organizacional, el cual está representado por los dominios de **reconocimiento del desempeño e insuficiente sentido de pertenencia y estabilidad**, se puede observar que los trabajadores están en conflicto con relación a la forma en que se les reconoce o no su trabajo, ya que la puntuación se encuentra con una barra sobresaliente y esto afecta la categoría.

El reconocimiento del desempeño fue valorado por 2 elementos:

- Escasa o nula retroalimentación del desempeño
- Escaso o nulo reconocimiento y compensación

Esto nos indica que no existe o no se está llevando a cabo de manera correcta una retroalimentación a los trabajadores sobre su trabajo desempeñado o que las técnicas de reconocimiento y compensación no satisfacen las necesidades de los trabajadores o que no se aplica ninguna. El reconocimiento al trabajo de los empleados es una forma de valorar y agradecer el esfuerzo y la dedicación que ponen en sus tareas profesionales.

Este punto, en particular, es muy importante, ya que la hipótesis planteada menciona que la aplicación de la norma puede mejorar el entorno organizacional y lograr un efecto positivo en la productividad. Al atender este dominio, se puede comprobar que la NOM- 035 cumple su objetivo.

El otro rubro incluido en la evaluación del entorno organizacional se refiere al sentido de pertenencia y estabilidad. Como se observa en la gráfica 3 *Puntos totales por dominio*, este es el dominio con riesgo más bajo, esto es una gran ventaja para la empresa ya que indica que a pesar de cómo se sienten en sus actividades laborales, los trabajadores mantienen un compromiso y lealtad hacia su fuente de empleo. El sentido de pertenencia en el trabajo influye en la identidad, autoestima, motivación y comportamiento laboral.

Comprobando que los trabajadores tienen “puesta la camiseta” y otorgándoles el reconocimiento a un desempeño laboral adecuado y que cumpla las expectativas, se pueden aumentar sus intenciones de producir más y mejor. Y si bien, esto no representa la totalidad de la problemática dentro de la empresa, si se puede determinar que causará un impacto en el ambiente laboral.

## **CALIFICACIONES FINALES POR TRABAJADOR**

Según la normativa, cada cuestionario debe presentar de manera individual una calificación y un análisis del riesgo de cada dominio y cada categoría. Si, en efecto, con las gráficas generales ya es posible obtener algunas conclusiones, el análisis por trabajador puede contribuir aún más a detectar las problemáticas que están provocando niveles de riesgo por encima de lo saludable.

Sobra decir que la información que se obtiene de cada trabajador es estrictamente confidencial, por el mal uso que se le pueda dar; solamente la administración o recursos humanos puede utilizarla para detectar y atender situaciones particulares que estén teniendo alguna repercusión laboral.

A continuación, se presentan los resultados por cuestionario con su respectivo riesgo para demostrar su aplicación; para nombrarlos solo se utiliza la numeración continua del 1 al 45. La administración y el departamento de recursos humanos serán los encargados de profundizar con cada trabajador.

**Tabla 8**

Calificación individual y riesgo por categoría

CATEGORÍA CUESTIONARIO	Ambiente de trabajo	NIVEL DE RIESGO	Factores propios de la actividad	NIVEL DE RIESGO	Organización del tiempo de trabajo	NIVEL DE RIESGO	Liderazgo y relaciones en el trabajo	NIVEL DE RIESGO	Entorno organizacional	NIVEL DE RIESGO
1	5	BAJO	34	MEDIO	7	MEDIO	14	BAJO	1	NULO
2	14	MUY ALTO	47	ALTO	14	MUY ALTO	36	MEDIO	16	MEDIO
3	10	MEDIO	51	ALTO	13	MUY ALTO	25	BAJO	6	NULO
4	9	MEDIO	49	ALTO	10	ALTO	31	MEDIO	13	BAJO
5	10	MEDIO	55	ALTO	13	MUY ALTO	17	BAJO	11	BAJO
6	8	BAJO	48	ALTO	10	ALTO	11	NULO	9	NULO
7	5	BAJO	34	MEDIO	6	BAJO	5	NULO	13	BAJO
8	9	MEDIO	63	MUY ALTO	16	MUY ALTO	31	MEDIO	18	ALTO
9	7	BAJO	34	MEDIO	9	MEDIO	22	BAJO	12	BAJO
10	8	BAJO	37	MEDIO	7	MEDIO	24	BAJO	7	NULO
11	9	MEDIO	51	ALTO	9	MEDIO	31	MEDIO	11	BAJO
12	7	BAJO	41	MEDIO	10	ALTO	12	NULO	7	NULO
13	13	ALTO	56	ALTO	18	MUY ALTO	13	NULO	11	BAJO
14	5	BAJO	16	BAJO	0	NULO	0	NULO	1	NULO
15	9	MEDIO	50	ALTO	13	MUY ALTO	31	MEDIO	10	BAJO
16	10	MEDIO	61	MUY ALTO	14	MUY ALTO	39	MEDIO	16	MEDIO
17	10	MEDIO	34	MEDIO	12	ALTO	9	NULO	4	NULO
18	6	BAJO	46	ALTO	10	ALTO	42	ALTO	11	BAJO
19	8	BAJO	55	ALTO	12	ALTO	16	BAJO	3	NULO

20	8	BAJO	46	ALTO	13	MUY ALTO	36	MEDIO	16	MEDIO
21	15	MUY ALTO	58	ALTO	10	ALTO	13	NULO	11	BAJO
22	11	ALTO	53	ALTO	10	ALTO	11	NULO	12	BAJO
23	8	BAJO	53	ALTO	12	ALTO	40	MEDIO	13	BAJO
24	7	BAJO	33	MEDIO	2	NULO	4	NULO	0	NULO
25	14	MUY ALTO	59	ALTO	16	MUY ALTO	21	BAJO	10	BAJO
26	4	NULO	33	MEDIO	2	NULO	8	NULO	6	NULO
27	9	MEDIO	37	MEDIO	4	NULO	20	BAJO	7	NULO
28	15	MUY ALTO	46	ALTO	14	MUY ALTO	22	BAJO	12	BAJO
29	12	ALTO	41	MEDIO	15	MUY ALTO	22	BAJO	12	BAJO
30	16	MUY ALTO	61	MUY ALTO	13	MUY ALTO	32	MEDIO	15	MEDIO
31	5	BAJO	32	MEDIO	5	BAJO	23	BAJO	9	NULO
32	12	ALTO	43	MEDIO	12	ALTO	22	BAJO	10	BAJO
33	8	BAJO	21	BAJO	3	NULO	32	MEDIO	12	BAJO
34	8	BAJO	46	ALTO	9	MEDIO	27	BAJO	14	MEDIO
35	9	MEDIO	32	MEDIO	7	MEDIO	15	BAJO	3	NULO
36	5	BAJO	45	ALTO	6	BAJO	20	BAJO	10	BAJO
37	1	NULO	20	BAJO	4	NULO	5	NULO	4	NULO
38	8	BAJO	42	MEDIO	4	NULO	4	NULO	8	NULO
39	9	MEDIO	49	ALTO	7	MEDIO	14	BAJO	5	NULO
40	2	NULO	48	ALTO	0	NULO	3	NULO	2	NULO
41	6	BAJO	43	MEDIO	7	MEDIO	12	NULO	2	NULO
42	5	BAJO	51	ALTO	16	MUY ALTO	32	MEDIO	8	NULO
43	4	NULO	55	ALTO	24	MUY ALTO	20	BAJO	5	NULO

44	6	BAJO	66	MUY ALTO	20	MUY ALTO	41	MEDIO	16	MEDIO
45	5	BAJO	35	MEDIO	4	NULO	8	NULO	5	NULO

*Tabla 8 Calificación individual y riesgo por categoría*

**Tabla 9**

Calificación individual y riesgo por dominio

DOMINIO CUESTIONARIO	Condiciones en el ambiente de trabajo	NIVEL DE RIESGO	Carga de trabajo	NIVEL DE RIESGO	Falta de control sobre el trabajo	NIVEL DE RIESGO	Jornada de trabajo	NIVEL DE RIESGO	Interferencia en la relación trabajo-familia	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	Liderazgo	NIVEL DE RIESGO	Relación es en el trabajo	NIVEL DE RIESGO	Violencia	NIVEL DE RIESGO	Reconocimiento del desempeño	NIVEL DE RIESGO	Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad	NIVEL DE RIESGO
1	5	BAJO	25	MEDIO	3	ALTO	4	ALTO	3	MEDIO	20	MUYALTO	10	BAJO	2	NULO	1	NULO	0	NULO	
2	14	MUYALTO	24	MEDIO	23	ALTO	7	MUYALTO	7	MEDIO	12	MEDIO	7	NULO	9	BAJO	13	MEDIO	3	NULO	
3	10	MEDIO	32	ALTO	19	MEDIO	6	MUYALTO	7	MEDIO	13	BAJO	10	BAJO	6	NULO	5	NULO	1	NULO	
4	9	MEDIO	25	MEDIO	24	ALTO	6	MUYALTO	4	BAJO	12	MEDIO	10	BAJO	8	NULO	11	MEDIO	2	NULO	
5	10	MEDIO	36	ALTO	19	MEDIO	7	MUYALTO	6	MEDIO	7	MEDIO	12	NULO	2	NULO	9	BAJO	2	NULO	
6	8	BAJO	32	ALTO	16	MEDIO	4	ALTO	6	MEDIO	7	MEDIO	4	NULO	0	NULO	6	BAJO	3	NULO	
7	5	BAJO	12	NULO	22	MEDIO	6	MUYALTO	0	NULO	5	NULO	5	NULO	0	NULO	12	MEDIO	1	NULO	
8	9	MEDIO	38	MUYALTO	25	MUYALTO	6	MUYALTO	10	MUYALTO	15	MUYALTO	15	MEDIO	8	BAJO	15	BAJO	3	NULO	
9	7	BAJO	21	MEDIO	13	BAJO	5	ALTO	4	BAJO	9	BAJO	9	NULO	4	NULO	11	MEDIO	1	NULO	
10	8	BAJO	25	MEDIO	12	BAJO	5	ALTO	2	NULO	15	MEDIO	6	NULO	3	NULO	6	BAJO	1	NULO	
11	9	MEDIO	28	ALTO	23	ALTO	5	ALTO	4	BAJO	21	MUYALTO	7	NULO	3	NULO	10	MEDIO	1	NULO	
12	7	BAJO	32	ALTO	9	NULO	6	MUYALTO	4	BAJO	2	NULO	5	NULO	5	NULO	6	BAJO	1	NULO	
13	13	ALTO	41	MUYALTO	15	BAJO	8	MUYALTO	10	MUYALTO	2	NULO	10	BAJO	1	NULO	0	MEDIO	1	NULO	
14	5	BAJO	10	NULO	6	NULO	0	NULO	0	NULO	0	NULO	0	NULO	0	NULO	0	NULO	1	NULO	
15	9	MEDIO	33	ALTO	17	MEDIO	6	MUYALTO	7	MEDIO	16	MEDIO	16	ALTO	7	BAJO	8	BAJO	2	NULO	
16	10	MEDIO	32	ALTO	29	MUYALTO	7	MUYALTO	7	MEDIO	20	MUYALTO	2	NULO	9	NULO	13	MEDIO	3	NULO	
17	10	MEDIO	33	ALTO	1	NULO	4	ALTO	8	ALTO	13	BAJO	2	NULO	5	NULO	3	NULO	1	NULO	
18	6	BAJO	29	ALTO	17	MEDIO	5	ALTO	5	BAJO	13	MEDIO	16	MEDIO	13	ALTO	10	MEDIO	1	NULO	
19	8	BAJO	37	MUYALTO	18	MEDIO	4	ALTO	6	ALTO	3	BAJO	5	BAJO	2	NULO	3	NULO	0	NULO	
20	8	BAJO	29	ALTO	17	MEDIO	7	MUYALTO	6	MEDIO	18	MEDIO	10	BAJO	8	BAJO	13	MEDIO	3	NULO	
21	15	MUYALTO	44	MUYALTO	14	BAJO	4	ALTO	6	MEDIO	11	BAJO	1	NULO	1	NULO	10	MEDIO	1	NULO	
22	11	ALTO	31	ALTO	22	ALTO	7	MUYALTO	3	NULO	2	NULO	3	NULO	6	NULO	12	MEDIO	0	NULO	
23	8	BAJO	31	ALTO	22	ALTO	5	ALTO	7	MEDIO	18	MEDIO	13	MEDIO	3	BAJO	8	BAJO	5	BAJO	
24	7	BAJO	17	BAJO	16	MEDIO	2	MEDIO	0	NULO	2	NULO	4	NULO	1	NULO	0	NULO	0	NULO	
25	14	MUYALTO	41	MUYALTO	18	MEDIO	6	MUYALTO	10	MUYALTO	11	BAJO	4	NULO	6	NULO	9	BAJO	1	NULO	
26	4	NULO	15	BAJO	18	MEDIO	0	NULO	2	NULO	6	NULO	2	NULO	0	NULO	6	BAJO	0	NULO	
27	9	MEDIO	22	MEDIO	15	BAJO	1	BAJO	3	NULO	6	NULO	12	BAJO	2	NULO	6	BAJO	1	NULO	
28	15	MUYALTO	30	ALTO	16	MEDIO	8	MUYALTO	6	MEDIO	14	MEDIO	5	NULO	3	NULO	11	MEDIO	1	NULO	
29	12	ALTO	22	MEDIO	19	MEDIO	8	MUYALTO	7	MEDIO	16	ALTO	4	NULO	2	NULO	11	MEDIO	1	NULO	
30	16	MUYALTO	38	MUYALTO	23	ALTO	6	MUYALTO	7	MEDIO	16	ALTO	7	NULO	9	BAJO	14	ALTO	1	NULO	
31	5	BAJO	12	NULO	20	MEDIO	3	MEDIO	2	NULO	10	BAJO	8	NULO	5	NULO	9	BAJO	0	NULO	
32	12	ALTO	25	MEDIO	18	MEDIO	5	ALTO	7	MEDIO	14	MEDIO	5	NULO	3	NULO	10	MEDIO	0	NULO	
33	8	BAJO	5	NULO	16	MEDIO	0	NULO	3	NULO	13	MEDIO	8	NULO	11	MEDIO	12	MEDIO	0	NULO	
34	8	BAJO	28	ALTO	18	MEDIO	6	MUYALTO	3	NULO	14	MEDIO	8	NULO	5	NULO	10	MEDIO	4	BAJO	
35	9	MEDIO	27	ALTO	5	NULO	3	MEDIO	4	BAJO	5	NULO	8	NULO	2	NULO	3	NULO	0	NULO	
36	5	BAJO	36	ALTO	3	NULO	1	BAJO	5	BAJO	8	NULO	10	BAJO	2	NULO	10	MEDIO	0	NULO	
37	1	NULO	13	NULO	7	NULO	1	BAJO	3	NULO	5	NULO	0	NULO	0	NULO	4	NULO	0	NULO	
38	8	BAJO	23	MEDIO	19	MEDIO	1	BAJO	3	NULO	3	NULO	0	NULO	1	NULO	6	BAJO	2	NULO	
39	9	MEDIO	26	MEDIO	23	ALTO	4	ALTO	3	NULO	13	MEDIO	1	NULO	0	NULO	4	NULO	1	NULO	
40	2	NULO	24	MEDIO	24	ALTO	0	NULO	0	NULO	0	NULO	3	NULO	0	NULO	0	NULO	2	NULO	
41	6	BAJO	26	MEDIO	17	MEDIO	4	ALTO	3	NULO	2	NULO	7	NULO	3	NULO	2	NULO	0	NULO	
42	5	BAJO	33	ALTO	18	MEDIO	6	MUYALTO	10	MUYALTO	15	MEDIO	12	BAJO	5	NULO	5	NULO	3	NULO	
43	4	NULO	39	MUYALTO	16	MEDIO	8	MUYALTO	16	MUYALTO	0	NULO	18	ALTO	2	NULO	3	NULO	2	NULO	
44	6	BAJO	36	ALTO	30	MUYALTO	8	MUYALTO	12	MUYALTO	22	MUYALTO	12	BAJO	7	BAJO	11	MEDIO	5	BAJO	
45	5	BAJO	14	NULO	21	ALTO	2	MEDIO	2	NULO	4	NULO	2	NULO	2	NULO	4	NULO	1	NULO	

*Tabla 9 Calificación individual y riesgo por dominio*

La tabla 8 y 9 representan el desglose de la calificación de cada trabajador, y se colocan solamente para efectos informativos y como información adicional y detallada se entregará a la empresa. Sin embargo, con la tabla 4 *Calificación final y riesgo por cuestionario (trabajador)*, presentada al inicio, se pueden detectar los cuestionarios con niveles de riesgo mayor, los cuales tienen que ser analizados y atendidos particularmente. A continuación, se presenta una tabla que contiene de forma detallada los cuestionarios que se encuentran en cada nivel de riesgo.

**Tabla 10**

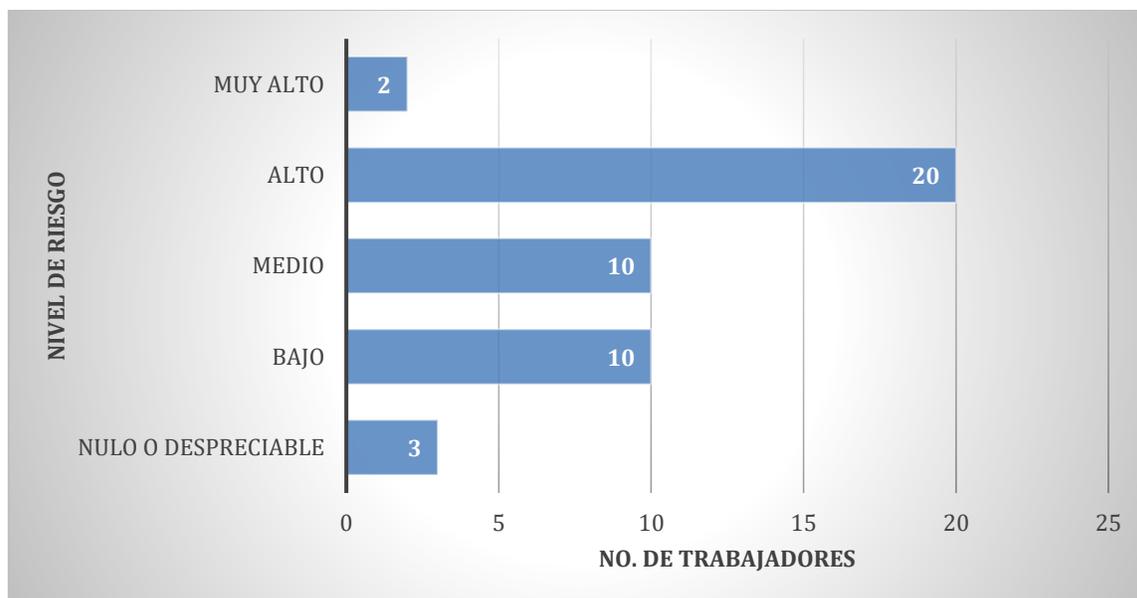
*Clasificación de cuestionarios por nivel de riesgo*

MUY ALTO	ALTO		MEDIO	BAJO	NULO O DESPRECIABLE
16	2	21	6	1	14
44	3	23	9	7	24
	4	25	10	17	37
	5	28	12	26	
	8	29	19	31	
	11	30	22	35	
	13	32	27	38	
	15	34	33	40	
	18	42	36	41	
	20	43	39	45	

*Tabla 10 Clasificación de cuestionarios por nivel de riesgo*

## Gráfica 5

*Número de trabajadores por nivel de riesgo*



*Gráfica 5 Número de trabajadores por nivel de riesgo*

Como ya se mencionó, la empresa será la responsable de analizar a cada trabajador de acuerdo a su nivel de riesgo para implementar medidas personalizadas. Por ejemplo, en la gráfica 5 se pueden detectar los 2 casos en particular que se encuentran en el nivel Muy Alto, los cuales corresponden a los cuestionarios número 44 y 16.

Analizando los resultados por categoría de cada uno extraídos de la tabla 7, aquí se pueden observar en cuáles puntos se obtuvo el riesgo mayor. Y, para ser más específicos, se puede ir a la tabla 8, identificar sus riesgos por cada dominio y analizar la situación que los está ubicando en el nivel más alto; si tiene un problema en particular, si necesita algo o hay una situación que lo está afectando. Además, también se debe tomar en cuenta las características de cada trabajador, como, por ejemplo, su área de trabajo, sus responsabilidades, edad, condición médica, horarios de trabajo, y cualquier factor adicional que permita obtener datos más específicos para lograr gradualmente ir trabajando en esas áreas de oportunidad que permitan irlo ubicarlo en un nivel de riesgo menor.

Así sucesivamente, puede ir analizando los casos ubicados en el nivel Alto y Medio apoyándose de las tablas 8 y 9 para ir trabajando en cada caso de forma particular.

Toda esta información será de gran utilidad para diseñar las estrategias y los programas de acción y control que permitan mantener un entorno organizacional favorable, gracias a la aplicación de la NOM-035.

## **COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La comprobación de una hipótesis por un método estadístico es un proceso fundamental en la investigación científica. Permite evaluar la validez de una afirmación o suposición sobre una población de interés, basándose en los datos obtenidos de una muestra representativa. El método estadístico proporciona criterios objetivos y cuantitativos para aceptar o rechazar la hipótesis, así como para estimar el grado de confianza o error asociado a la decisión. De esta forma, se puede contrastar la evidencia empírica con el conocimiento teórico y avanzar en el descubrimiento de nuevas relaciones o leyes que expliquen la realidad. (Ludueña, 2021)

Después de analizar la información obtenida, presentar la gráficas y tabulación, se pretende terminar este capítulo con la comprobación estadística de la hipótesis planteada. Para lograrlo se necesitará comprobar, mediante un método estadístico, si existe o no una relación entre las variables estudiadas.

Para sustentar científicamente esta relación, se aplicará la prueba de coeficiente de correlación. Esta medida estadística expresa el grado de relación lineal entre dos variables y se utiliza para evaluar si existe una dependencia o asociación entre ellas, y en qué medida. El coeficiente de correlación varía entre -1 y 1, donde -1 indica una correlación negativa perfecta, 1 indica una correlación positiva perfecta, y 0 indica que no hay correlación. El coeficiente de correlación más utilizado es el de Pearson, que se calcula a partir de la covarianza y las desviaciones estándar de las variables. (VINUESA, 2016)

Actualmente estas pruebas estadísticas pueden ser aplicadas mediante softwares de análisis de datos; para este caso se utilizó la herramienta proporcionada por Excel, incluida en el menú Datos, Análisis de Datos, eligiendo la opción Correlación, para aplicar la prueba a los resultados obtenidos por categorías y por dominios. A continuación, se describen los resultados obtenidos.

- La primera prueba de factor de correlación que se realizó fue aplicada a los resultados de las categorías incluidas en el cuestionario para conocer su comportamiento ante la variable Entorno Organizacional. Al utilizar la opción indicada se obtuvieron los factores de correlación mostrados en la tabla 11.

**Tabla 11**

Factores de Correlación entre categorías

<b>CATEGORÍAS</b>	Ambiente de trabajo	Factores propios de la actividad	Organización del tiempo de trabajo	Liderazgo y relaciones en el trabajo	Entorno organizacional
Ambiente de trabajo	1				
Factores propios de la actividad	0.460745764	1			
Organización del tiempo de trabajo	0.445345352	0.72784299	1		
Liderazgo y relaciones en el trabajo	0.281724051	0.47918279	0.544592475	1	
<b>Entorno organizacional</b>	0.466685136	<b>0.5134523</b>	0.498790363	<b>0.703375284</b>	1

*Tabla 11 Factores de correlación entre categorías*

De acuerdo a la gráfica 3 *Puntos totales por categoría* se logró observar que, de acuerdo al análisis de datos, las categorías que presentan un alto número de puntaje fueron los factores propios de la actividad y el liderazgo y relaciones en el trabajo. Al ser el entorno organizacional parte de la comprobación de la hipótesis, se puede observar en la tabla 11 que efectivamente esas dos categorías son lo que presentan una relación mayor respecto al comportamiento del entorno organizacional.

Esto se puede interpretar como que, aunque el rubro del entorno organizacional no presentó un nivel de riesgo alto, si tuvo una puntuación que puede ser mejorada, esto quiere decir que si la administración trabaja en atender los rubros de Factores propios de la actividad y el liderazgo y las relaciones en el trabajo el resultado se verá reflejado en un entorno organizacional más favorable.

- Siguiendo de lo general a lo particular, la segunda prueba de correlación fue aplicada a los resultados por dominios en relación a la variable del entorno organizacional. En la gráfica 4 *Puntos totales por dominio* se pudo determinar que los dominios con mayor puntuación, es decir con un nivel de riesgo mayor, fueron la carga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo y el liderazgo. Aplicando el mismo procedimiento para obtener los factores de correlación se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la tabla 12.

**Tabla 12**

*Factores de correlación entre dominios y entorno organizacional*

<b>DOMINIOS</b>	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Liderazgo	Entorno organizacional
Carga de trabajo	1			
Falta de control sobre el trabajo	0.115701325	1		
Liderazgo	0.220918205	0.536930637	1	
<b>Entorno organizacional</b>	<b>0.280161131</b>	<b>0.553663864</b>	<b>0.725009395</b>	1

*Tabla 12 Factores de correlación entre dominios y entorno organizacional*

Con esta prueba se puede determinar que efectivamente sí existe un grado de relación entre los dominios, que obtuvieron mayor puntuación según la Tabla 7, con el comportamiento de la variable de entorno organizacional. Aunque, cabe mencionar que dos son las más cercanas al 1, esto quiere decir que su relación es mayor.

Esto se puede interpretar de la siguiente manera: los trabajadores perciben que hay algo dentro de su centro de trabajo que puede provocar o está provocando una inestabilidad en su entorno organizacional, relacionado a la falta de control sobre sus actividades laborales y el liderazgo por parte de sus superiores.

El trabajador siente que su opinión no es tomada en cuenta al organizar sus actividades, las cuales podrían tener mejores resultados si su participación fuera más activa. También puede ser que la capacitación y el desarrollo de habilidades dentro de su trabajo no están siendo suficientes o no están siendo desarrolladas por parte de la empresa; esto puede provocar que el trabajador se sienta estancado en su rutina diaria, lo cual a su vez dejará un desgaste personal, y la pérdida de interés y compromiso del trabajador.

Respecto al liderazgo, el trabajador percibe que sus actividades laborales solo son impuestas por el jefe para cumplir los objetivos sin tomar en cuenta sus necesidades o sentimientos. Al solo enfocarse en el cumplimiento de metas organizacionales, el jefe está dejando de lado la importancia que tiene el reconocer el buen trabajo que se lleva a cabo, y retroalimentar o apoyar a algún técnico, por si este tuvo alguna dificultad durante su jornada. Esto representa un gran incentivo y motivación para los trabajadores quienes desean que su labor sea reconocida por sus superiores y que quieren sentir a su jefe más como un apoyo que como un vigilante.

En conclusión, se puede determinar que la hipótesis general si es aceptada y comprobada científicamente. Esto quiere decir, que mediante la aplicación y cumplimiento de la Nom-035 en los centros de trabajo, es posible utilizar los resultados obtenidos para tomar acciones correctivas, elaborar planes preventivos y medidas de control sobre los factores sobre los que la norma determina obtengan un nivel alto de riesgo.

Se pudo comprobar que los factores analizados en la normatividad si tienen una relación con el logro de un entorno organizacional favorable, que por consiguiente contribuirá al aumento del desarrollo y productividad de sus trabajadores.

Respecto a los resultados obtenidos de este estudio y de las problemáticas encontradas se emitirán una serie de recomendaciones y propuestas dirigidas principalmente a los jefes y administradores, las cuales se espera puedan ser tomadas en cuenta y aplicada gradualmente para seguir obteniendo cambios positivos dentro de la organización.

## CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones son la última parte del contenido de una tesis en la que se presentan de manera resumida los hallazgos, resultados e información más relevantes obtenidos en la investigación y los argumentos en que se basa para llegar a los mismos, y, con esto, determinar si el objetivo general y los objetivos específicos fueron cumplidos.

Respecto a la tesis presentada se emiten las siguientes conclusiones:

- Desde las primeras teorías administrativas hasta los conceptos más modernos sobre la administración el papel del factor humano ha estado presente, evolucionando y tomando más importancia a través de la historia. El recurso humano es un factor clave para el éxito de las empresas, ya que se encarga de gestionar el talento, la motivación y el desempeño de las personas que las conforman. Desde las primeras teorías administrativas, como la científica y la clásica, se ha reconocido la importancia de organizar, dirigir y controlar el factor humano para lograr los objetivos organizacionales. Sin embargo, estas teorías se basaban en una visión mecanicista y autoritaria del trabajo, que no consideraba las necesidades y expectativas de los trabajadores. Con el tiempo, surgieron nuevas teorías que enfatizaron el aspecto humano de la administración, como la de las relaciones humanas, la conductista, la sistémica y la de contingencias. Estas teorías propusieron un enfoque más participativo, flexible y adaptativo del recurso humano, que buscaba mejorar su satisfacción, compromiso y creatividad. En la actualidad, el recurso humano se enfrenta a nuevos retos y oportunidades derivados de la globalización, la tecnología, la diversidad y la responsabilidad social. Por ello, las empresas deben contar con una gestión estratégica del recurso humano, que alinee sus políticas y prácticas con la visión, misión y valores de la organización, y que promueva el desarrollo continuo de las competencias y capacidades de sus colaboradores.
- La normatividad laboral es el conjunto de leyes, reglamentos y principios que regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores, así como los derechos y obligaciones de cada parte. La importancia de la normatividad laboral radica en que busca garantizar condiciones dignas, justas y seguras para el desarrollo de las actividades productivas, así como prevenir y resolver los conflictos que puedan surgir entre jefes y empleados.

La normatividad laboral también contribuye a promover el desarrollo económico, social y humano de los países, al fomentar la productividad, la competitividad, la equidad y la inclusión laboral.

- En el mundo, existen diversos organismos e instrumentos internacionales que establecen los estándares mínimos de la normatividad laboral, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los convenios y recomendaciones que emite, las declaraciones universales de derechos humanos y laborales, los tratados regionales e interregionales, entre otros. Estos instrumentos buscan unificar las legislaciones nacionales de los países e impulsar el cumplimiento efectivo de los derechos laborales fundamentales, como la libertad sindical, la negociación colectiva, la no discriminación, la eliminación del trabajo forzoso y del trabajo infantil, entre otros.
- En México, la normatividad laboral se basa en el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reconoce el derecho al trabajo digno y socialmente útil, así como los principios de igualdad, equidad y justicia social en el ámbito laboral. Asimismo, se rige por la Ley Federal del Trabajo, que regula las condiciones generales de trabajo, los contratos colectivos e individuales, las prestaciones sociales, la seguridad e higiene en el trabajo, las jornadas laborales, los salarios mínimos, las vacaciones, las incapacidades, las indemnizaciones, los despidos, las huelgas, los sindicatos, entre otros aspectos. Además, México forma parte de diversos organismos e instrumentos internacionales que le obligan a respetar y garantizar los derechos laborales de sus trabajadores.
- La importancia de la normatividad laboral radica en que su aplicación, control y seguimiento son elementos clave para el bienestar de los trabajadores. Por ello, es necesario que se aplique con eficacia y se actualice constantemente para responder a las necesidades y desafíos del mundo laboral actual.
- La Nom-035 es una norma oficial mexicana que establece los criterios para identificar, prevenir y atender los factores de riesgo psicosocial dentro de los centros de trabajo a lo largo del territorio nacional. Su objetivo principal es garantizar la salud mental y el bienestar de los trabajadores, así como mejorar el clima laboral y la productividad de las organizaciones. La Nom-035 es una herramienta para promover una cultura de prevención y atención integral de los riesgos psicosociales, así como para fomentar el desarrollo humano y organizacional dentro de las empresas. Por ello, se recomienda que las empresas cumplan con lo establecido en la norma y realicen las acciones

necesarias para evaluar, prevenir y reducir los factores de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo.

- Este proyecto tuvo como objetivo general *examinar los diferentes aspectos de la Norm-035-stps-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, con la finalidad de desarrollar y proponer un instrumento de organización y análisis de información accesible que permita diseñar estrategias enfocada a lograr un entorno organizacional favorable y un efecto positivo en la productividad de los trabajadores.* Fue a través del marco teórico que se expusieron la información más sustancial que se requiere para iniciarse en la aplicación de la normatividad; una vez que se lograron identificar los factores a estudiar se llevó a cabo la aplicación según la norma y se logró determinar los resultados que fueron presentados al jefe del centro de trabajo elegido como objeto de estudio. En sí, la redacción de la norma es muy clara y accesible lo cual permite al lector ir siguiendo paso a paso el proceso; el valor agregado de esta tesis es el diseño, presentación y utilización de una base de datos en Excel que permite automatizar, hasta cierto punto, el proceso de la información de los cuestionarios, ofreciendo a la empresa un método más tratable y accesible que permita ahorrar recursos. Inclusive, se pretende que esa base de datos puede ser utilizada en otras empresas, principalmente, en el sector pymes, ya que, para este sector, la capacitación y aplicación de la norma puede representar un reto mayor que para las grandes empresas, las cuales cuentan con personal especializado y el recurso tecnológico y logístico necesario para implementar la Norm-035.
- Los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones laborales que pueden afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores, así como su desempeño y satisfacción. Estos factores pueden ser de origen individual, organizacional o social, y pueden incluir aspectos como la carga de trabajo, el clima laboral, el apoyo social, el control sobre el trabajo, la participación, el reconocimiento, la seguridad, el equilibrio entre la vida laboral y personal, entre otros. La identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial es fundamental para promover el bienestar de los trabajadores y la productividad de las organizaciones, así como para prevenir problemas como trastorno del sueño, el estrés, el burnout, la ansiedad, la depresión, el absentismo, el conflicto, la violencia o el acoso laboral. Por esto la importancia de que las organizaciones se apeguen al cumplimiento de esta y las nuevas legislaciones que van encaminadas a ofrecer una vida laboral de calidad a

los trabajadores, implementando políticas y programas, con medios de control, que favorezcan la salud psicosocial de sus empleados, basados en un enfoque participativo, integral y continuo.

- Los resultados que arroja la aplicación de la norma, como los niveles de riesgo de cada trabajador, son apenas el principio del cambio que debe haber en los centros de trabajo. La Nom-035 se encarga de mostrar a los jefes y dueños la situación actual en la que se encuentran sus centros de trabajo y los focos rojos que pueden ser atendidos respecto a los factores psicosociales. Después, ya será responsabilidad completa de la empresa el tomar esa información, atenderla y convertirla en un área de oportunidad, enfocando los esfuerzos a tener trabajadores más satisfechos, felices y motivados que a su vez darán mejores resultados en sus actividades laborales. Se trata de concientizar a las empresas de que el objetivo de las normas no es solo cumplir con la ley y evitar sanciones, por el contrario, si ya se debe destinar el recurso para cumplir porque no darles la utilidad a los resultados obtenidos.

De estas conclusiones pueden emitir las siguientes recomendaciones:

- La Nom-035 entró en vigor en octubre del año 2019, y es necesario que las empresas comiencen a dar cumplimiento, no solamente por tema de sanciones y multas, sino porque la salud laboral debe ser atendida y mejorada desde siempre.
- El primer paso debe ser la información y la capacitación. Actualmente ya existe una gran variedad de despachos de consultoría e instituciones que ofrecen cursos sobre el tratamiento de la NOM-035. Será importante que la empresa tenga como primer paso elegir al personal, comisión o departamento de la organización que tendrá la labor de la aplicación de la norma. Aunque también existe la posibilidad de contratar a un consultor externo que lleve a cabo el proceso. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el proceso de aplicación es muy accesible y entendible en el documento oficial, y fácilmente puede llevarse a cabo con el propio personal, solamente se requerirá de la capacitación necesaria.
- Durante el proceso de este trabajo se halló una plataforma educativa virtual, administrada por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social gratuita y disponible para el público en general. Solamente se requiere de un registro sencillo. El sitio web se llama PROCADIST y puede encontrarse en el siguiente vínculo [Programa de](#)

[Capacitación a distancia para trabajadores \(stps.gob.mx\)](https://stps.gob.mx) (STPS). Es totalmente gratuito y solo requiere de un registro sencillo; cuenta con 31 cursos divididos en 7 categorías, dirigidos a contribuir al perfeccionamiento o desarrollo de competencias, capacidades y habilidades laborales, principalmente para micro, pequeñas y medianas empresas (STPS, n.d.). Una gran ventaja es que al finalizar el curso se otorga una constancia de participación, además de que se puede descargar el material didáctico, que puede reproducirse en los demás empleados. Aquí se puede encontrar el curso de la NOM-035 por lo que la capacitación será de fácil acceso.

- Una vez que se tenga capacitado al personal designado, será de vital importancia organizar alguna conferencia o pláticas informativas para el resto del personal sobre los factores psicosociales dentro de los centros de trabajo y su importancia, esto para comenzar a sensibilizar a los trabajadores sobre el tema y motivar su participación en los planes y políticas que se deriven de la aplicación de la norma.
- Lo más recomendable es tener una comisión experta en el tema en cada centro de trabajo, ya que no hay mejor opción que las propias personas que viven a diario el funcionamiento de cada área laboral y que tiene la información de primera mano. Además de que ya se encuentra más involucrado y con más confianza con el personal que ahí labora.
- El departamento de Recursos Humanos tendrá que actualizar y adaptar sus programas y manuales de capacitación de acuerdo con la nueva normatividad.
- Se pueden implementar diferentes estrategias sencillas que pueden promover la libre expresión de las necesidades de los trabajadores, como un buzón de quejas o sugerencias, o reuniones periódicas para compartir ideas o abordar problemáticas.
- Se recomienda, dentro de lo posible, realizar actividades que acerquen al personal al tema de los factores psicosociales, como actividades familiares, eventos o dinámicas de reconocimientos laborales, eventos culturales, o alguna actividad o taller extralaboral, revisiones médicas y apoyo psicológico si el trabajador lo solicita; estos son solo algunos ejemplos que se pueden aplicar, dependerá de cada empresa, y de sus administradores elegir las más adecuadas de acuerdo al recurso disponible.
- Como última recomendación, y quizá la más importante, va dirigida específicamente a directivos, gerentes, supervisores y administradores; efectivamente es obligación apegarse al cumplimiento de todas las normativas laborales que la ley imponga, sin embargo, aunque cada ley tiene un objetivo específico, todas convergen en un objetivo

general que es la de proporcionar mejores condiciones de trabajo a los empleados. Aprovechen al máximo cada hallazgo, cada foco rojo, cada acierto y cada resultado obtenido durante el proceso de la implementación de las normas como la Nom-035, por que la lista sigue aumentando y cada día las instituciones encargadas están redactando legislaciones más específicas para lograr que las empresas realmente se comprometan a cubrir las necesidades de sus trabajadores en todos los aspectos. Pero si se tiene presente que los recursos humanos pueden ser el recurso más valioso dentro de las organizaciones, se sabe que más que un gasto será una inversión que tendrá como ganancia empleados más comprometidos, motivados, leales y con la camiseta bien puesta, dispuestos a devolver a su fuente de trabajo todo lo bueno que esta le ofrezca.

- No se trata de juzgar a cada trabajador o de tomar represalias por lo que piense o sienta, por el contrario, se trata de “personalizar” la atención al recurso humano. Esto quiere decir que se pueda conocer en realidad a cada trabajador, para poder atender sus necesidades específicas. Por ejemplo, como se mencionó en párrafos anteriores, un reconocimiento económico puede no ser tan satisfactorio para un trabajador como lo puede ser para otro, una actividad específica puede ser más estresante para una persona que para otra simplemente por tener habilidades diferentes o simplemente, alguno de los empleados puede estar sufriendo alguna situación personal como la pérdida de un ser querido, de su mascota o algún tipo de violencia, por lo cual no está cumpliendo con su trabajo; esto sucede simplemente porque cada ser humano es, piensa y siente de diferente forma por lo que no se pueden tratar de igual manera.

## CAPÍTULO VIII: PROPUESTA

En su concepto general, una propuesta se refiere a una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin. El concepto de propuesta implica la expresión de una idea o un pensamiento que se espera que sea aceptado, rechazado o modificado por el destinatario.

Para concluir el presente trabajo de investigación se exponen las propuestas finales dirigidas hacia el centro de trabajo y la empresa para atender a las conclusiones y recomendaciones descritas en el capítulo anterior. Se espera que puedan ser analizadas y tomadas en cuenta por el nivel gerencial, ya que van dirigidas a contribuir a mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores.

PROPUESTA 1. La administración debe implementar una Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, la cual se refiere a un documento que establece los principios y compromisos que asume la empresa para evitar o reducir los riesgos que pueden afectar la salud mental y emocional de sus trabajadores, así como para promover un ambiente laboral favorable que favorezca el bienestar, la productividad y la calidad de vida de estos.

Dentro de la misma norma publicada se propone una política general que puede servir como base para analizarla y adaptarla a las necesidades de la empresa; esta se encuentra como “Guía de Referencia IV EJEMPLO DE POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES” (STPS, 2018).

La política de prevención de factores psicosociales debe ser elaborada con la participación y representativa de los trabajadores y sus representantes sindicales, que en este caso si los hay, así como con el apoyo técnico de especialistas en el tema. La política debe ser revisada periódicamente y actualizada según las necesidades y cambios que se presenten en la organización.

PROPUESTA 2. Definir y difundir un procedimiento para la atención de situaciones que pudieran constituir hechos de acoso, violencia o propiciar riesgos psicosociales. Puede ser la creación de una cuenta de correo electrónico exclusiva para atender estas situaciones, y un buzón dentro del centro de trabajo. Esto para que el personal sienta la libertad de poder

expresar si se llega a encontrar en alguna circunstancia que le esté ocasionando algún malestar o algún tipo de inestabilidad. Debe hacerse hincapié en la completa confidencialidad en el manejo de esta información y que no tendrá ningún tipo de represalias; además de mantener un seguimiento del caso, evidenciar las acciones tomadas y tener registro de la solución dada.

PROPUESTA 3. Llevar un registro sobre los trabajadores que fueron detectados con algún acontecimiento traumático severo, ya que estos pueden generar trastorno de estrés postraumático. Este registro debe contener la información del trabajador, la descripción sobre lo sucedido y mantener contacto cercano con el trabajador por un tiempo determinado, de acuerdo a la gravedad del caso, para canalizarlo si es que requiere atención psicológica o algún otro tipo de orientación si así lo desea.

PROPUESTA 4. Diseñar e implementar un plan de formación y desarrollo de liderazgo, adaptado a las necesidades y objetivos de cada persona y de la empresa, que incluya cursos, talleres, mentorías y coaching. Realizando periódicamente evaluaciones de las competencias de liderazgo al jefe de centro, supervisores, incluso, tomar en cuenta a los auxiliares sindicalizados a participar en este plan, ya que también ejercen cierto nivel de liderazgo y autoridad sobre los técnicos.

PROPUESTA 5. Programar mensualmente un calendario de mesas de trabajo, donde delegados departamentales, empresa y sindicato puedan abordar problemáticas del área, estableciendo propuestas y tiempo de solución. Dando seguimiento a cada punto en la siguiente reunión.

PROPUESTA 6. Para abordar el rubro de falta de control sobre el trabajo, se propone hacer un análisis minucioso de la forma actual en la que se asignan las órdenes de trabajo, ya que los trabajadores tienen la percepción de que hay mucha pérdida de tiempo en traslados y no hay un programa de trabajo dirigido a aumentar la producción. Son los propios técnicos quienes pueden tener las propuestas más efectivas porque son ellos quienes conocen mejor que nadie su área de trabajo y saben que requieren para hacerlo mejor.

PROPUESTA 7. Si bien la situación del centro de trabajo en cuanto a la carga de trabajo es crítica, la administración debe tomar en cuenta que el trabajo solo es un aspecto en la vida

de sus empleados; además del trabajo, necesitan tener actividades recreativas individuales, en grupo y familiares. Para atender este tema, se recomienda trabajar en conjunto con el comité sindical para programar actividades que contribuyan a la relación trabajo-familia. No es solamente hacer algo el día del niño o el día de las madres, se puede ser más particular, como dedicar un día familiar, mensual o bimestral, con alguna actividad, como por ejemplo en un parque o una visita a un museo, o algún taller de manualidades.

PROPUESTA 8. Existen diferentes formas de reconocer el trabajo de los empleados, dependiendo de los objetivos, las necesidades y las preferencias de cada empresa y de cada empleado. Algunas de las formas más comunes son: (Elorza, y otros, 2022)

- El reconocimiento verbal: se trata de expresar personalmente o en público el aprecio por el trabajo realizado, destacando los logros, las fortalezas y las contribuciones de los empleados.
- El reconocimiento escrito: se trata de enviar una nota, un correo electrónico o un mensaje reconociendo el trabajo de los empleados, y copiando a otros miembros del equipo o de la organización.
- El reconocimiento económico: se trata de ofrecer una recompensa monetaria o un incentivo financiero por el trabajo realizado, como un bono, una comisión, una participación en las ganancias o un aumento salarial.
- El reconocimiento no económico: se trata de ofrecer beneficios o servicios que mejoren la calidad de vida y el bienestar de los empleados, como vales de comida, transporte, seguros médicos, planes de pensiones o días libres.
- El reconocimiento flexible: se trata de ofrecer opciones o alternativas que permitan a los empleados elegir la forma de reconocimiento que más les convenga o se adapte a sus necesidades o intereses personales o profesionales.

El estudiar a fondo qué tipo de reconocimiento es el idóneo para sus trabajadores, diseñar estrategias y tener un seguimiento puede traer muchos beneficios a la empresa a nivel individual y grupal: (Gamarra, 2022)

- Aumentar la productividad y el rendimiento de los empleados, ya que se sienten más motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo.

- Mejorar el clima y la cultura organizacional, ya que se crea un ambiente de trabajo más positivo, colaborativo y respetuoso. El reconocimiento adecuado fomenta la confianza, la comunicación y el aprecio entre los miembros de la organización.
- Reducir la rotación y el absentismo laboral, ya que ayuda a retener y fidelizar a los trabajadores. El reconocimiento laboral es una forma de demostrar que la empresa valora y cuida a sus empleados.

Antes de iniciar con alguna de estas propuestas es importante que como primer paso se designe una comisión especial o al personal necesario para poder atender estas actividades y capacitarlo. Ellos serán los encargados de analizar las propuestas, revisar el correo y el buzón, planear las actividades y llevar seguimiento de ellas. Y se tendrá que trabajar 100 % en conjunto empresa, sindicato y trabajador.

Se requerirá la inversión de recursos: dinero, tiempo, autorizaciones, personal, etc., sin embargo, como ya se mencionó anteriormente, si por ley se deben cumplir estas nuevas normativas, porque no agregarle un plus y darle otra perspectiva más propositiva, con la convicción de que esa inversión va a ayudar a la empresa a tener empleados sanos, complacidos con su trabajo, comprometidos con su organización, más productivos dentro de un entorno organizacional saludable y con mejores condiciones laborales, al mismo tiempo beneficiando a la empresa con una mayor producción, aumento en las ganancias, retención de clientes, mejor posicionamiento en el mercado, menor rotación de personal, disminución de enfermedades y riesgos de trabajo; todo esto obtenido solo por llevar a cabo el cumplimiento de la Nom-035.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, I. S. (2018). *Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Álvarez Pinilla , A. (2013). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Obtenido de google: [https://books.google.com.mx/books?id=48uUBQAAQBAJ&pg=PA17&hl=es&source=gs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=48uUBQAAQBAJ&pg=PA17&hl=es&source=gs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- Arellano Díaz , J., & Rodríguez Cabrera, R. (04 de 2013). *Salud en el trabajo y seguridad industrial*. Obtenido de anyflip: <https://anyflip.com/nzfse/uxwz/basic>
- Azzi, M. (21 de 05 de 2019). *100 años contribuyendo a la mejora de la seguridad y la salud en el trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_703381/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_703381/lang-es/index.htm)
- Bohórquez, E., Perez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (05 de 2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Obtenido de Universidad y Sociedad: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Carro, F., & Caló, A. (05 de 12 de 2012). *LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE FREDERICK W. TAYLOR: UNA LECTURA CONTEXTUALIZADA*. Obtenido de Universidad Nacional de la Plata UNLP: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4435>
- Castillo, D. (9 de 02 de 2018). *Línea de tiempo Historia de la administración*. Obtenido de timegraphics: <https://time.graphics/es/event/716951>
- Cequea Null, M., Rodriguez Monroy , C., & Nuñez Bottini, M. (20 de 04 de 2016). *La Productividad desde una Perspectiva Humana: Dimensiones y Factores*. Obtenido de Universidad Politécnica de Madrid: <https://oa.upm.es/10774/>
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones* (4th ed.). México: McGraw-Hill.

- CNDH. (2015). *Derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud*. Obtenido de INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS UNAM: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4842/3.pdf>
- Constitución Política de México*. (2021). Obtenido de Constitución Política de México: <https://www.constitucionpolitica.mx/constitucion-politica-estados-unidos-mexicanos>
- CONUEE. (17 de 09 de 2020). *Con la entrada en vigor de la Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), ...* Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/conuee/articulos/con-la-entrada-en-vigor-de-la-ley-de-infraestructura-de-la-calidad-lic?idiom=es#:~:text=El%20pasado%2031%20de%20agosto%20entr%C3%B3%20en%20vigor,Normalizaci%C3%B3n%20%28LFMN%29%2C%20que%20se%20encontra%20vigente%20des>
- CONUEE. (29 de 04 de 2021). *Ley de la Infraestructura de la Calidad Aspectos relacionados con las Normas Oficiales Mexicanas*. Obtenido de Gobierno de México: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/636109/Presentacion\\_LIC\\_\\_FECIME\\_29042021\\_\\_final.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/636109/Presentacion_LIC__FECIME_29042021__final.pdf)
- Cotonieto Martinez, E. (07 de 2020). *Evolución de la Seguridad Social en México y su relación con el contexto socioeconómico nacional (1900-2000)*. Obtenido de SCIELO: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2529-850X2020000700008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000700008)
- Cristancho Giraldo, L. (MARZO de 2022). *El concepto de trabajo: perspectiva histórica*. Obtenido de SCIELO: <https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i112.1827>
- De Buen, N. (6 de 10 de 2015). *El sistema laboral en México*. Obtenido de UAEM RME: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/10.pdf>
- DOF. (12 de 06 de 2015). Obtenido de Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044\\_Ley\\_Federal\\_del\\_Trabajo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/156203/1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf)
- DOF. (01 de 07 de 2020). *LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD*. Obtenido de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión: [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal\\_010720.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal_010720.pdf)

- Editorial. (14 de 07 de 2018). *Las Leyes De Burgos De 1512*. Obtenido de Historia del nuevo mundo: <https://www.historiadelnuevomundo.com/las-leyes-de-burgos-de-1512/>
- Editorial Grudemi. (2018). *Revolución Industrial*. Obtenido de Enciclopedia de Historia: <https://enciclopediaehistoria.com/revolucion-industrial/>
- Elorza, V., Torres, A., Carrillo, A., Montagud, N., Ruiz, L., Camacho, R., . . . Ximenez, A. (20 de June de 2022). *Los 6 tipos de reconocimiento laboral*. Recuperado el 21 de August de 2023, de Psicología y Mente: [https://psicologiymente.com/organizaciones/tipos-reconocimiento-laboral#google\\_vignette](https://psicologiymente.com/organizaciones/tipos-reconocimiento-laboral#google_vignette)
- Equipo editorial. (7 de 02 de 2023). *Teoría estructuralista de la adminsitación*. Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/teoria-estructuralista-de-la-administracion/>
- Gamarra, G. (10 de August de 2022). *Beneficios de un programa de reconocimiento laboral*. Recuperado el 21 de August de 2023, de Factorial: <https://factorialhr.es/blog/programa-reconocimiento-laboral/>
- García-Allen, J. (30 de 05 de 2015). *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. Obtenido de psicología y mente: <https://psicologiymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- González Hernández , I., & Granillo Macías , R. (2021). *Conceptos de Seguridad e Higiene Parte 1*. Obtenido de UAEH: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19919/seguridad-higiene-parte1.pdf?sequence=1>
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Obtenido de google: [https://books.google.com.mx/books?id=5A2QDwAAQBAJ&pg=PA37&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=5A2QDwAAQBAJ&pg=PA37&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false)
- Hinojo, F. J., Aznar, I., & Romero, J. M. (abril de 2020). actor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 30(76). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512020000200051](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512020000200051)

Hirata Nagasaki, E. (15 de 09 de 2020). *¿Qué cambia con la Ley de la Infraestructura de la Calidad?* Obtenido de Especificar: <https://especificarmag.com.mx/que-cambia-con-la-ley-de-la-infraestructura-de-la-calidad/>

INFOBAE. (09 de 05 de 2018). *Empleados felices, resultados positivos: la importancia del bienestar emocional en el trabajo.* Obtenido de INFOBAE: <https://www.infobae.com/tendencias/2018/05/09/empleados-felices-resultados-positivos-por-que-es-tan-importante-el-bienestar-emocional-en-el-trabajo/#:~:text=El%20informe%20establece%20tambi%C3%A9n%20que%20cuando%20un%20empleado,%2810%25%29%20y%20afianza%2>

INSST. (06 de 2023). *Parte 1: “Conceptos generales de la prevención de riesgos laborales y ámbito jurídico”.* Obtenido de INSST: <https://www.insst.es/documents/94886/4154780/Tema%208.%20%C3%81mbito%20internacional.pdf>

*Ley Orgánica de la Administración Pública.* (3 de 05 de 2023). Obtenido de DOF: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOAPF.pdf>

LFT. (27 de 12 de 2022). *Ley Federal del Trabajo.* Obtenido de Diario Oficial de la Federación: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

LFT. (27 de 12 de 2022). *LEY FEDERAL DEL TRABAJO.* Obtenido de CÁMARA DE DIPUTADOS H. CONGRESO DE LA UNIÓN: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Ludueña, J. (01 de 09 de 2021). *Hipótesis estadística - Qué es, definición y concepto | 2023.* Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/hipotesis-estadistica.html>

Luna Cávez , E., Ramírez Lira , E., Anaya Velasco, A., & Díaz Patiño , D. (28 de 02 de 2021). *Factores psicosociales, intervención y gestión integral en organizaciones: revisión sistemática.* Obtenido de Psicumex: <https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.399>

mexicana, N. e. (Dirección). (2021). *Las huelgas de Cananea y Río Blanco* [Película].

- MILENIO. (25 de 06 de 2021). *América Latina debe ser líder contra acoso laboral de mujeres: ONU y OIT*. Obtenido de MILENIO: <https://www.milenio.com/negocios/latinoamerica-lider-acoso-laboral-mujer-onu-oit>
- Morales, L. (17 de 01 de 2017). *ADMINISTRACION MODERNA* . Obtenido de Course Hero: <https://www.coursehero.com/file/18926411/TAREA-3-ADMINISTRACION-MODERNA/>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Obtenido de Ceil-conicet: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- OECD. (2019). *Horas trabajadas*. Obtenido de OECD: <https://www.oecd.org/espanol/estadisticas/horas-trabajadas.htm>
- OIT. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: NATURALEZA, INCIDENCIA Y PREVENCIÓN*. GINEBRA: OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO.
- OIT. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Obtenido de OIT: <https://www.ilo.org/inform/online-information-resources/research-guides/labour-law/lang--es/index.htm>
- OIT. (2019). *SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO APROVECHAR 100 AÑOS DE EXPERIENCIA*. Obtenido de OIT: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_687617.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_687617.pdf)
- OIT. (2023). *Lista de los instrumentos por tema y estatus*. Obtenido de Normlex: <https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12030:.....>
- OMS. (7 de 11 de 2022). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- OPS. (04 de 2017). *Plan de acción sobre la salud de los trabajadores 2015-2025*. Obtenido de PAHO: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33983>

- Pacheco, J. (25 de 08 de 2023). *¿En qué consiste la teoría estructuralista en administración?* Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/teoria-estructuralista-administracion/>
- Pérez Castro, L. (11 de 07 de 2019). *Qué es un lugar de trabajo saludable y cómo conseguirlo.* Obtenido de INESEM: <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/que-es-un-lugar-de-trabajo-saludable/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20pueden%20los%20trabajadores%20para%20crear%20un%20lugar,decir%2C%20evaluaci%C3%B3n%20y%20mejora%20continua.%206%20Integraci%C3%B3n.%20>
- Prevencionar. (08 de 09 de 2021). *El ambiente físico de trabajo en el modelo de empresas saludables de la OMS.* Obtenido de Prevencionar: <https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-oms/>
- PROFEDET. (13 de 06 de 2018). *La seguridad social y sus beneficios.* Obtenido de Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo: <https://www.gob.mx/profedet/articulos/seguridad-social>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2022). *Diccionario de la lengua española.* Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/trabajo?m=form>
- Riesco, S. (04 de 11 de 2014). *Los trabajadores satisfechos aumentan la productividad.* Obtenido de conferencias: [https://www.conferencias.com/noticias\\_conferencias/los-trabajadores-satisfechos-aumentan-la-productividad-org-3324.html#:~:text=Los%20trabajadores%20satisfechos%20aumentan%20la%20productividad%2004%2F11%2F2014%20Sof%C3%ADa,a%20la%20compa%C3%B1%C3%ADa%2C%2](https://www.conferencias.com/noticias_conferencias/los-trabajadores-satisfechos-aumentan-la-productividad-org-3324.html#:~:text=Los%20trabajadores%20satisfechos%20aumentan%20la%20productividad%2004%2F11%2F2014%20Sof%C3%ADa,a%20la%20compa%C3%B1%C3%ADa%2C%2)
- Rivera, E. (2023). *Precursores de las Relaciones Humanas.* Obtenido de Udocz: <https://www.udocz.com/apuntes/197324/precursores-de-las-relaciones-humanas>
- Rodríguez Mazahua, N. (22 de 02 de 2016). *El Ambiente Externo en la Organización y su importancia en la Toma de Decisiones.* Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/ambiente-externo-la-organizacion-importancia-la-toma-decisiones/#autores>

- RSyS. (30 de June de 2014). *¿Qué es ser una Empresa Socialmente Responsable ESR?* Recuperado el 18 de August de 2023, de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad: <https://responsabilidadsocial.net/que-es-ser-una-empresa-socialmente-responsable-esr/>
- Sánchez, E. (26 de 01 de 2022). *Kurt Lewin y su teoría de las relaciones interpersonales*. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/kurt-lewin-y-su-teoria-de-las-relaciones-interpersonales/>
- Secretaría de Economía. (28 de 07 de 2021). *Sabes cómo te benefician las Normas Oficiales Mexicanas*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/sabes-como-te-benefician-las-normas-oficiales-mexicanas?state=published>
- STPS. (14 de 11 de 2014). *Publica DOF Nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo con Mayor Enfoque Preventivo*. Obtenido de GOBIERNO DE MÉXICO: <https://www.gob.mx/stps/prensa/publica-dof-nuevo-reglamento-federal-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-con-mayor-enfoque-preventivo>
- STPS. (10 de 2017). *Seguridad y Salud en el Trabajo en México: Avances, retos y desafíos*. Obtenido de STPS: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/279153/Libro-Seguridad\\_y\\_salud\\_en\\_el\\_trabajo\\_en\\_Me\\_xico-Avances\\_\\_retos\\_y\\_desafios\\_\\_Digital\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/279153/Libro-Seguridad_y_salud_en_el_trabajo_en_Me_xico-Avances__retos_y_desafios__Digital_.pdf)
- STPS. (23 de October de 2018). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado el 22 de August de 2023, de DOF - Diario Oficial de la Federación: [https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018#gsc.tab=0)
- STPS. (23 de 10 de 2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. Obtenido de DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.ta  
b=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)
- STPS. (22 de 10 de 2019). *Guía informativa-NOM 035*. Obtenido de GOBIERNO DE MÉXICO: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf)

- STPS. (10 de 11 de 2020). *Marco normativo de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Prevenir: <https://prevencionar.com.mx/2020/11/10/marco-normativo-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- STPS. (09 de 2021). *INFORMACIÓN LABORAL*. Obtenido de STPS: <https://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20nacional.pdf#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20Total%20127%2C488%2C991%20Poblaci%C3%B3n%20en%20Menores%20de%2015,57%2C668%2C254%20Poblaci%C3%B3n%20No%20Ec on%C3%B3micamente%20Activa%2039%2C994%2C506%2>
- STPS. (s.f.). *Programa de Capacitación a distancia para trabajadores*. Recuperado el 22 de August de 2023, de PROCADIST: <https://procadist.stps.gob.mx/moodle/>
- VINUESA, P. (14 de October de 2016). *Tema 8 - Correlación: teoría y práctica*. Recuperado el 22 de August de 2023, de Centro de Ciencias Genómicas: [https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8\\_correlacion.pdf](https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf)
- Westreicher, G. (1 de August de 2020). *Análisis de datos - Qué es, definición y concepto | 2023*. Recuperado el 20 de August de 2023, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-datos.html>

# ANEXOS

## ANEXO I. GUÍA DE REFERENCIA III Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo

### Guía de Referencia III

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

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

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

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

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

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

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

**ANEXO II. GUÍA DE REFERENCIA I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos**

Guía de Referencia I

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

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

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

Sección / Pregunta	Respuesta	
	SÍ	No
<b>I.- Acontecimiento traumático severo</b>		
¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes: ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave? ¿Asaltos? ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves? ¿Secuestro? ¿Amenazas?, o Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		
<b>II.- Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento (durante el último mes):</b>		
¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		
<b>III.- Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento (durante el último mes):</b>		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		

¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		
<b>IV Afectación (durante el último mes):</b>		
¿Ha tenido usted dificultades para dormir?		
¿Ha estado particularmente irritable o le han dado arranques de coraje?		
¿Ha tenido dificultad para concentrarse?		
¿Ha estado nervioso o constantemente en alerta?		
¿Se ha sobresaltado fácilmente por cualquier cosa?		

## **ANEXO III POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

### **POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

#### **OBJETIVO**

El objetivo de esta política no sólo es la de aportar los medios necesarios para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores de la fuente de trabajo, sino también la de mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo, así como desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

#### **COMPROMISOS**

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

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

Nota: La política deberá indicar a los responsables (con capacidad para su aplicación) y los recursos que se disponen para cumplir con las políticas en todos los planos de la organización;

la asignación de responsabilidades tanto a las personas como a los equipos de trabajo, los cuales reciben la capacitación para la aplicación de las políticas.

## PRINCIPIOS

La política se basa en los principios siguientes:

1. Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo se:
  - a) Realizan reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo;
  - b) Mantienen limpias las áreas de trabajo; así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos;
  - c) Trata con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes;
  - d) Atienden todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc., y en su caso, se sancionan éstos;
  - e) Realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud;
  - f) Llevan a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuenta con capacidades y preparación acordes;
  - g) Realizan planes de promoción interna, y
  - h) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.
2. En este centro de trabajo, para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, se hace hincapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con personal desde el de la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.
3. Este centro de trabajo, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acorde a las actividades que desempeñan.
4. En este centro de trabajo, para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización

y las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

5. Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo publica en tableros anuncios, noticias y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, y éstos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.
6. Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas de trabajo conforme a la Ley Federal de Trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el Reglamento Interior de Trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.
7. Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del trabajador o empleado de que se trate y los resultados de la misma sirven de base para la determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.
8. Este centro de trabajo se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite e intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.