



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



BOLETÍN LABORAL

“Salud en el trabajo”

Número 4, enero 2023





Directorio

Editor en Jefe

Eduardo Luna Ruiz, Universidad Autónoma de Querétaro

Editores Asociados

Candi Uribe Pineda, Universidad Autónoma de Querétaro

Jesús Antonio Moya López, Universidad Autónoma de Querétaro

Blanca Yasmín Montúfar Corona, Universidad Autónoma de Querétaro

Grisel Mariana Lechuga Rodríguez, Universidad Autónoma de Querétaro

Comité Editorial

Fernando Samperio Sánchez, Universidad Nacional Autónoma de México

Gaspar Rivera Salgado, Labor Center UCLA

Juan Manuel Godínez Flores, Labor Center / Centro Laboral UAQ

Paolo Marinaro, Solidarity Center, Oficina México

Rolando Javier Salinas García, Labor Center / Centro Laboral UAQ

Asistente Editorial y Corrector

Ramsés Jabín Oviedo Pérez

Diseño Gráfico

Estefanía Elizarraraz Navarro

José Abel Cervantes Cortez



Boletín Laboral es una publicación mensual editada y publicada por el Labor Center / Centro Laboral de la Universidad Autónoma de Querétaro, Anillo Vial Fray Junípero Serra S/N, Campus Aeropuerto, 76140, Santiago de Querétaro, Qro., México. Tel.: (442) 192 1200, Ext. 6327. Correo electrónico: boletinlaboraluaq@gmail.com. Editor responsable: Eduardo Luna Ruiz. Reserva de derechos al uso exclusivo: en trámite, ISSN on-line e impreso: en trámite, ambos otorgados por el Instituto Nacional de Derechos de Autor. Este número se terminó de maquetar el 31 de enero de 2023.

Los juicios y afirmaciones expresados por las y los autores no necesariamente reflejan la postura del editor del boletín ni de la UAQ. Se permite el uso del material incluido y la reproducción de los contenidos académicos, siempre y cuando se cite la fuente y autor. Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Internacional 4.0. BY-NC-SA. 

Distribución y descarga gratuita.



Carta Editorial

Las leyes laborales en México han tenido un proceso histórico. La Constitución de 1857 estableció el “trabajo digno y socialmente útil”, así como la “libertad de trabajo”, concepto que fue sostenido y respetado por una ley imperial de 1865. Ya al final de la etapa porfiriana, se crearon leyes referentes a los accidentes de trabajo en algunos Estados como Veracruz y Nuevo León. Al triunfo de la primera etapa de la Revolución mexicana, el Presidente Francisco I. Madero, el 11 de diciembre de 1911, promulgó la ley que creó el Departamento del Trabajo, con el fin de mediar las relaciones obrero-patronales. Pero es hasta la promulgación, el 5 de febrero de 1917, de nuestra Constitución Política vigente, cuando el artículo 123 estableció las bases para una verdadera legislación laboral y social, que hizo posible, entre otros aspectos, a la Ley Federal del Trabajo en 1931, que no sólo trata lo concerniente a las relaciones obrero-patronales, sino enmarca la importancia de la salud y seguridad de los trabajadores. Este campo de estudio es amplio y vasto, por lo cual, en 1984 la Organización Internacional del Trabajo estableció un nuevo enfoque, el de los Factores Psicosociales, identificando aquellos que representan un riesgo a la salud e integridad de los trabajadores, mismo que nuestra Ley Federal del Trabajo retoma y abre paso a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, de la cual este Número del Boletín Laboral UAQ abordará ampliamente.

Dada la importancia del tema y su relevancia que tiene dentro de la legislación laboral, es la creación, por parte de la Facultad de Psicología y Educación, del grupo *Factores Psicosociales UAQ*, formado por expertos académicos en el área de los Factores de Riesgo Psicosocial y en la Norma NOM-035-STPS-2018, el cual ha estado presente desde el año 2018 como parte de una extensa y constante vinculación universitaria tanto con el sector laboral, el sector empresarial y autoridades de los diferentes órdenes de gobierno. Así, en poco más de 4 años, se han atendido a más de 100 organizaciones a través de consultoría y capacitación en materia de prevención y protocolo psicométrico, así como la extensión a otras 150 organizaciones a través de los participantes de las 5 generaciones del Diplomado de “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo: identificación, análisis y prevención”.

El objetivo es y será, el de coadyuvar a la promoción, prevención y mantenimiento de la salud de los trabajadores y trabajadoras. 🌈

Dr. Eduardo Luna Ruiz
Editor en Jefe





El arte expresa la vivencia. El tapial del obrero, es un mural donde se muestran los rostros de trabajadores llenos de cansancio, de fatiga y de resistencia. Está ubicado en la casa del Obrero en Querétaro y fueron tomadas por la Mtra. Yas Montúfar en 2015. Servirá para llenar de color, aquello que se expresa en letras.

Presentación

La Norma Oficial Mexicana **NOM-035-STPS-2018** es una importante oportunidad en los esfuerzos por el mejoramiento de las condiciones generadoras de riesgos psicosociales en el trabajo, con su publicación en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018, hace obligatoria la identificación, análisis y prevención en todos los centros de trabajo del país, considerando las obligaciones patronales correspondientes ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), quien es la autoridad correspondiente para vigilar su eficaz cumplimiento.

Todos los trabajadoras y trabajadores mexicanos, tienen la obligación de conocer la NOM-035-STPS-2018, porque en ello, **existe una gran posibilidad de mejorar su vida**

y su salud, al evaluar su centro de trabajo y proponer medidas que permitan mejorar aquellas condiciones que estresan, molestan, causan sufrimiento en el trabajo y que, aunque parezcan normales, no lo son, puesto que el trabajo no debe ser fuente de enfermedad, riesgo o muerte, sino que el trabajo debe ser un espacio de crecimiento, de maduración humana y de plena realización de las y los trabajadores.

En este número, usted podrá conocer aquello que es indispensable para comprender la NOM-035-STPS-2018, lo cual le permitirá tener una visión general de esta legislación mexicana, pero más allá del conocimiento, este boletín laboral servirá para que pueda usted comprender la importancia y las responsabilidades que de ella se emanan, porque **la salud es primero** y el bienestar de los trabajadores y trabajadoras





es una prioridad que depende no sólo de los patrones y empresarios, sino de la participación de los propios trabajadores y trabajadoras.

Conociendo la NOM-035-STPS-2018



Pulso, fuerza, sudor y talento, es el trabajo humano, que entrega cada día lo mejor de sí mismo; la vida en sí.

¿Qué es una Norma Oficial Mexicana (NOM)?

Una norma son las reglas que debemos seguir, a las que ajustamos nuestras conductas y actividades. Las **NOM** son las reglas técnicas de cumplimiento **obligatorio**, emitidas por las dependencias correspondientes del gobierno de México. Establecen las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar su salud. Las **NOM** deben ser aprobadas, son descritas y publicadas en el **Diario Oficial de la Federación (DOF)**, indicando la fecha en que entran en vigor, es decir, a partir de que

fecha es obligatorio su cumplimiento. Las **NOM** deben ser revisadas cada 5 años, se analizan y como conclusión de dicha revisión o estudio se deciden las modificaciones, cancelación o revalidación de ésta. 🌈

¿Qué es una NOM de la STPS?



Rostros que desconocemos, pero que llevan la entrega de tantas generaciones de trabajadores y trabajadoras.

Una **NOM-STPS** es una Norma Oficial Mexicana, emitida por la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social**, por lo que su cumplimiento es obligatorio en todos los centros de trabajo del territorio nacional, es decir, en todo México. En estas normas se establecen las **condiciones mínimas necesarias** para la prevención y atención de riesgos a los que pueden estar expuestos las y los trabajadores e incluyen temas relacionados con la seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo. Y **tienen fundamento en la Ley Federal del Trabajo**, donde se indica que es obligación del patrón cumplir con las **NOM** que correspondan, de



acuerdo con las actividades y procesos que se realicen en el centro de trabajo.

Es obligación del patrón que se cumplan, pero así mismo, los trabajadores tienen también una parte sumamente importante en su cumplimiento e igualmente tienen obligaciones que se especifican y enumeran en cada una de las NOM-STPS, pues éstas, como ya mencionamos, son para prevenir los riesgos a los que pueda estar expuesto el mismo trabajador.

¿Qué es la NOM-035-STPS-2018?

En esta norma se establecen los elementos para **identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo**. Y evalúa la percepción que tienen los trabajadores sobre las condiciones en que realizan sus actividades laborales.

Al ser una Norma Oficial Mexicana, su cumplimiento es **obligatorio** en todos los centros de trabajo dentro del territorio nacional. Fue publicada en el año 2018 y entró en vigor en dos fases, la primera parte del cumplimiento en el 2019 y la segunda en el 2020.

¿Qué no es la NOM-035-STPS-2018?

No se evalúa al trabajador, no se evalúa el estrés, ni su perfil psicológico (actitudes, valores, personalidad, etc.). Tampoco es un instrumento para identificar o evaluar

enfermedades mentales. No es de carácter punitivo (no pretende castigar), es de carácter preventivo y su objetivo **no es sancionar o multar** a las empresas cuyos trabajadores estén estresados. Tampoco sancionar al centro de trabajo si tiene en su diagnóstico algún factor de riesgo psicosocial presente. Lo que sí indica es identificar el nivel de riesgo de estos factores y que sean debidamente atendidos, sólo en caso de no cumplirse, entonces sí proceden las sanciones (multas) de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo.



Cada huella impresa en el rostro del trabajador, riesgos y exigencias que el trabajo impone.

¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?

Un **factor** es un elemento, circunstancia o influencia, que contribuye a producir un resultado. El factor por sí mismo no es ni positivo, ni negativo, puede contribuir a beneficiar o a causar daño, según la interacción que se tenga con éste.





Pero el trabajo no es solo dolor, es satisfacción y realización. El trabajo corresponde la entrega, formando a la persona.

Los **factores psicosociales en el trabajo** son esas “**interacciones** entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, **puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo**” (OIT, 1984, p. 3; énfasis nuestro). Cuando la interacción de uno de estos factores es negativa, y así es percibida por los trabajadores, es entonces un **factor de riesgo psicosocial en el trabajo** y si no es debidamente atendida, es cuando pueden llegar a presentarse **consecuencias** como el estrés, *burnout* (síndrome del quemado), problemas en la organización y **efectos** en la salud, por ejemplo: ansiedad, trastornos del sueño, estrés postraumático, problemas cardiovasculares, entre otros.

Los **factores** de riesgo psicosocial que la NOM-035-STPS-2018 indica vigilar, **son siete**:

1. Condiciones en el ambiente de trabajo,
2. Las cargas de trabajo,
3. La falta de control sobre el trabajo,
4. Las jornadas de trabajo,
5. La interferencia en la relación trabajo-familia,
6. El liderazgo negativo, y
7. La violencia laboral.

Adicionalmente a los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, el entorno organizacional, que incluye el sentido de pertenencia y la evaluación y reconocimiento del desempeño.



Músculos, nervios, articulaciones que se tensan y demuestran la habilidad y destreza de los trabajadores para responder a las demandas del trabajo y su organización.





¿Cuáles son las obligaciones de los patrones?

Antes de mencionar las obligaciones del centro de trabajo, es de suma importancia remarcar que para la implementación de la NOM-035-STPS-2018 es necesaria una **planeación estratégica** y hacerlo de forma sistematizada, es decir, ordenada. Para lograr un diagnóstico acertado de tal manera que los programas y acciones, sean los más adecuados a la necesidad de la organización y con ello se obtengan en esta implementación, resultados favorables.

Los centros de trabajo tienen obligaciones diferenciadas de acuerdo con el **número de trabajadores que laboren en él** (ver Cuadro 1), atendiendo a los numerales que les correspondan, deben identificar los factores de riesgos psicosocial y evaluar el entorno organizacional, según corresponda con las **Guías de Referencia II o III** y es **obligatorio**

difundir los resultados, siempre cuidando y garantizado la confidencialidad de quienes hayan participado.

Todos los centros de trabajo deben identificar a los trabajadores que hayan sufrido un acontecimiento traumático severo con **motivo de trabajo**, con la **Guía de Referencia I** y canalizarlos para su atención si así se indica. También se deben implementar y difundir las políticas de prevención, así como de atención de los riesgos psicosociales, activar el protocolo para atención en materia de violencia laboral y recepción de quejas opuestas al entorno organizacional favorable, realizar las evaluaciones médicas y psicológicas; y de todo ello, llevar los **registros** en una carpeta de evidencias, de manera ordenada para garantizar el cumplimiento y mostrar favorablemente la evidencia documental en caso de una inspección por parte de la STPS.

Cuadro 1. Obligaciones por tamaño del centro de trabajo

Tamaño del centro de trabajo	 1-15 trabajadores	 16-50 trabajadores	 Más de 50 trabajadores
Numerales a los que debe dar cumplimiento	5.1, 5.4, 5.5, 5.7, 8.1 y 8.2	5.1, 5.2, 5.4 al 5.8, 7.1 a), 7.2, 7.4 al 7.9 y capítulo 8	5.1, 5.3 al 5.8, 7.1 inciso b), 7.2 al 7.9 y capítulo 8
Guías de referencia correspondientes	Guía de referencia I	Guías de referencia I y II	Guías de referencia I y III

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.





Esquema 1. Diagrama de implementación, obligaciones del patrón

FASE I

entró en vigor el
23 de octubre
de 2019

Establecer y difundir Política de prevención de riesgos psicosociales

Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos durante o con motivo del trabajo y, canalizarlos para su atención

Guía de referencia I

Activar el protocolo para atención en materia de violencia laboral, recepción de quejas opuestas al entorno organizacional favorable

Difundir y proporcionar información a los trabajadores

FASE II

entró en vigor el
23 de octubre
de 2020

Política de intervención para FRPST

Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas

Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional

Guía de referencia III

Adoptar medidas para prevenir y controlar los FRP, promover el entorno organizacional favorable, atender las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral

Llevar los registros, carpeta de evidencias

El diagnóstico deberá realizarse, al menos, cada dos años

Fuente: Elaboración propia, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018.

¿Cuáles son las obligaciones de las y los trabajadores?

1. **Observar las medidas de prevención y de control** para: controlar los factores de riesgo psicosocial, colaborar para contar con un entorno organizacional favorable y prevenir actos de violencia laboral.
2. **Abstenerse de realizar prácticas contrarias** al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral.
3. **Participar en la identificación** de los factores de riesgo psicosocial y, en su caso, **en la evaluación** del entorno organizacional.

4. **Informar** sobre prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y denunciar actos de violencia laboral.

5. **Informar** por escrito al patrón directamente, a través de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo o de la comisión de seguridad e higiene; haber presenciado o sufrido un acontecimiento traumático severo:

- El escrito deberá contener al menos: la fecha de elaboración; el nombre del trabajador que elabora el escrito; en su caso, el nombre de los trabajadores involucrados; la fecha de ocurrencia, y la descripción del(los) acontecimiento(s).



6. **Participar en los eventos de información** que proporcione el patrón.

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



Una cicatriz en el rostro, de las batallas libradas, de días de largas jornadas, no de siempre relaciones de trabajo sanas.

Los siete factores psicosociales de la NOM-035-STPS-2018



En la mirada, la esperanza de construir un mundo del trabajo más justo.

La **NOM-035-STPS-2018** utiliza tres **Guías de Referencia** para poder hacer un diagnóstico del centro de trabajo y así ubicar los siete factores que mide.

La **Guía de Referencia I** identifica a los trabajadores o trabajadoras que por motivos de trabajo hayan vivido o presenciado un evento traumático (un accidente, un asalto, un secuestro, etc.), o bien, que hayan sido víctimas de un acto de violencia o acoso hacia su persona y que, por este motivo, presenten síntomas del llamado estrés postraumático.

Estos síntomas le aquejan, lo molestan, lo incomodan y por ello, no puede desempeñar su trabajo como normalmente lo hacía.

Es muy importante que estos eventos hayan sucedido durante el ejercicio de su labor o bien por situación de trabajo, por ejemplo, un viaje, un traslado o algún evento dentro del centro de





trabajo y en horario laboral realizado durante el cumplimiento de sus obligaciones.

Las **Guías de Referencia II y III** van a identificar la percepción que tiene el trabajador hacia siete factores denominados psicosociales y además la **Guía de Referencia III**, también va a evaluar el entorno organizacional a través del sentido de pertenencia de los trabajadores y el reconocimiento al desempeño laboral.

¿Sabes cuáles son los 7 factores que se evalúan a través de la NOM-035?

El **primer factor** corresponde a **las condiciones en el ambiente de trabajo**. Sobre todo, condiciones de trabajo que se consideren como peligrosas e inseguras, o en mal estado o deficientes e insalubres y que, al presentarse en este estado, representan la posibilidad de que el trabajador o los trabajadores se accidenten, o bien traten de adaptarse a ellas al realizar sus labores, obligándolos a hacer un esfuerzo mayor, que causará desgaste y fatiga.

El **segundo factor** evalúa las **cargas de trabajo**. Las cargas son todas esas exigencias o imposiciones de trabajo con las que se debe cumplir al realizar sus labores y resultan mayores a sus propias capacidades corporales, mentales o emocionales, o de alto nivel de responsabilidad, o que vayan en contra de sus creencias o de sus principios y que, por este motivo, afecten la integridad del trabajador, pues debe cumplir con ellas.

El **tercer factor** psicosocial que evalúa la NOM-035 es la **falta de control sobre el trabajo**. Esta falta de control queda de manifiesto cuando el trabajador no tiene ninguna posibilidad de influir o de tomar decisiones sobre las actividades que realiza. No tiene autonomía, no puede dar su opinión, no puede manifestar su iniciativa, etc. Esta acción limita o detiene el desarrollo de sus conocimientos y habilidades, su propia experiencia, su capacidad.



Las afectaciones a la salud, accidentes, enfermedades y muertes por el trabajo, son testimonios vivos de la vida que queda suspendida.

El **cuarto factor** evaluado, corresponde a **las jornadas de trabajo y rotación de turnos**. Al respecto de este factor, es importante mencionar que se refiere a las jornadas y rotación de turno, que no respeta lo establecido por la Ley y entonces, la jornada aumenta en duración y en horario. “Hay una hora de entrada, pero no de salida...” mencionan algunos; pero esta situación definitivamente afectará la salud de los trabajadores.





Las condiciones de trabajo, están ahí, como el eje articulador de la experiencia individual y colectiva de trabajar.

También refieren rotaciones constantes o turnos nocturnos frecuentes, sin permitir descanso periódico o pausa para tomar un descanso. Este factor, es uno de los más complicados, puesto que la rotación de turnos y la duración de jornada está determinada por el propio proceso de trabajo; por eso es importante respetar lo que marca la Ley y como empresa, buscar estrategias que compensen las posibles afectaciones a la salud.

El **quinto factor** para evaluar corresponde a la **interferencia en la relación trabajo-familia**. Esta interferencia surge cuando las actividades de trabajo de hombres y mujeres que laboran afectan el tiempo de encuentro y convivencia con su pareja, con sus hijos, con sus padres o con su familia en general, debido a las responsabilidades y obligaciones con las que se debe cumplir al realizar sus labores.

El **sexto factor** para evaluar corresponde al **liderazgo negativo y relaciones negativas en el trabajo**. El liderazgo negativo en el trabajo reporta toda lo relacionado con las actitudes

agresivas, impositivas, no claras al discutir o expresar órdenes en relación con las funciones y actividades que se deben realizar. También pueden manifestarse cuando no se reconoce, ni se retroalimenta el trabajo realizado o el desempeño del trabajador. Se considera también como mal liderazgo, cuando no se sabe mandar o cuando las órdenes que se dan no son claras o cuando simplemente no se dan órdenes y se espera que el otro cumpla con su labor.



La prevención primaria positiva, educar para la salud y la seguridad, es el principal objetivo de la NOM-035-STPS-2018.

Las relaciones negativas en el trabajo se visualizan en la convivencia o intercambio social y de encuentro con los compañeros de trabajo. Cuando no es posible “llevarse bien” con los compañeros, cuando se aplica “ley de hielo” contra el trabajador o cuando simplemente y por distintas razones, no es posible establecer una sana convivencia entre los trabajadores de una misma área, o cuando no es posible realizar trabajo en equipo o cuando los trabajadores no son solidarios con el resto de sus compañeros.



Finalmente, el **séptimo factor** que se evalúa es sobre **la violencia laboral**, de acuerdo con lo siguiente:

a) Cuando hay acciones de **acoso**, **acoso psicológico**:

Acciones que dañan y afectan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador, a través de prácticas donde se intimida al trabajador o trabajadora de manera frecuente, descreditándolo insultándolo, humillándolo, devaluándolo, haciéndolo sentir menos, comparándolo con otros, marginándolo, discriminándolo, mostrándose indiferente ante sus presencia, marginándolo, rechazándolo, amenazándolo con despedirlo o con sancionarlo, todos ellos actos y acciones encaminadas a que el trabajador se sienta mal y que por este motivo, renuncie o se aparte del trabajo.

b) Cuando haya acciones de **hostigamiento**:

Se expresa cuando en una relación donde hay un jefe y un subordinado, el que tiene mayor poder o jerarquía, se expresa hacia el otro con conductas verbales, físicas o ambas con violencia, agresión o maltrato, sólo porque tiene poder.

c) Los **malos tratos**, son todos aquellos actos, acciones o prácticas donde existen insultos, burlas, humillaciones y ridiculizaciones hacia el trabajador; se presentan de manera continua y



¿Para qué evaluar los centros de trabajo? Porque es necesario desnaturalizar la entrega de la vida, en aquello que es el gran bien de la humanidad, el trabajo.

más de una vez y en diferentes ocasiones. Se le conoce comúnmente como “carrilla”, “bromas sanas”, “apodos”, “sobrenombres”, etc., que incomodan o hacen sentir mal a la persona a quien se dirige.

La exposición a los factores psicosociales puede provocar **efectos negativos** tanto en los trabajadores, como en las organizaciones; a largo plazo también generan un impacto negativo sobre la sociedad en su conjunto:

a) A **nivel personal** pueden tener consecuencias psicosomáticas, provocando enfermedades o problemas físicos de salud; psicológicas, alterando el funcionamiento mental y emocional de las personas que trabajan bajo estas condiciones nocivas y conductuales; originando que el trabajador presente o desarrolle conductas que pongan en riesgo su salud, su integridad y por supuesto que afecten el desempeño de su labor: aumento en consumo de sustancias tóxicas, acciones de violencia y acoso y otros problemas de salud, mucho más complejos.





b) A **nivel organizacional** generan ausentismo, continuas faltas o retardos, alta rotación, descenso de la productividad, desempeño deficiente y pérdida de capital humano.

c) A **nivel social** genera costes médicos más altos para atender los problemas de salud que se presentan y se incrementan, costes humanos, cuando suceden accidentes mortales y pérdida de competitividad, pues los trabajadores dejan de ser eficientes. 🌈



Nombres que conocemos, rostros de trabajadores, que nos legaron en su trabajo, el deseo de una sociedad mejor.

Tres diagnósticos de centros de trabajo a partir de la NOM-035-STPS-2018

¿Cómo están los centros de trabajo en México?

Todos los días son miles de trabajadoras y trabajadores mexicanos, que se enfrentan a la realidad de un mundo del trabajo que exige mayores esfuerzos, que pone en peligro su vida y que se expresa en las enfermedades de trabajo, accidentes y desafortunadamente muchos pierden la vida.

Sin embargo, no es necesario esperar a que esto suceda, como evidencia de que los centros de trabajo tienen condiciones y medio ambiente de trabajo que exponen la vida de los trabajadores, es importante anticiparse, realizando diagnósticos adecuados que permitan conocer la realidad con un enfoque preventivo, es decir, para anticiparse a la enfermedad, el accidente y la muerte.

A continuación, **se presentarán tres informes de identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo**, empleando para realizarlos, los instrumentos y metodología propia de la NOM-035-STPS-2018, aplicando las guías de referencia o cuestionarios, y realizando el análisis que permita comprender la realidad laboral.





Los tres informes que se presentan permitirán comprender tres esferas del mundo del trabajo, **primero los profesionales de la salud**, médicos que estuvieron tratando pacientes COVID-19 durante la pandemia, concretamente en un hospital público del **Estado de Querétaro**, lo cual permitirá comprender el entorno de trabajo y las condiciones en las que laboraron dichos profesionistas en situaciones llamadas “límite”, porque sobre expusieron su vida, salud y bienestar.

En segundo lugar, se presentará el informe de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, en el caso de **personal de fuerzas públicas municipales**, concretamente policías en un municipio del **Estado de Michoacán**, realidad laboral que se ve permeada por la presencia de riesgos estructurales como es la violencia y el crimen organizado, de tal manera que al presentar el informe, se podrá reconocer como los factores psicosociales están dentro del centro de trabajo, pero también son con motivo del trabajo, como es realizar actividades laborales situadas fuera de un espacio de trabajo y en condiciones sumamente complejas.

Finalmente, el tercer informe que se presenta, muestra la realidad de un centro de trabajo en el sector de los servicios, concretamente en los **empleados de tienda de café** de gran preferencia por el **público joven** en nuestro país, en este caso, quienes participaron en

la identificación de los factores de riesgo psicosocial son también trabajadores jóvenes, cuyas formas de contratación se expresan temporales y en este caso, se podrá reconocer la interacción del cliente con el trabajador, en el trato cara a cara, realidad del mundo del trabajo en los servicios.

Primer informe

Factores de Riesgo Psicosocial en Médicos Residentes de un Hospital Público de Segundo Nivel en el Estado de Querétaro (México), Identificación Mediante la NOM-035-STPS-2018

La crisis de salud mundial derivada de la pandemia de la COVID-19, develó las vulnerables condiciones de trabajo, precariedad, pobreza y marginación en los empleos, aun dentro del ambiente formal institucional. “No estábamos preparados para una crisis”, puede escucharse de manera generalizada entre quienes evalúan los estragos y recuentan los daños de más de dos años de crisis sanitaria, pero también al mirar las múltiples y todavía desconocidas secuelas de esta terrible situación, que pasó de ser una crisis sanitaria a una crisis económica, de descomposición social, familiar, emocional y evidentemente de trabajo —en su sentido más amplio—, como aquella actividad ordenadora de la vida moderna.





En medio de este panorama, los gobiernos de las naciones, segregaron a la población trabajadora en esenciales y no esenciales, ubicando en el primer lugar a todos aquellos contenidos en la rama médica, paramédica, administrativa y de apoyo en todo el Sistema Nacional de Salud, como batallón de primera línea, en quien recayó con todo lo que esto puede significar, la carga de trabajo no sólo por la sobresaturación de los servicios de salud, la extensión de la jornada de trabajo, la falta de insumos y medios de protección personal, sino también una carga emocional y de responsabilidad, no sólo subjetiva como percepción ante el riesgo del contagio, complicaciones y muerte, sino en la experiencia de sufrimiento psíquico, ante el trato sostenido con la enfermedad y la realidad de la muerte de sus propias familias, pacientes y pares de trabajo.

La primera línea de trabajo también fue la primera línea de riesgo. La experiencia de trabajar se convirtió en fuente de sufrimiento y malestar, donde fue necesario afrontar la crisis sanitaria con una prolongada fuerte crisis emocional, existía el miedo al contagio, agravar y morir, la angustia y preocupación por el futuro incierto sobre la duración de la pandemia, la experiencia de ver empeorar cada día cientos de casos que se atendieron en los hospitales, las múltiples reclamaciones e incomprensiones de los familiares ante las

insuficiencias del sistema de salud mexicano, en fin, hicieron que los trabajadores médicos forzaran sus verdaderos sentimientos y emociones, con importantes repercusiones en su salud y bienestar psicosocial. El trabajo no puede ser reducido al proceso técnico instrumental para la generación de una mercancía, un conocimiento, un bien o un servicio (como en el caso del personal médico), sino que es ante todo una experiencia interna llena de significados, satisfacciones y grandes frustraciones, que estructura los demás mundos de la vida, incluida la esfera del sueño, de la familia y del tiempo libre, es necesario profundizar en aquellas experiencias de frustración y sufrimiento, malestar emocional expresado por aquellos, que inmersos en el mundo del trabajo, expusieron su propia vida para salvar la vida de otros.

La población de estudio estuvo conformada por 25 médicos residentes de un hospital público de segundo nivel en el Estado de Querétaro (México), contratados de manera indeterminada para ofrecer servicios públicos de salud de segundo nivel, durante la pandemia de COVID-19, la actividad del personal médico se volcó a la atención de pacientes infectados en la pandemia, dada la realidad de conversión hospitalaria, dejando de lado las intervenciones quirúrgicas y la atención en consulta externa de las múltiples afecciones de las y los derechohabientes y atendiendo de





manera prioritaria a quienes, agravados los cuadros de infección, requirieron atención de hospitalización.

Las condiciones de trabajo de la población de estudio, y la caracterización de ser médicos residentes —es decir, cuya estancia en el centro de trabajo es para terminar la formación profesional o para continuar en una especialidad médica—, coloca a este grupo ocupacional en vulnerabilidad respecto a las formas de contratación, las cuales son temporales, los salarios se realizan de manera arbitraria cada tres meses. En cambio, en lo que los médicos residentes son semejantes a los contratados de manera indefinida, es en la carga de responsabilidad laboral, donde deben cumplir las mismas tareas, y en el caso concreto de la pandemia, con el mismo nivel de riesgo y peligrosidad de contagio.

De los 25 médicos residentes que formaron la población de estudio para la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la Guía de Referencia II, el 44% de ellos fueron hombres, mientras que el 56% fueron mujeres, la media de edad, fueron 28 años, el más joven con 26 años y con 35 el de mayor edad, respecto a la variable escolaridad el 100% expresa tener licenciatura, conforme a la variable estado civil, el 96% de ellos son solteros, mientras que el 4% se encuentran en un estado civil de unión libre.

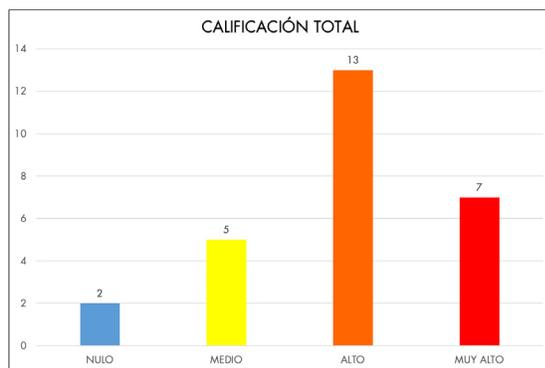
Respecto a las variables laborales, en cuanto al turno, el 100% de la población se encuentra laborando en un turno mixto (comprendiendo períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna), con una media de carga laboral semanal de más de 40 horas laboradas, de las cuales todas fueron en atención a pacientes COVID-19 y respecto a la antigüedad como residentes, se expresó que el 48% de ellos tiene una antigüedad de 9 meses; un 40% tiene una antigüedad de 8 meses; 8% tienen una antigüedad de un año y sólo el 4% tiene una antigüedad de 1 año 8 quincenas.

Se realizó la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la aplicación del cuestionario Guía de Referencia II de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Al total de la población, es decir a los 25 médicos residentes, conforme se establece en el numeral 7.4 para centros de trabajo que tengan entre 16 y 50 trabajadores, se incluyó a todos los médicos residentes, de todos los turnos y sexo y antigüedad, sin excluir a nadie, salvo que de manera expresa manifestaran no querer participar —situación que no sucedió.





Gráfica 1. Calificación final de riesgo psicosocial



Fuente: Elaboración propia, conforme a tratamiento estadístico de la muestra.

En la **Gráfica 1 se observa un nivel alto de riesgo psicosocial**, como calificación final, conforme al semáforo de identificación de los factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo. Se puede observar que la tendencia de la gráfica es hacia el muy alto, es decir, ascendente, motivo por el cual se puede asegurar un proceso de trabajo con malas condiciones de trabajo, peligrosas, insuficientes, insalubres. Al analizar la calificación final, se puede mostrar el carácter dinámico del centro de trabajo, es decir, la tendencia general de la gráfica, que permite caracterizar a la población estudiada en aquellas condiciones y medio ambiente de trabajo, generadores de riesgo y afecciones psíquicas y mentales en los trabajadores.

Esta realidad se expresó por los trabajadores como aquellas condiciones 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. Una organización con un nivel alto-muy alto de riesgo, expresa una descompensación de los recursos de afrontamiento de los trabajadores a dichas condiciones de trabajo, donde no es ya suficiente el esfuerzo adaptativo que busca compensar con la creatividad, iniciativa, toma de decisiones y capacidad de resolución ante las demandas del entorno laboral. Es la fatiga y el agotamiento, la entrada al surgimiento de mayores psicostornos como el estrés y el *burnout* laboral (o síndrome de desgaste profesional).

Un nivel alto riesgo representa para la vida de los trabajadores, la experiencia de vivir el proceso de trabajo como una experiencia sufrida, que las condiciones de trabajo, no son las adecuadas y que están afectando la vida de los trabajadores. A nivel físico, la presencia de riesgos psicosociales agotan y desgastan los recursos biológicos de los trabajadores, al no permitir la recuperación de las fuerzas físicas propias para continuar con las responsabilidades del trabajo, lo cual tendrá inmediata afectación en los trastornos del sueño vigilia, en la interrupción de los tiempos para alimentarse y para tomar pausas en el





trabajo, y en el aumento del ritmo de trabajo para cumplir las demandas organizacionales, lo cual provocara un mayor desgaste muscular y esquelético y un agotamiento físico que se expresa en el cansancio y sensación de no descanso a pesar de haber permanecido en reposo.

A nivel emocional, el trato sostenido con la enfermedad, el agravamiento y la muerte de los pacientes contagiados de COVID-19, que representó atender a los pacientes en la segunda ola, cuando el aumento de casos sucedió a nivel exponencial, llegando el hospital a atender hasta el 100% de su capacidad instalada; y a nivel interpersonal, el daño provocado, se expresa en el conflicto trabajo familia, a pesar de que ellos expresan ser solteros en su gran mayoría, la afectación de las excesivas cargas de trabajo y la jornada afectó considerablemente la dinámica socio familiar.

Segundo informe

Resultado de la Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Personal de Seguridad Pública de un Municipio de Michoacán, México

La seguridad pública es una de las principales funciones del Estado y concretamente de los municipios, ya que, por ella, se salvaguarda la integridad de los ciudadanos y se protege

la paz social y el orden público entre pueblos y ciudades.

Sin embargo, de manera constante, el trabajo, es decir, los riesgos y las exigencias que la actividad laboral impone a los trabajadores, no necesariamente está todo en el espacio de trabajo, o bien como un elemento de la organización, sino que puede exceder aquello que está bajo responsabilidad de los empleadores o patrones.

Este es el caso que ahora se presenta, puesto que el personal de seguridad pública, está en constante exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, que están fuera de la organización, pero que entran en interacción y contacto con los trabajadores, puesto que la vida se expone, con motivo del trabajo, acepción que se establece en la misma Ley Federal del Trabajo.

De esta manera, factores de riesgo psicosocial en el trabajo como es la violencia estructural y el crimen organizado, van alterando la subjetividad y la vida de los trabajadores de la fuerza pública al exponer la vida a acontecimientos traumáticos severos como secuestros, balaceras, asaltos, fuegos cruzados, desapariciones de trabajadores y otras formas de violencia que desafortunadamente son la realidad de descomposición social que se vive en todo el territorio nacional, pero que toman especial presencia en algunos estados, como el caso que se reporta.



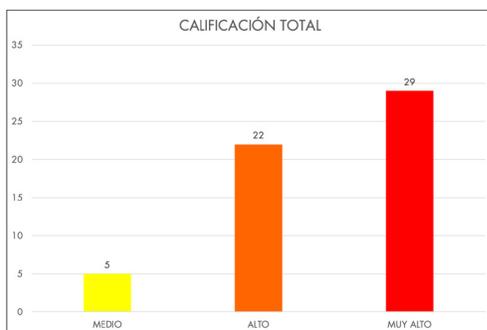


Así, además de los factores de riesgo psicosocial que se encuentran dentro del centro de trabajo y la forma en que el trabajo se organiza, también la vida del trabajador se expone a los riesgos macro estructurales.

El centro de trabajo que se evaluó cuenta con 56 trabajadores, por lo que corresponde la aplicación de la Guía III, de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. En donde se aplicó una carta de consentimiento informado, las personas estuvieron de acuerdo con participar y con el hecho de que sus datos únicamente se utilizarían para ser analizados con el fin de realizar este trabajo.

La aplicación fue realizada a todos los trabajadores, se encontró que de los 56 trabajadores que formaron parte de la muestra de estudio para la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la Guía de Referencia III el 32.1% son hombres, siendo entonces el 67.9% mujeres.

Gráfica 2. Calificación de riesgo psicosocial



Fuente: elaboración propia, a partir de tratamiento estadístico.

Con base en los datos que se han obtenido de la aplicación de la Guía de Referencia II, en la Gráfica 2 se muestra, como calificación final, un **nivel muy alto de riesgo psicosocial en este centro de trabajo**. Por lo tanto fue necesario 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.

Los factores de riesgo psicosocial dentro del centro de trabajo, que potenciaron el resultado final, fueron carga de trabajo, la cual refiere a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversas naturalezas, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes; por lo que se recomienda la revisión de los objetos solicitados al puesto, así como la evaluación de necesidades de capacitación para el desempeño de su labor, la revisión de competencias.





En este sentido, es importante considerar que la carga de responsabilidad que representa ejercer la actividad laboral como personal de seguridad pública, trae consigo el enfrentarse de manera cotidiana con factores estresantes que implica exponer la vida a los factores macro estructurales que ya vienen dados por la interacción del trabajador con la realidad social en la cual debe ejercer el cuidado y salvaguarda de la vida pública.

Por eso, el presente reporte puede servir como una **llamada para considerar aquellas competencias** en las cuales debe formarse el personal de seguridad pública para hacer frente a las demandas de la actividad laboral como la atención de contención emocional y mecanismos de reeducación para favorecer recursos de afrontamiento emocional **ante situaciones de emergencia y crisis**. De esta forma, aunque es cierto que los factores de origen macro estructural están presentes y corresponde a la esfera del tejido social y responsabilidad de las instituciones públicas el atenderlas, se favorecerán recursos para mitigar el impacto de esta realidad en la vida y subjetividad de los trabajadores.

Otro aspecto a intervenir en este grupo ocupacional estudiado, fue el conflicto trabajo-familia la cual es una fricción que se produce entre la presión por el trabajo y por la familia. La cual llega a incrementarse ya que entre más alto el nivel educativo, mayor el

rol desempeñado dando resultado a un nivel mayor de ansiedad, depresión y síntomas identificados. Se recomienda la reestructura de carga de trabajo-jornada laboral; así como la correcta distribución de carga laboral.

En cuanto a las condiciones de trabajo, se refieren a cualquier aspecto del trabajo que pueda llegar a tener consecuencias negativas para la salud física o mental de los trabajadores, hablando de situaciones como ubicación, herramientas de trabajo, tecnología, equipo de protección personal, medidas de seguridad, estructura organizacional, horarios de trabajo, carga de trabajo, etc. Se recomienda realizar una detección de situaciones de riesgo e implementar una política contra accidentes.

Finalmente, en cuanto a la organización del tiempo de trabajo, consiste en poder tener un equilibrio entre la carga de trabajo y la cantidad de tiempo para realizarlo; teniendo oportunidad de realizar las actividades sin interferir en tu vida fuera del horario laboral. Se recomienda la reestructuración de la carga de trabajo-jornada laboral, así como la correcta distribución de carga laboral, elementos que deben considerarse de vital importancia.





Tercer informe

Resultado de la Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y la Evaluación del Entorno Organizacional en una Cadena de Café Comercial en la Ciudad de Querétaro

El mundo de los servicios ofrece una gama de experiencias cuyo trabajo no tiene como intención generar sólo un bien, un producto o una mercancía, sino realizar una actividad para el bienestar de otro individuo. Por ello, la interacción cara a cara convierte al mundo de los servicios en un escenario de exigencias y riesgos psicosociales específicamente vinculados con el trabajo emocional y el trato sostenido con otras personas.

El centro de trabajo en el cual se realizó la identificación de los factores de riesgo psicosocial, se encuentra dentro del ramo de restaurante-cafetería, dedicado a la preparación de bebidas y alimentos; y forma parte de una cadena de café comercial que tiene el objetivo de posicionarse como un referente clave en el servicio personalizado, y de ofrecer bebidas artesanales y alimentos de la más alta calidad. Y el punto central de su misión es inspirar y nutrir el espíritu humano de una persona al ofrecer una buena taza de café, y que el trato del trabajador pueda construir una comunidad de clientes, que, identificados con la marca y con el trato, puedan decidir volver de manera recurrente a la cafetería antes que preferir otras opciones de servicios.

Esta aspiración y objetivo empresarial, demanda de los trabajadoras y trabajadores el trato atento, respetuoso, empático con los clientes, a quienes debe tratar uno a uno, como si fuera el único al que se tiene que atender, y con el compromiso emocional, no sólo de satisfacer la necesidad específica de la compra de una bebida, sino también en dar la experiencia de sentirse bien tratado y valorado por la empresa.

Las exigencias laborales que el puesto de trabajo demanda en la cafetería, implican realizar multitareas según la demanda de los clientes, partiendo de la atención cara a cara, el principal puesto que se encuentra dentro de la empresa es el de barista (la persona encargada de la elaboración y preparación de bebidas a base de café). Sin embargo, actualmente el campo de preparación se ha diversificado y se pueden encontrar diversas áreas, desde la preparación de bebidas a base de hielo frappé, elaboración de bebidas calientes o heladas siendo como base el café, la zona encargada del ensamble de los alimentos salados, calentarlos y emplatarlos, al igual que la parte de pastelería y panadería.

El centro de trabajo evaluado cuenta con una población de 17 trabajadores que formaron parte del estudio para la identificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, mediante la Guía de Referencia II, las edades de 21, 22, 24 y 25 tuvieron un porcentaje más



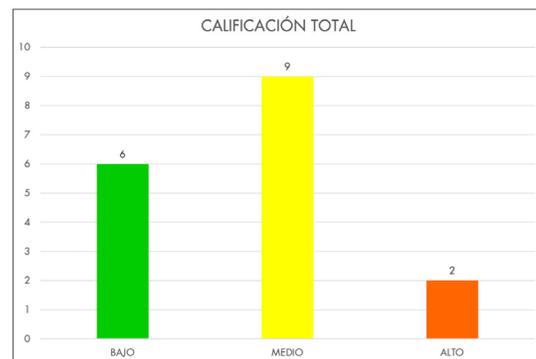


elevado con el 17,6%; le prosiguió la edad de 20 años con un 11.8% y por último las edades de 28, 32 y 37 con un 5.9%. En relación al turno de trabajo, el 58,82% se encuentra trabajando en un horario mixto, es decir, que más de 4 días de la semana se encuentran rolando turno; el 23,53% se encuentran laborando en el turno vespertino y el 17,65% se encuentran en el turno matutino.

Respecto al puesto de trabajo, el 95% ocupa el puesto de barista, cuya descripción multitarea se expresó al inicio de este caso de estudio, y en trato sostenido con clientes, a pesar de la poca antigüedad en el centro de trabajo, puesto que el 41,18% tiene 3 meses dentro de la organización, con un 11,76% se encuentra la antigüedad de 6 meses, 9 meses y 10 años; por último, con un 5,88% se encuentran los que llevan 1, 2, 3 y 7 años.

Finalmente, la variable edad, de los 17 trabajadores que formaron parte del estudio, las edades de 21, 22, 24 y 25 tuvieron un porcentaje más elevado con el 17,6%; le prosiguió la edad de 20 años con un 11.8% y por último las edades de 28, 32 y 37 con un 5.9%.

Gráfica 3. Calificación final, nivel de riesgo psicosocial en el trabajo



Fuente: Elaboración propia, conforme a tratamiento estadístico de la muestra.

En la **Gráfica 3 se observa un nivel medio de riesgo psicosocial**, como calificación final, conforme al semáforo de identificación de los factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo. 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.

Al realizar el análisis de los resultados y considerando las categorías y los dominios que evalúa la guía de referencia utilizada, se puede identificar que la dimensión de carga y jornada de trabajo —que excede las demandas de las y los trabajadores— está en un nivel muy alto, por lo que representa una exigencia de tiempo





laboral que se hace al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, y 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.

En este caso, si bien la empresa no cuenta con jornadas que superen las 8 horas diarias, los trabajadores en su mayoría se encuentran rotando turno más de 4 días a la semana y dependen de la cantidad de clientes que tengan al día para lograr gestionar sus tiempos.

Sin embargo, resulta muy importante considerar los factores de protección que permiten hacer frente a las demandas de multitarea y la extenuante atención al cliente, como es el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño, que en la evaluación fueron considerados como riesgos nulos o despreciables, que en el caso de la población de estudio, permite comprender las relaciones de colaboración y ayuda de los trabajadores, que son capaces de generar redes de apoyo entre ellos, considerando como un elemento importante de la capacidad de afrontamiento la edad de los participantes y el reconocimiento del desempeño que se expresa en dos dimensiones, por una parte el salario económico que los trabajadores consideran

suficiente para atender las necesidades propias de su etapa de vida, pero en segundo lugar, producto de salario emocional, que implica formar parte de un equipo de trabajo, debidamente valorado. 🌈

Bibliografía

- Organización Internacional del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo N.56. Ginebra.
- Diario Oficial de la Federación. (20 de mayo de 2018). NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, identificación, análisis y prevención. México.





Contenido

Carta Editorial	2
Presentación	4
Conociendo la NOM-035-STPS-2018	5
Los siete factores psicosociales de la NOM-035-STPS-2018	10
Tres diagnósticos de centros de trabajo a partir de la NOM-035-STPS-2018	14



El financiamiento es proporcionado por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos de América en virtud del acuerdo no. IL32531-18-75K. Este material no refleja necesariamente las opiniones o políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos de América, ni la mención de nombres comerciales, productos y organizaciones, implica el respaldo del Gobierno de los Estado Unidos de América.



@LaborCenterUAQ



@CentroLaboralUAQ



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO



ΨE
Psicología
y Educación

