



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO



**TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO**  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LOS**  
**RIOS**

---

**ACADEMIA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-2018; EN LA**  
**EMPRESA AGUA PURIFICADA LEONA VICARIO EN**  
**BALANCÁN, TABASCO.**

**TESIS**

Que para obtener el grado de:  
**INGENIERO INDUSTRIAL.**

Presenta:

**JACOB LÓPEZ ARCOS**

Asesora de tesis:

**DA. CRISTINA ISABEL REJÓN CASTRO**

Codirectores de tesis:

**DA. NANCY TASS SALINAS**

**MDGDP. DANIEL PARCERO MARTÍNEZ**

**BALANCÁN, TABASCO**

**FEBRERO 2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres queridos, que con gran esfuerzo, lucha y confianza estuvieron apoyándome en todo momento cuando más lo necesitaba para poder seguir mis metas, mis padres, el motivo de tener todos esos ánimos de lograr mis metas en esta vida, y gracias a ellos por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas.

A mis hermanos y hermanas que siempre estuvieron de igual manera motivando y ayudándome a seguir adelante, y a no abandonar este camino.

## **Agradecimiento**

Principalmente agradezco a Dios, por permitirme lograr un sueño que siempre anhelaba, y que a pesar de lo complicado que fue el camino nunca me abandonó, en cada paso que doy en esta vida siempre me tiene en sus manos, y gracias por la salud y ganas de lograr este triunfo. Gracias a Dios por darme unos padres responsables que me inculcaron y ayudaron a seguir este camino.

Un agradecimiento de todo corazón a todos aquellos que fueron mis docentes durante mi preparación académica.

Agradezco a la DA. Cristina Isabel Rejón Castro, por aportar sus conocimientos y asesoría en el desarrollo de este proyecto de tesis, así como también agradezco a la DA. Nancy Tass Salinas, MDGDP. Daniel Parceró Martínez personas que de igual manera aportaron sus conocimientos siendo de gran ayuda para la estructuración de la presente tesis, de igual manera al asesor externo C. Alejandro Pantoja Molina, por tener las disposiciones para llevar a cabo el desarrollo de la presente en base a la empresa que maneja.

Gracias a todos, y que Dios me los siga bendiciendo grandemente.

## **RESUMEN**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal, implementar la NOM-035-STPS-2018 para identificar a los factores de riesgo psicosocial presentes dentro de la empresa AGUA LEONA VICARIO en BALANCÁN, TABASCO, que han dañado directamente al personal y la organización. La implementación de esta Norma Oficial Mexicana se desarrolló bajo ciertos lineamientos metodológicos de una investigación cuantitativa, cualitativa, experimental y de campo, llevándose a cabo una recopilación de información en base a cuestionarios establecidos por la misma normatividad, el cual son denominadas Guía de Referencia I para identificar a los que fueron sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos y la Guía de Referencia II para identificar a los que fueron sujetos a Factores de Riesgo Psicosocial, la población se conformó por 7 personales incluyendo al líder de equipo, teniendo como muestra para este estudio por conveniencia y comprobada con la fórmula establecida en la Guía de Referencia II de la NOM-035, quedando conformada por 7 personales. Al analizar los datos reflejaron resultados finales, los cuales demostraron que el nivel de riesgo psicosocial organizacional fue de un NIVEL MEDIO, lo que significó revisar la política de prevención de riesgos psicosociales, promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de violencia laboral, evidenciándose que la mayoría son jóvenes del sexo masculino de entre 16 y 20 años.

### **Palabras clave:**

Factores de Riesgo Psicosocial, Diagnóstico Organizacional, Calidad de Vida Laboral, Carga de Trabajo, Acontecimiento Traumático Severo, Centro de Trabajo.

**ABSTRACT**

The main objective of this research study was to implement the NOM-035-STPS-2018 to identify the psychosocial risk factors present within the company AGUA LEONA VICARIO in BALANCÁN, TABASCO, which have directly harmed the staff and the organization. The implementation of this Mexican Official Standard was developed under certain methodological guidelines of a quantitative, qualitative, experimental and field research, carrying out a collection of information based on questionnaires established by the same regulations, which are called Reference Guide I to identify those who were subjected to Severe Traumatic Events and Reference Guide II to identify those who were subjected to Psychosocial Risk Factors, the population consisted of 7 personnel including the team leader, having as sample for this study by convenience and checked with the formula established in the Reference Guide II of NOM-035, being composed of 7 personnel. When analyzing the data, the final results showed that the level of organizational psychosocial risk was MEDIUM LEVEL, which meant reviewing the policy of prevention of psychosocial risks, promotion of a favorable organizational environment and prevention of workplace violence, showing that most are young men between 16 and 20 years old.

**Key Words:**

Psychosocial Risk Factors, Organizational Diagnosis, Quality of Work Life, Workload, Severe Traumatic Event, Work Center.

## PRESENTACIÓN

La presente tesis que lleva por título Implementación de la NOM-035-STPS-2018, en la empresa Agua Purificada Leona Vicario en Balancán, Tabasco se centra en un proceso de investigación referente a los factores de riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los personales que laboran dentro de la empresa Agua Leona Vicario que se encuentra ubicada en una ranchería Leona Vicario, Balancán, Tabasco.

La preocupación de llevar a cabo este proyecto referente a la normatividad aplicable, es que la importancia que ha tomado el cuidado de la salud en el ámbito laboral se ha visto reflejado no solo en el bienestar del personal que labore dentro de una empresa, sino que también se ha reflejado en una mejor productividad, eficiencia, eficacia, lo cual ha mejorado los ingresos económicos para cualquier organización, teniendo en cuenta que mantener en un clima organizacional favorable no es del todo fácil, ya que de igual forma se involucran gastos para la implementación y mejoramiento de esta misma, pero que logra evitar gastos grandes a futuro.

La gran importancia de tener un vínculo entre el trabajador y el jefe al mando, es que mejora la comunicación abierta, y que a base de ello puedan expresarse libremente que con base en algunas irregularidades que ellos presenten puedan generarse mecanismo de cuidado y prevención que implemente la empresa hacia los empleados, esto con el fin de evitar ciertos problemas a futuro en el personal.

Actualmente la empresa no cuenta con un sistema que evite o regule la presencia de factores de riesgos psicosociales a los que podrían verse afectados el personal, ya que es una empresa que se dedica a la venta de agua purificada, lo cual el trabajo les exige actividades constantes diariamente, así como lavados de garrafones, llenados, sellado de garrafones, carga de garrafones a los vehículos, traslados, atención directa a la población de Balancán, Tabasco.

Es por ello que en la presente tesis se da a conocer una propuesta, que luego es implementada dentro de la empresa Agua Leona Vicario, esto de acuerdo a los tipos de riesgos psicosociales a los que se enfrenta su personal, cierta información obtenida a base de

cuestionarios proporcionados directamente por la NOM-035-STPS-2018, con lo cual se lograra brindar información y capacitación de acuerdo a la necesidad del personal, dejando como resultado el beneficio de una buena salud del personal, mayor productividad, crecimiento económico, ambiente laboral favorable, trabajo en equipo mutuo, buena relación trabajo-jefe, propiciar el balance trabajo-familia, control sobre el trabajo, cargas de trabajo equitativas, condiciones seguras.

Para poder llevar a cabo la implementación de la presente tesis dentro de la empresa Agua Leona Vicario se necesitaron de tres instrumentos para la obtención de información, el primero una **ficha de identificación** (Ver Anexo 2) de elaboración propia, esto para la obtención de datos personales, el segundo instrumento fue la “**Guía de Referencia I**” (Ver Anexo 3) y el tercer instrumento fue la “**Guía de Referencia II**” (Ver Anexo 4) estos dos últimos instrumentos fueron diseñados por el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial identificación y prevención, creada en el 2016, dado a conocer por el Diario Oficial de la Federación. De los cuales se obtendrán resultados que por medio de ella se analizaran el nivel de afectación de los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestas verificando de igual forma el nivel de afectación de acuerdo a lo proporcionado por la misma normatividad.

La presente tesis se conforma de 5 capítulos, anexos y referencias bibliográficas utilizadas en la presente tesis.

En el capítulo I se plasma información necesaria, el cual involucra los antecedentes generales de lo que es la NOM-035-STPS-2018, los datos sobre la situación del problema que se presentan dentro de la empresa el cual se llevó acabo la presente tesis, la justificación del por qué se llevó la investigación en la empresa, el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, así como también las hipótesis y los objetivos generales y específicos.

En el capítulo II se muestran las bases teóricas de la presente tesis, dando a conocer también de la misma manera al marco epistemológico de la investigación, así como los

antecedentes específicos a esta investigación en mención; aquellos que han tenido similitud o que hayan llevado a cabo investigaciones similares, en este capítulo se involucra de cierta manera un glosario de términos que se manejan dentro de esta investigación.

En el capítulo III se involucra el panorama general en base a la implementación de la metodología, en el cual se involucran instrumentos de evaluaciones para la recopilación de datos, se describe la zona de estudio, el universo de estudio, se obtiene la muestra, se dan a conocer los alcances y las limitaciones, el procedimiento de obtención de datos, el procesamiento de la información, el tipo de investigación a llevarse a cabo, las variables de la investigación así como las fases de la metodología implementada.

En el capítulo IV se dan a conocer los resultados obtenidos después de analizar e interpretar los resultados luego de aplicar ciertas herramientas como son los cuestionarios para la obtención de datos establecidos por la misma normatividad aplicada siendo el caso de la NOM-035-STPS-2018, esto con el objetivo de poder detectar la problemática por la cual está pasando la empresa y poder probar la hipótesis ya establecida, de esa forma poder establecer medidas de acción que permitan disminuir ciertos problemas.

En el capítulo V, basado en los resultados obtenidos en el capítulo IV, se da a conocer las propuestas para la solución del problema, así como los beneficios que este aporta a la empresa, y los beneficios en general de la implementación de la NOM-035-STPS-2018.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas exigen productividad y calidad en sus procesos productivos, ocupando así un lugar de preocupación por la misma empresa, pero la dificultad más grande que han tenido es el generar climas o ambientes organizacionales internas que resulten eficientes y se adecuen de manera saludable a sus colaboradores. Teniendo como base principal en promover empleos de calidad, en base a la salud física y mental de los trabajadores de ciertas empresas/organizaciones, el Gobierno Federal de México, el 23 de octubre de 2018 a través del Diario Oficial de la Federación, dio a conocer la NOM-035-STPS-2018, en la que establece como trabajo principal en cuanto a la salud de sus trabajadores, promover entornos de trabajo favorables para su persona, el cual cuyo objetivo es establecer los elementos para que los empleadores evalúen sus ambientes organizacionales internas y detectar los posibles riesgos psicosociales que existen entre ellos, con el fin de atenderlos y prevenirlos, dado que estos mismos se relacionen directamente con la salud de los trabajadores.

Es por tal razón, que la NOM-035-STPS-2018 se pretende implementar en una de las empresas mexicanas denominada: AGUA LEONA VICARIO una empresa que comienza su crecimiento industrial de servicios de Agua Purificada en el Municipio de Balancán, Estado de Tabasco, el cual en dicha empresa se llevará a cabo el esfuerzo en evaluar sus condiciones, a fin de planificar, programar y emprender actividades acertadas y especificadas para sus necesidades de acción en el ámbito de salud laboral de sus colaboradores.

Durante la realización del proyecto **Implementación de la NOM-035-STPS-2018 dentro de la empresa Agua Purificada Leona Vicario**, esta misma es una empresa que comienza a brindar servicios a la población de Balancán, Tabasco a los 05 días del mes de Abril del año 2021, contando así con 7 trabajadores los cuales están al mando del C. Alejandro Pantoja Molina, con este proyecto se pretende logra distinguir los Factores de Riesgo Psicosocial presentes así como implementar ciertas metodologías que logren evitar la presencia de esos factores y lograr obtener un entorno organizacional favorable que beneficie la salud del colaborador presente.



El capital humano es el activo principal de toda organización, ya que es la principal fuente para que una organización pueda llevar a cabo procesos productivos y servicios que son llevados a cabo de manera integral y con altos estándares de calidad, lo cual se ve reflejado en la productividad y competitividad. El recurso humano interviene en fenómenos macroeconómicos de un país, influyendo en el aumento del ingreso nacional y por consiguiente del PIB, razón por la cual diferentes países se han preocupado por establecer ciertas normativas que salvaguardan derechos de los empleados, garantizando así, la seguridad y salud de la fuerza laboral en el desarrollo de su trabajo (Ortega Alarcón, Rodríguez López, & Hernández Palma, 2017).

Dentro de los factores de riesgo psicosocial que la NOM-035-STPS-2018 identifica son: las condiciones del ambiente de trabajo, cargas de trabajo, control sobre el trabajo, jornadas que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, rotación del personal, interferencia en la relación Trabajo-Familia, liderazgo negativo y relaciones negativas, violencia laboral (acoso, hostigamiento, malos tratos).

Según Cruzat (2020) afirma que de acuerdo a un diagnóstico que realizó la Universidad Nacional Autónoma de México, confirman que el 85% de las organizaciones dentro del país no tienen las condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan tener un balance laboral y de vida. Teniendo de cierta manera muchas probabilidades de propiciar trastornos físicos y psicológicos en las personas, que terminan impactando en el desempeño organizacional.

Según Castro, Cruz, Hernández, Vargas, Luis, Gatica & Tepal (2018) citado en Méndez & Mul (2021) sostienen que la calidad de vida laboral está sumamente relacionada con las condiciones de trabajo, ya que tienen influencia en la aparición de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, el riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo, haciendo referencia a enfermedades, patologías y lesiones sufridas con motivo del trabajo.

Para Castro, Cruz, Hernández, Vargas, Luis, Gatica & Tepal (2018) citado en Méndez & Mul (2021) mencionan que al promover calidad de vida laboral en las organizaciones trae consigo

beneficios importantes para la organización, tales como: mayor lealtad, compromiso de los colaboradores hacia la organización, la retención del talento; incremento en la productividad; así como mayor nivel de satisfacción laboral, reduciéndose los índices de ausentismo y rotación voluntaria.

Poole & Van de Ven (2004) citados en Alaniz & López (2021) definen al cambio dentro de una organización o entidad como la transformación de esta misma tanto en su forma, calidad y estado a lo largo del tiempo. Una entidad puede ser representada como el trabajo de un individuo, un grupo de trabajo, una subunidad organizativa, el conjunto organizacional, o comunidades más grandes de organizaciones, como las industrias.

Los factores de riesgos psicosociales afectan negativamente al trabajador dentro y fuera de una organización causándoles una serie de consecuencias como son accidentes, enfermedades, discapacidad laboral, etc., ya que si no son atendidos a tiempo estos podrían afectar a la salud del trabajador, así como su desempeño laboral, reflejándolo en una baja productividad, eficacia y eficiencia y por ende el crecimiento económico.

La NOM-035-STPS-2018 establece ciertas condiciones para que las empresas desarrollen un entorno organizacional favorable, como son un buen Sentido de pertenencia, Capacitación y formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas, Definición precisa de responsabilidades, Participación proactiva y comunicación entre trabajadores, Distribución adecuada de cargas de trabajo, Mecanismos de evaluación de desempeño y de Reconocimiento del desempeño.

**CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria y Agradecimientos.	02
Resumen.	03
Abstract.	04
Presentación.	05
Introducción.	08
Índice General.	12
Índice de Tablas.	14
Índice de Figuras.	15
Índice de Gráficos.	15

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO I: GENERALIDADES.</b>	17
1.1 Antecedentes.	17
1.2 Datos sobre la situación.	20
1.3 Justificación.	21
1.4 Planteamiento del Problema.	24
1.5 Pregunta de investigación.	26
1.6 Hipótesis.	27
1.6.1 Hipótesis General.	27
1.6.2 Hipótesis Específicos.	27
1.7 Objetivos.	28
1.7.1 Objetivo General.	28
1.7.2 Objetivos Específicos.	28
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.</b>	 29
2.1 Antecedentes de la Investigación.	29
2.2 Bases Teóricas.	36
2.3 Glosario de Términos.	43
 <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA Y MATERIALES.</b>	 48
3.1 Metodología.	48
3.1.1 Diseño de la Metodología de Investigación.	49
3.1.1.1 Zona de Estudio.	49
3.1.1.2 Universo de Estudio.	52
3.1.1.3 Muestra.	53
3.1.1.4 Alcances y Limitaciones.	55

3.1.1.5	Procedimiento de Obtención de Datos.	56
3.1.1.6	Instrumentos de Recolección de Datos.	58
3.1.1.7	Procesamiento de la Información.	60
3.2	Tipo de la Investigación.	69
3.3	Variables de Investigación.	70
3.4	Fases de la Metodología Implementada.	70
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE ACCIÓN.</b>		74
4.1	Análisis e Interpretación de Resultados.	74
4.2	Pruebas de Hipótesis.	83
4.3	Presentación de Resultados.	84
4.3.1	Identificación de Trabajadores que fueron Sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos (Guía de Referencia I).	84
4.3.2	Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Centro de Trabajo (Guía de Referencia II).	85
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA Y PROGRAMA DE ACCIÓN.</b>		95
5.1	Propuesta para la Solución del Problema.	95
5.2	Beneficios que Aporta la Propuesta.	97
5.3	Beneficios de la Implementación de la NOM-035-STPS-2018 en Agua Leona Vicario.	98
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>100</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>101</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		<b>102</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>112</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Cantidad de personal laborando en la empresa Agua Leona Vicario.	53
Tabla 2. Valor de las opciones sobre las respuestas asignadas al cuestionario de la Guía de Referencia II.	62
Tabla 3. Grupo de ítems por dimensión, dominio y categoría en referencia a la Guía de Referencia II.	63
Tabla 4. Obtención de la calificación del DOMINIO.	65
Tabla 5. Obtención de la calificación de la CATEGORÍA.	66
Tabla 6. Obtención de la calificación final para determinar el nivel de riesgo psicosocial de la organización.	66
Tabla 7. Criterios para la toma de acciones.	67
Tabla 8. Metodología implementada para el desarrollo del proyecto.	72
Tabla 9. Edad, Estado Civil y Nivel de estudios del personal de la empresa Agua Leona Vicario.	76
Tabla 10. Departamento y Puesto del personal de la empresa Agua Leona Vicario.	77
Tabla 11. Tiempo en la empresa Agua Leona Vicario.	78
Tabla 12. Resultados generales de la Sección II y obtención del nivel riesgo psicosocial en la empresa Agua Leona Vicario.	81
Tabla 13. Cantidad de personal, referente a las condiciones de trabajo.	86
Tabla 14. Cantidad de personal, referente a la carga de trabajo.	87
Tabla 15. Cantidad de personal, referente a la falta de control sobre el trabajo.	88
Tabla 16. Cantidad de personal, referente a la jornada de trabajo.	89
Tabla 17. Cantidad de personal, referente a la interferencia Trabajo-Familia.	90
Tabla 18. Cantidad de personal, referente al liderazgo.	91

Tabla 19. Cantidad de personal, referente a la relación en el trabajo.	92
Tabla 20. Cantidad de personal, referente a la violencia.	93
Tabla 21. Propuesta de medidas preventivas contra los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en Agua Leona Vicario.	96

### ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial	37
Figura 2. Ubicación de Leona Vicario en el Estado de Tabasco.	50
Figura 3. Área de proceso de lavado de garrafones	51
Figura 4. Área de proceso de purificación del agua	51
Figura 5. Área de proceso de llenado de garrafones con agua purificación y espacio de producto terminado.	52

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Nivel porcentual de estrés laboral en México a diferencia de las primeras economías del mundo como China y EEUU.	39
Gráfico 2. Trabajos expuestos a sufrir conductas sociales.	42
Gráfico 3. Género del personal de la empresa Agua Leona Vicario.	75
Gráfico 4. Resultados generales de la Sección I: Acontecimiento Traumático Severo, en la empresa Agua Leona Vicario.	80
Gráfico 5. Cantidad de personal, referente a las condiciones de trabajo.	86
Gráfico 6. Cantidad de personal, referente a la carga de trabajo.	87
Gráfico 7. Cantidad de personal, referente a la falta de control sobre el trabajo.	88
Gráfico 8. Cantidad de personal, referente a la jornada de trabajo.	89

Gráfico 9. Cantidad de personal, referente a la interferencia Trabajo-Familia.	90
Gráfico 10. Cantidad de personal, referente al liderazgo.	91
Gráfico 11. Cantidad de personal, referente a la relación en el trabajo.	92
Gráfico 12. Cantidad de personal, referente a la violencia.	93



## CAPÍTULO I: GENERALIDADES.

### 1.1 ANTECEDENTES.

El 23 de octubre de 2018 se publica en el portal del Diario Oficial de la Federación (DOF), una norma el cual tiene como objetivo establecer elementos para poder identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como también el promover un entorno organizacional favorable dentro del centro de trabajo, la norma de la cual se habla es la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Artículo 3 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo define los factores psicosociales como: Aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. Todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado (Moreno, 2018).

En 1986 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se posiciona como la primera entidad que levanta la voz de alarma sobre los **factores psicosociales** en el documento llamado “Los factores psicosociales en el trabajo: conocimiento y control” (Moreno, 2018).

A partir del año 1986 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce los factores psicosociales en el trabajo como elementos de alta preocupación para la seguridad y salud de los trabajadores. A partir de este momento la Comunidad Económica Europea y en general, alrededor del mundo se inicia la introducción en sus diferentes normatividades y directivas la necesidad de incluir este tipo de factores. En México, es en el año 2012 que se introduce en la constitución política (artículo 2º) el concepto de trabajo digno o decente y conceptos tales como el acoso, hostigamiento sexual, la protección del trabajo infantil, etc., hasta llegar a la publicación del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo de la STPS,

dónde en su artículo 3º se integra la figura de los factores psicosociales en el trabajo (Vázquez, S. f.).

Los riesgos psicosociales tienen su antecedente en los factores de riesgo psicosocial que son aquellos que afectan los derechos fundamentales de trabajador (la violencia o el acoso laboral y sexual), que tienen efectos negativos sobre la salud del trabajador (estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional), y que afectan la salud mental de los trabajadores (la ansiedad y la depresión) (Moreno, 2018).

La NOM-035-STPS-2018 es una norma encargada especialmente en abordar el tema de Factores de Riesgo Psicosocial, esta norma en mención entra en vigor en octubre de 2019 la cual exige a las empresas mexicanas a encargarse en identificar, analizar, prevenir y evitar los factores de riesgos psicosociales presentes en el área de trabajo, lo cual podrían perjudicar la salud mental de sus trabajadores y de la misma manera el rendimiento de cada uno de ellos.

De acuerdo con datos que se obtuvieron de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), México representa el segundo país peor calificado en la evaluación de índices de balance entre la vida personal y laboral de sus ciudadanos. Junto a China y Estados Unidos, es uno de los países que padecen más estrés laboral. También, nuestro país tiene ambientes laborales muy tóxicos para la vida de sus trabajadores (NOM 035: ¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE?, 2020).

México encabeza la lista de países con mayor estrés laboral muy por encima de países como China con el 73% y Estados Unidos con el 59% todo esto derivado del ritmo de vida actual, además de los factores externos como la calidad de vida, la contaminación y el transporte público. México es reafirmado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el país con el mayor nivel de estrés laboral y se considera que el 75% de los trabajadores en el país lo padecen. Alrededor de 18.4 millones de personas conviven con este tipo de estrés, el cual afecta tanto su calidad de vida como su capacidad laboral. Entre las causas más comunes que provocan el estrés laboral en nuestro país se encuentran las presiones por parte de superiores, seguidas de

la falta de estabilidad laboral, la excesiva carga de trabajo y las presiones financieras. La OMS dio a conocer que los profesionistas más propensos a sufrir estrés laboral son los contadores, médicos, profesores y personal administrativo, aunque en realidad ninguna profesión se encuentra libre de vivir el estrés laboral en nuestro país. Por otra parte, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral podría suponer pérdidas de entre el 0.5% y el 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) de cada país. Según la OMS el 75 % de los mexicanos padece el síndrome de burnout o fatiga por estrés laboral, lo cual provoca pérdidas por más de 16.000 millones de pesos (casi 900 millones de dólares) anuales en el sector productivo de México (Antecedentes NOM-035 STPS, s. f.).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), reveló algunos datos interesantes acerca del panorama actual de la situación en América Latina, en la primera encuesta de Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud realizada en 2012, arrojó importantes cifras del estrés laboral, en las que de un 12% a un 16% de las personas manifestó sentirse constantemente con tensión o estrés. En Argentina, más de un 26% de trabajadores reportó que sufría de carga mental a raíz del exceso de trabajo, una de las principales causas del estrés laboral. En otros países como Brasil el 14% de las prestaciones sanitarias anuales eran debidas a enfermedades mentales, en Colombia o Chile, los resultados tampoco resultan tan favorables, casi un 25% de los hombres y un poco más del 28% de las mujeres calificaron su nivel del estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos. Por lo que México retoma la información y a partir de octubre de 2019 la NOM-035-STPS-2018 sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo las empresas y organizaciones deben identificar los factores de riesgo, así como también prevenirlos. Uno de los puntos a entender en México es que los trabajadores tienen muy poco tiempo para realizar actividades personales y necesarias como lo es el comer, dormir, ejercitarse y socializar, por lo que esto aumenta el factor de riesgo psicosocial que con el tiempo influyen en la salud del trabajador (Antecedentes NOM-035 STPS, s. f.).

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud (Moreno, 2018). Desde tiempos anteriores el trabajo ha sido el problema de muchas causas de enfermedades ya que ha estado presente desde mucho antes, ya que no ha existido una manera de contrarrestar completamente esta causa que ha provocado la pérdida de algunos miembros en los trabajadores, daños mentales, etc., esto ha provocado de igual manera la pérdida de recursos económicos para las empresas, y dependen del nivel de afectación que haya sufrido el personal.

## **1.2 DATOS SOBRE LA SITUACIÓN.**

La empresa AGUA LEONA VICARIO, ubicada en la Ranchería Leona Vicario, Balancán, Tabasco se dedica a la producción de agua purificada, que es dispersada a ciertas poblaciones pertenecientes al municipio de Balancán, Tabasco, actualmente la empresa se encuentra en una situación en la cual existen problemas generados principalmente por el propio personal, esto de acuerdo con resultados obtenidos por parte del Gerente General de la empresa que por medio de un cuestionario (Ver Anexo 1) de elaboración propia, se ha logrado obtener que los problemas generados por el personal, son de casos que afecta a la empresa, de los cuales se pueden mencionar: bajo rendimiento/productividad dentro de la labor, irresponsabilidades por parte de los personales, existencia de discusiones fuertes entre compañeros, personales que han faltado muy a menudo a causa de compromisos familiares, lo que los ha llevado a inasistencias constantes de más de 2 días consecutivos en varias ocasiones. Al no contar la empresa con un sistema de control/medición en base a esos comportamientos, así como factores de riesgos psicosociales y a evitar la presencia de acontecimientos traumáticos severos, estos mismos se han visto incrementados cada vez más.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN.

El trabajo es la actividad principal de toda persona para poder generar ingresos económicos satisfaciendo de cierta manera sus necesidades diarias, y como tal, el trabajo puede ingresar en la vida de las personas, ya sea de forma positiva o negativa. Sin embargo, desde que el hombre ha existido, no siempre se prestó especial importancia a dicha interrelación, ya que se carecía del sentido de crear condiciones para disminuir estos riesgos del trabajo que deterioraban a la salud del personal, todo esto se veía como un problema individual de quienes trabajaban, pero nunca como una consecuencia del ambiente laboral. Esta teoría antigua fue sostenida por mucho tiempo, conforme el tiempo pasaba estas ideas fueron siendo modificadas a base del surgimiento de las corrientes sindicales y del avance social. El riesgo psicosocial es un término muy reciente, ya que sus primeros indicios de utilización datan de los últimos años del siglo pasado. Siendo en 1984, la publicación de “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, una de las primeras referencias oficiales sobre el tema, este era un material que expresaba la fuerza ejercida por los factores psicosociales, sobre la conducta y salud del trabajador. A finales del siglo XX, la identificación de los riesgos psicosociales tuvo su apogeo, catalogados como situaciones laborales que pueden incidir de manera negativa en la salud (física, mental o social) de los empleados creando cuadros de enfermedades en el personal (Orígenes e historia del riesgo psicosocial, 2019).

Los recientes cambios veloces culturales y tecnológicos del siglo han hecho que las organizaciones sean percibidas como entornos menos predecibles, lo que hace que las demandas de las personas tengan más interés en cambiar la forma de trabajo y las obliguen a adaptarse constantemente a un entorno cada vez más cambiante. Debido a estos resultados, muchas empresas tanto internacionales como nacionales intentan crear y seguir estándares de bienestar para sus empleados, sin embargo, hasta estos momentos actuales todavía no ha sido posible orientar las decisiones hacia el desarrollo de entornos en los que se desarrolla una salud mental positiva (SMP) (Calderón Mafud, 2019).

Es por tales razones por las que surge la Norma Oficial Mexicana (NOM 035) de la necesidad de mejorar la identificación, análisis y prevención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Las estadísticas arrojan que los riesgos psicosociales son la causa del **50%** al **60%** de jornadas perdidas de trabajo, destacó la STPS: "Las empresas deben ser conscientes de la estrecha relación que existe entre los riesgos psicosociales y las tasas elevadas de ausentismo en el centro de trabajo". La Organización Internacional del Trabajo alertó a que las empresas "deberían de poner especial atención a los Acontecimientos Traumáticos Severos y a Factores de Riesgo Psicosocial, en todas las profesiones y trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo", en especial las empresas mexicanas, ya que el centro de trabajo es un lugar idóneo para detectarlos, tratarlos y proteger el bienestar de los trabajadores. México en estos temas de salud laboral, fue comparado con otros países respecto a los indicadores que miden el bienestar psicosocial por medio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), organismo internacional que agrupa a más de 36 países, cuya misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social, cada año emite una medición de calidad de vida, en donde califica sobre un máximo de 10 puntos y 11 indicadores, en algunos de los cuales México está **reprobado** (Pacheco Ávila, 2021).

Existen factores asociados a las actividades laborales que exponen en riesgo la integridad de cada personal, dirigiendo su salud debido a accidentes u otro tipo de enfermedades derivadas del tipo de trabajo llevado a cabo, el ingreso de aspectos psicológicos como un componente de relevancia en los Sistemas de Gestión para la Promoción de la Seguridad y la Salud en el Trabajo pasan a formar parte importante para impactar en el bienestar de las y los trabajadores, ya que el proceso de salud-enfermedad-atención no puede ser entendido sin considerar todas las dimensiones que conforman al ser humano (Cotonieto-Martínez, 2020).

De acuerdo a un estudio de la Universidad Nacional Autónoma de México el 85% de las organizaciones mexicanas no tienen las condiciones adecuadas para que sus colaboradores

tengan un balance entre vida personal y trabajo, lo cual propicia trastornos físicos y psicológicos. De acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global se pierde anualmente a causa del estrés, depresión y ansiedad que genera el trabajo, de la mano con los accidentes laborales (Gradwohl, s. f.).

El mundo empresarial se ha visto afectado por los factores y los riesgos psicosociales, siendo estos un problema para el ámbito de la salud en el trabajo, así como el entorno organizacional ya que forman parte de los problemas que afectan a las economías empresariales, la salud de las personas y de las organizaciones, existiendo en estos un descontrol de las actividades, a pesar de que tiempos anteriores se han intentado crear medidas, estas han sido poco complicadas para ciertas organizaciones que no cuentan con un sistema organizado, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral. Al estar presente en un entorno favorable, ya sea de manera psicosocial, clima organizacional, este ayuda con un buen desarrollo y rendimiento del personal, así como un bienestar mental y físico del personal.

La NOM-035-STPS-2018 rige en todo el territorio nacional mexicano y aplica en todos los centros de trabajo, pero, sin embargo, las disposiciones de esta Norma aplican de acuerdo con el número de trabajadores que laboren en el centro de trabajo; existiendo tres categorías, estableciendo lo siguiente:

- Centros de trabajo donde laboren hasta 15 trabajadores, se deberá aplicar el cuestionario de la Guía de Referencia I.
- Centros de trabajo donde laboren entre 16 y 50 trabajadores, se deberá aplicar el cuestionario de la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II.
- Centros de trabajo donde laboren hasta más de 50 trabajadores, se deberá aplicar el cuestionario de la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia III.

Tomando como referencia lo que establece la NOM-035, en la empresa Agua Leona Vicario, se implementa la Guía de Referencia I; debido a que el personal está expuesto a la sociedad exterior, ya que se le hace la entrega de su producto (garrafones de agua) directamente

hacia su hogar, con la implementación de esto es por la cual se obtiene los resultados sobre el nivel de afectación sobre los Acontecimientos Traumáticos Severos que afecta al personal, y la Guía de Referencia II, para verificar el nivel de riesgo psicosocial del personal, ya que de igual forma está expuesta a esta misma, de manera poder crear medidas preventivas que ayuden a mejorar el nivel de vida social de los propios personales.

#### **1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Al hablar de trabajo es como para muchos hablar de estrés, la gran mayoría de las personas que han laborado dentro de una organización realizando cualquier actividad, estando al mando de un líder, se han visto afectadas por ciertas enfermedades a base del trabajo. Esto se ha venido presentando desde hace ya muchísimo tiempo, tanto a nivel mundial como a nivel nacional.

Tal vez jamás en la historia de la humanidad han existido tantos cambios sociales y con tanta velocidad como los que se han sufrido en los últimos 40 años; la globalización, la automatización de procesos y el desarrollo de los sistemas informáticos han expuesto periodos cortos de tiempo de elaboración de un producto, nuevas formas de funcionamiento en la cultura, política, economía, convivencia social y en particular en la vida laboral. Siendo la vida laboral muy importante si se resalta que el ser humano y el trabajo son un binomio que interactúa íntimamente, inevitable, trascendente, dinámica y con una influencia recíproca. Concluyendo que, el trabajo existe por medio de las personas que lo ejecutan a través de su propia actividad laboral (Juárez García, 2018).

Desde el año 2013, la Organización Internacional del Trabajo señaló que se habían reducido los riesgos tradicionales a la seguridad en el trabajo (Implementación NOM-035-STPS-2018 para Empresas, s.f.), pero sin embargo, hasta la actualidad muchos de los empleados de cualquier organización de cualquier giro continúan con afectaciones a su salud, esto lo han confirmado muchas investigaciones que se han llevado a cabo referente al tema, la presencia de



estas afectaciones han sido físicas y mentales, es por ello, que se ha establecido la NOM-035 en implementación para las soluciones de las mismas, protegiendo principalmente la salud del personal.

En mención a los problemas laborales dentro de las empresas, el 13 de febrero de 2015 entra en vigor el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (RFSST), teniendo como objetivo “establecer las condiciones para prevenir riesgos y garantizar a los trabajadores el derecho a desempeñar sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud, con base en lo que señala la Ley Federal del Trabajo” (Empresas Mexicanas en Peligro por Riesgos Psicosociales, 2015)

Desde muchísimos años hasta la actualidad las empresas, desde una micro-empresa hasta una macro-empresa han sido una fuente de ingreso para muchas personas a base del empleo, es por ello que organizaciones se han preocupado por generar Reglamentos, Leyes y Normativas que apliquen para el cuidado de la salud y bienestar del personal, recalcando de cierta manera que las empresa que generen empleos a base de las labores que en ella se realicen, de acuerdo a Implementación NOM-035-STPS-2018 para Empresas (s.f.) requerirán crear, fortalecer y sostener culturas preventivas de riesgos labores protegiendo en ella la salud de su capital humano, estas especificaciones son señaladas en la Ley Federal del Trabajo, Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Norma Oficial Mexicana de Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo-Funciones y Actividades. Ya que en estas leyes, reglamentaciones y normas tienen como base la importancia del capital humano mencionando que es uno de los activos más importantes de las empresas para poner en pie las funciones de las mismas, siendo necesario invertir en su bienestar para resguardar tanto su integridad física como psicológica.

Es ya en el año 2016 cuando la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) gestiona el desarrollo de la normatividad aplicable que tiene como 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, siendo publicada el 29 de octubre del 2018, en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, entrando en vigor el 23 de octubre de 2019. Misma que exige a las empresas de cualquier parte de la república mexicana a velar por su personal al mando, especificando que se deben de generar medidas preventivas de factores de riesgo psicosocial dentro de sus instalaciones, así como a aquellos que hayan percibido algún acontecimiento traumático severo.

Las instalaciones industriales han sido siempre al igual que una casa familiar un lugar de felicidad para las personas que permanecen la mayor parte de su vida dentro de ella, ya que conviven con otros más compañeros, teniendo diálogos, risas, convivencia, etc., pero siempre y cuando haya una buena armonía, buenas condiciones favorable de trabajo, liderazgo y relaciones positivas, halagos positivos a los personales, cargas de trabajo equitativas, jornadas de trabajo justos, cero violencias.

Con base en lo anterior se formula las siguientes preguntas de investigación:

### **1.5 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.**

¿Qué Acontecimientos Traumáticos Severos se han presentado en la empresa Agua Leona Vicario?

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales a las que se enfrenta el personal de la empresa Agua Leona Vicario?

¿Cómo evitar la presencia de los factores de riesgos psicosociales que ha afectado la salud y la productividad del personal en la empresa Agua Leona Vicario?

## **1.6 HIPÓTESIS.**

### **1.6.1 Hipótesis General.**

El rendimiento del personal de Agua Leona Vicario se ha visto afectado por ciertos factores presentes en la labor, como son la presencia de algunos Acontecimientos Traumáticos Severos (Accidentes, Asaltos, Actos Violentos, Secuestro, Amenaza) y Factores de Riesgo Psicosocial (trastornos de ansiedad, estrés grave y de adaptación, tipo de jornada, violencia laboral, cargas de trabajo, interferencia en la relación Trabajo-Familia, relaciones negativas).

### **1.6.2 Hipótesis Específicos.**

- Los Acontecimientos Traumáticos Severos y los Factores de Riesgo Psicosocial; son los mayores problemas que están afectando tanto a la empresa en materia de economía y al personal en materia de salud, ambos reflejando una baja productividad.
- El personal se ha visto afectado a un acontecimiento traumático severo.
- Generar medidas de prevención sobre Acontecimientos Traumáticos Severos y Factores de Riesgo Psicosocial se logra disminuir la presencia de estos problemas dentro de la empresa.
- Tener baja presencia de riesgos psicosociales aumentaría la productividad, así como tener también un personal en buenas condiciones de salud.

## **1.7 OBJETIVOS.**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Desarrollar metodologías que eviten la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial presentes en las actividades laborales dentro de la empresa AGUA LEONA VICARIO en BALANCÁN, TABASCO, basado en la normatividad aplicable.

### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

1. Realizar diagnósticos que ayuden a exponer la presencia de riesgos psicosociales dentro del ambiente laboral.
2. Implementar cuestionario a empleados para conocer el nivel de afectación psicosocial en su persona.
3. Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgos psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación.
4. Crear instrumentos técnicos que permitan a la empresa Agua Leona Vicario identificar los factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo.
5. Lograr un mejor desempeño de los trabajadores de la empresa bajo un ambiente seguro, respetuoso y que limite la generación de estrés.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.**

Desde tiempos antiguos el trabajo ha venido desarrollándose por la fuerza humana y eso no solo ha implicado riesgos físicos, químicos y ambientales, como se han venido mencionando, sino que también con la aparición de nuevas tecnologías, formas de realizar las actividades han aparecido los riesgos psicosociales como un elemento que amenaza la productividad de las empresas y la salud de los trabajadores.

Ante la presencia de estas nuevas condiciones laborales, que han dominado el escenario globalizado, surge en 1989 en Europa una preocupación hacia los trabajadores por ser expuestos a riesgos psicosociales. Lo cual significaba que la medicina laboral no solo debía enfocarse en los accidentes del trabajo y la parte física, sino también en analizar el estrés laboral, la violencia laboral, el moobing organizacional y cuidar mantener un entorno organizacional favorable para los colaboradores que se encuentren laborando en ese entorno (Gámez, 2021).

#### **Antecedentes de la Investigación.**

Un primer trabajo corresponde a Vargas, Bernáldez y Gil (2020), quienes realizaron un artículo de investigación que lleva por nombre “Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil” la sede es una empresa privada de giro textil en Toluca, Estado de México.

Investigación que tiene como objetivo principal, identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, la exposición a eventos traumáticos y la salud mental en los empleados que laboran en esa empresa privada de giro textil, investigación que se lleva a cabo con base en los requerimientos de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 titulada “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Identificación, Análisis y Prevención”, y de los instrumentos destinados a tal fin.

Para poder llegar a obtener resultados concretos se necesitaron de ciertas herramientas y métodos: dentro de los que se llevó un estudio no experimental transversal descriptivo

correlacional, procesada en una muestra de 652 participantes, a través de: Cuestionarios General de Salud, Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos y Cuestionario para identificar los Factores de Riesgo Psicosocial, estos dos últimos cuestionarios proporcionados por la NOM-035-STPS-2018. Se realizó estadística descriptiva, correlaciones de Pearson y Anova, todo con un intervalo de confianza de 95%.

Obteniendo como resultado que, dentro de los factores de riesgo psicosocial, como son: Ambiente de trabajo, Organización del tiempo de trabajo, Liderazgo y Relaciones en el trabajo y Entorno organizacional se encuentran en un nivel bajo, excepto en el rubro de Factores propios de la actividad con un nivel medio. Los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos se manifestaron en un 21%, los trabajadores que requieren atención psicoterapéutica corresponden a un 13%; y 2% presentan riesgo suicida. Las correlaciones realizadas demuestran que, al presentarse un acontecimiento traumático, los factores de riesgo psicosociales, del entorno laboral y la salud mental se interrelacionan y por lo tanto afecta la salud mental, física, el ambiente laboral y las actividades de los trabajadores. La exposición a acontecimientos traumáticos severos, la salud mental y los factores de riesgo psicosocial están estadística y significativamente relacionados, teniendo incidencia unos sobre los otros, por lo que en general se requieren acciones preventivas y correctivas de intervención, así como también capacitar al personal sobre temas de las actividades que desempeñan dentro de la empresa.

Un segundo trabajo que corresponde a Millanes & Erro (2021), el cual es una Revista de Investigación Académica, que lleva por nombre “Factores psicosociales presentes en una industria maquiladora artesanal ubicada en el sur de Sonora”,

Dicha investigación tiene como objetivo principal analizar los factores psicosociales presentes en las empresas industriales establecidas en el sur de Sonora, actualmente en todas las empresas, ya sean pequeñas o grandes, en ciertos casos están presentes los factores de riesgo psicosocial, o bien también acontecimientos traumáticos que sufren el personal, todo

dependiendo del tipo de jornada, tipo de actividad realizada, atención a clientes, etc., para poder diseñar propuestas a la alta gerencia para que provean un entorno organizacional favorable; se necesita de un método, el cual en este proyecto de investigación el método utilizado fue el cuantitativo, ya que a través de la recopilación de los datos por medio de un instrumento formulado por parte de la misma NOM-035- STPS-2018, con un alcance del tipo exploratorio descriptivo y diseño transaccional, al llevarse a cabo el proceso de recopilación de datos por parte de las encuestas establecidas por la norma en mención las encuestas fueron aplicadas una sola vez a un total de 477 trabajadores, de los cuales el 52% pertenece al sexo masculino y el 48% al femenino.

Dentro de los resultados obtenidos en este proyecto luego de que ciertos datos fueran analizados se dieron a conocer índices positivos respecto a la categoría de relaciones en el trabajo con un 96.6% en nulo; mientras que existen rangos desfavorables para las dimensiones de reconocimiento del desempeño con un 33.6%, entorno organizacional obteniendo un 18% y violencia con un 20.3%; llegando a concluir que es necesario llevar a cabo más investigaciones y programas de intervención para la identificación, detección y reducción de este tipo riesgos, impulsando el bienestar de los trabajadores.

La constante necesidad de identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial se origina gracias a las circunstancias que ponen en peligro a los trabajadores con respecto a las deficiencias en las cargas de trabajo, el liderazgo, la falta de control y autonomía laboral, así como también los distintos actos de violencia que puedan surgir entre los mismos compañeros, tanto de niveles superiores como inferiores.

Dentro de las empresas industriales ya sea mexicana o extranjera existen ciertos factores que alteran el desempeño de los empleados, ya sea de manera satisfactoria o desfavorable. Un ambiente de trabajo favorable para el personal permite que pueda sentirse una pieza importante dentro de la organización, así como también, la existencia de actos de violencia y los accidentes

laborales, causan que los individuos no realicen sus actividades de manera correcta debido a los problemas de insomnio y la falta de concentración que ocasionan este tipo de sucesos.

Un tercer trabajo de investigación correspondiente a Gámez Gastélum (2021), quien realiza un proyecto de investigación el cual dicho artículo está titulado como el “Análisis de la implementación de la NOM 035 de la STPS-2018 en Mi PYMES. Caso de una empresa gasolinera”, como lo indica en el título, es un artículo que se basa en analizar la implementación de la Norma Oficial Mexicana 035, norma que está enfocada a la prevención de los riesgos psicosociales a partir de una metodología mixta. Dentro del cual, para su realización en el análisis de las limitaciones y obstáculos de las Mis pymes para cumplir con esta nueva política, en esta organización caso de una gasolinera con sede en Culiacán, Sinaloa, México se manejaron como muestra a 10 trabajadores de esta organización lo cual se verifican si han estado sujetos a acontecimientos traumáticos y sí estos han afectado su desempeño laboral.

El alcance de esta investigación es descriptivo y se aplicó el instrumento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), denominado instrumento para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos. La técnica por medio de la cual se llevó a cabo la recolección de información fue a base de la encuesta a un total de 10 empleados (censal), observación y entrevistas a la encargada de la administración de la empresa.

Al llevarse a cabo el proyecto en su fase de aplicación se obtiene como resultado de la investigación al obtener ciertos números que indican el nivel de afectación de estos acontecimientos es que indican que las Mi pymes enfrentan mayores obstáculos y limitaciones para implementar la norma por su falta de recursos económicos y en el caso de la aplicación del instrumento se encontró que los trabajadores tienen un riesgo bajo, dado que un promedio de 37.5 % de los colaboradores enfrenta algún factor de riesgo psicosocial.

Como un cuarto trabajo de investigación sobre los efectos de los factores de riesgo psicosocial dentro de las empresas mexicanas, el presente artículo de investigación al cual le corresponde a Ronzón Álvarez, Jiménez Diez & Cerón Islas (2021), artículo en el cual se exponen



las situaciones sobre las que se enfrenta una fábrica de la rama industria alimentaria ubicada en la península de Yucatán, México, como bien se sabe ninguna empresa está libre de estos factores que afectan a su personal y por consiguiente a la productividad empresarial, como método a aplicar en esta investigación para el levantamiento de la información se necesitó de la guía de referencia III correspondiente a los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, así como las categorizaciones de los factores de riesgo psicosocial, cuestionario establecido por la NOM-035. Llevándose a cabo a través de una plataforma digital especializada en la gestión, administración de información y levantamiento de datos. Esto permitió el acceso de los usuarios desde cualquier ubicación y dispositivo que contara con conexión a internet.

La Fábrica de la industria alimentaria para la base de datos de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial generó un total de 784 usuarios (trabajadores). Del total de usuarios contemplados se obtuvo un total de respuestas de 570 usuarios. Lo anterior, significó una participación del 72.7% cumpliendo con la cantidad exigida por parte de la NOM-035 la cual es del 33% (258 usuarios). Estadísticamente las muestras cumplieron con un rango de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5%, al superar los 259 encuestados. En la muestra total de la evaluación a nivel organizacional (570 usuarios) se contó con una mayor participación del género masculino siendo del 68%, mientras que la población femenina fue del 32%. Lo anterior debido a que la población total laboral de la organización es mayoritariamente del sexo masculino, por la naturaleza de la Fábrica.

El resultado general de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial muestra que la empresa se encuentra en un rango medio en cuanto a la prevalencia de estos.

La Fábrica de la industria alimentaria, al momento de la aplicación de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, con la NOM-035 como marco de referencia, el porcentaje de participación obtenida por parte de los trabajadores fue favorable al cumplir con el mínimo requerido por la normativa. Los resultados de los datos demográficos de la población que realizó el cuestionario se justifican por la naturaleza y giro de la Fábrica de la industria alimentaria. En

dichos resultados, se observa una mayoría de personal correspondiente a la generación Millennials, lo cual se recomienda considerar al momento de analizar los resultados debido a la tendencia generacional de priorizar la calidad de vida personal frente a la labora, lo cual podría propiciar una mayor sensibilidad hacia los factores de riesgos psicosociales dentro de la fábrica, así como tener en cuenta este factor generacional al momento de implementar planes de acción para la disminución de estos, según Cramer (2014), González, Cañizares, & Patiño (2018), Galván (2001) citados en Ronzón Álvarez, Jiménez Diez & Cerón Islas (2021).

Un siguiente trabajo de tesis nivel licenciatura de investigación al cual le pertenece a Albino Cortéz (2019), da a conocer un diagnóstico situacional de salud laboral en “cajeros” de Operadora de Negocios Crucero, Alfredo del Mazo, conocida como CHEDRAHUI, la cual se limita a conocer factores de riesgos psicosociales que ponen en riesgo a la salud de éstos trabajadores internos, así como las medidas de protección que utilizan, el objetivo de la presente investigación es identificar los factores de riesgos psicosociales y las medidas de protección que utilizan los “cajeros” de esta empresa para mejorar su desempeño laboral. Como metodología para la obtención de datos al personal se aplicó una ficha sociodemográfica, un cuestionario para la identificación de factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo y un cuestionario para las medidas de protección ante un riesgo psicosocial, teniendo como muestra a 34 cajeros (personales), el análisis de los resultados se llevó a cabo con la ayuda de un programa llamado SPSS y Excel para datos estadísticos resumiéndose en frecuencias simples y gráficos correspondientes a cada variable con base en el procedimiento de análisis de los instrumentos. Como resultado se tiene que de entre las 4 categorías de riesgo psicosocial la cual presenta la NOM-035, esta empresa en mención presentó un riesgo a nivel alto en los factores propios de la actividad que contemplan los siguientes: la carga de trabajo, el control sobre las actividades del trabajo, ritmos de trabajo, carga mental, emocional, responsabilidad, actividades contradictorias, autonomía del trabajo y falta de capacitación. Un riesgo a nivel medio en factor denominado organización del tiempo de trabajo que incluye: la jornada de trabajo, influencia del trabajo fuera

del centro laboral (familia). De acuerdo con las medidas de seguridad que realizan los trabajadores predomina: las medidas de seguridad que realizan se encaminan a controlar las actividades y la autonomía del trabajo, así como para mejorar las condiciones de ambiente en el trabajo. En el resto de los factores (carga de trabajo, jornada de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo, y la violencia laboral) no realizan medidas de seguridad y protección para reducir estos riesgos psicosociales. Como resultado general se tiene que los trabajadores presentan factores de riesgo relacionados a la actividad inmediata pues lo reconocen como un factor de riesgo psicosocial y además realizan acciones para contrarrestarlo, aunque esto no necesariamente signifique que les dé resultado.

Plasmado en estas investigaciones, ciertos resultados sobre los niveles de factores de riesgo psicosocial, que han afectado a personales de las empresas nacionales mexicanas. Al saber que cada empresa en algún momento tiene que pasar por ciertos problemas, ya sea por la mala organización del trabajo, clima organizacional en malas condiciones, relaciones negativas, jornadas excesivas de trabajo, interferencia en la relación trabajo familia, liderazgo negativo, es necesario y de mucha ayuda implementar ciertas normativas ya establecidas para poder disminuir o erradicar ciertas presencias de problemas que dañan la productividad empresarial, y bajo rendimiento del personal al mando. Ninguna empresa está libre de la presencia de estos factores psicosociales y acontecimientos traumáticos severos, ya que a muchas empresas en la actualidad manejan ciertos criterios de labor sin tener en cuenta la afectación al personal en su parte física, mental, familiar-social. Como se plasma en los artículos de investigaciones mencionadas, tanto en empresas alimentarias, empresas textiles, industrias maquiladoras, empresas gasolineras, supermercados, artesanales, es decir, en casi toda la mayoría de las empresas existe cierto nivel de factores de riesgo psicosocial, ya sea una empresa pequeña, mediana o una empresa de reconocimiento mundial.

## 2.2 BASES TEÓRICAS.

### ¿A base de dónde surge la Norma?

De acuerdo a NOM-035-STPS-2018 | Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo— Identificación, Análisis y Prevención (s.f.) establece que, en el año 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dio a conocer que los problemas de riesgos tradicionales que se presentaban dentro de las empresas se habían visto disminuidas, esto por el ingreso de nuevas tecnologías dentro de las actividades que realizaba el personal y por la normatividad existente. Pero, sin embargo, surgieron nuevas enfermedades de carácter profesional que iban en aumento, pero sin ninguna normatividad que lograra evitar la presencia de estas enfermedades. Entre estos riesgos emergentes se involucraban los de carácter psicosocial. A partir del año 2016, nuevamente la OIT, informa sobre los Factores de Riesgo Psicosociales (FRP) afirmando que era un problema global, es decir, que este problema afectaba de manera general a todas las profesiones y trabajadores. Pero a pesar de que el trabajo era la causa de estos problemas también era una opción para prevenirlos y actuar sobre ellos, con el fin de proteger la salud y bienestar de los trabajadores.

De esa manera es que, en el 2016, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, a través del Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) impulsó un proyecto de norma con el fin de identificar, analizar y prevenir los Factores de Riesgo Psicosocial, con el objetivo de incentivar empleos de calidad en cuanto al clima organización y al bienestar de los trabajadores de cualquier organización.

En la Figura 1 se plasma los siete factores de riesgo psicosocial, que mayormente se presentan en cualquier centro de trabajo, ya sea, una microempresa hasta una macroempresa, los cuales determinan el ambiente de trabajo, estos factores se encuentran contemplados por la NOM-035-STPS-2018. Para evitar estos problemas que dañan al personal es necesario e importante implementar, mantener y difundir dentro del centro de trabajo una política de prevención sobre los riesgos psicosociales.

**Figura 1.**

*Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial.*



Fuente: Elaboración Propia, 2021.

### **¿Por qué aplicar la NOM-035-STPS-2018 en México?**

El mundo laboral está cambiando gracias a la tecnología, la digitalización, la inteligencia artificial y la robótica. Tendencias que conllevan un lado positivo como es el abandono de los trabajos contaminantes, y lados negativos como son la presencia de **nuevos riesgos** que no se habían encontrado antes. Estas preocupaciones nuevas en la salud y seguridad en el trabajo se orientan a través de “cuatro grandes fuerzas transformadoras” que cambios y oportunidades para progresar, los cuales son: la tecnología, la demografía, el desarrollo sostenible y los cambios en la organización del trabajo (El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día, 2019).

Cruzat (2020) menciona que cada país tiene su propia manera de llevar a cabo su labor dentro de una organización. En el caso de México, es completamente demandante y exigente. De acuerdo a un informe realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo

Económicos (OCDE) da a conocer que México es el país que trabaja más horas, llegando a alcanzar 2,148 horas en promedio anual. Pudiendo tener consecuencias directas en términos de desgaste en el personal y termina produciendo una carga laboral sobrehumana, inaceptable en países con leyes laborales sólidas preocupadas de proteger a los colaboradores.

La NOM-035-STPS-2018 pasa a ser de suma importancia desde su entrada en vigor el 23 de Octubre de 2018 publicado por el Diario Oficial de la Federación, para cualquier organización que este al mando de un equipo de trabajo, ya que ayuda a generar mecanismos que permitan promover el bienestar de las personas trabajadoras desde una arista particular: la atención de los riesgos psicosociales en el entorno laboral se plasma precisamente en esta Norma Oficial Mexicana: teniendo como principal objetivo y meta 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. Aclarando que puede ser aplicado en todos los centros de trabajo que cuenten con hasta 15 trabajadores, entre 16-50 trabajadores y centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores, Norma Oficial Mexicana la cual rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo de cualquier giro y tamaño.

Las largas jornadas, los liderazgos inadecuados y la sobrecarga de trabajo son algunas de las principales causas del estrés laboral. A pesar de que el personal se enfrenta a este panorama en toda su actividad diaria, la mitad de las empresas no realiza ninguna acción para disminuir la afectación en su gente (Hernández, 2021).

### **Nivel de estrés en México.**

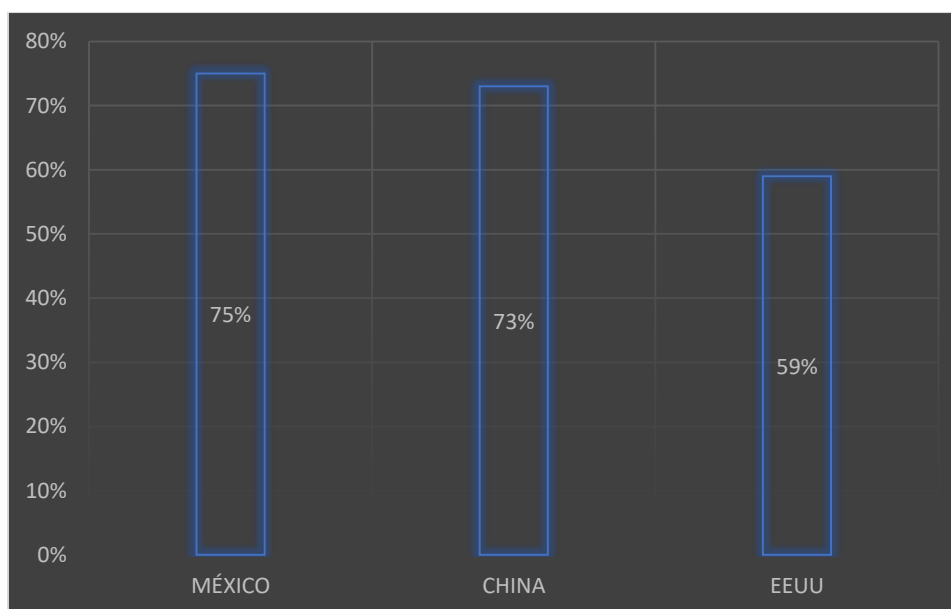
El estrés es un síndrome que recientemente fue involucrado dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades publicada por la OMS. De acuerdo a un estudio realizado por la UNAM da a conocer que, el 100% de los trabajadores presenta cierto nivel de estrés laboral y de estos, el 60% se encuentra en niveles muy **altos**, esto a nacional mexicano, con consecuencias que se reflejan a nivel fisiológico (Medina, s.f.).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) citado en Maldonado (2019), México cuenta con un 75% de prevalencia de estrés laboral, mientras que otros países como las primeras economías del mundo siendo el caso de China cuenta con un 73% de prevalencia de estrés en su fuerza laboral y Estados Unidos con un 59% de prevalencia de estrés en su fuerza laboral.

Según Hernández (2021) menciona que durante los casi 19 meses que lleva instalada la pandemia de covid-19 en México, 6 de cada 10 personas trabajadoras han padecido estrés laboral como consecuencia de las largas jornadas, exceso de trabajo, mala comunicación, falta de control sobre las tareas diarias o liderazgos inadecuados.

### Gráfico 1.

*Nivel porcentual de estrés laboral en México a diferencia de las primeras economías del mundo como China y EEUU.*



Fuente: Elaboración propia, 2021 referente a *Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo*, por A. Maldonado, 2019 (<https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>).

Como se puede apreciar en el Gráfico 1, la población mexicana, en cuanto al nivel de estrés laboral se posiciona en primer lugar, muy por encima de China y Estados Unidos, significando esto que el personal mexicano ha sido expuesto a muy malas condiciones laborales,

con claridad puede significar un excesivo incremento de enfermedades como físicas, mentales, sociales.

El gerente Regional Oriente/Sureste de OCCMundial, Mauricio Sauri indicó que en el 2019 el estrés laboral afectaba a más del 40 % de los trabajadores en México cifra inferior a la presente en el 2021 que incrementó a un 75%, este aumento brusco del estrés laboral se debió a que las empresas tuvieron que implementar nuevos esquemas laborales, como oficina en casa o trabajo en línea, consecuencia de la pandemia de COVID-19 (Moguel, 2021).

Un buen clima organización favorable, buenas relaciones positivas entre compañeros y superiores, un buen sentido de pertenencia en la empresa, existencia de capacitación constante al personal para ejercer sus actividades diarias, haciéndoles saber cuáles son sus funciones y sean valorados por su trabajo, el resultado de todo ello es un **buen desempeño laboral** reflejada en una alta productividad empresarial. Aunque la tarea no es fácil, ya que se habla de un universo de casi 5 millones de empresas existentes en el país mexicano. Aclarando que no es suficiente que solo las grandes organizaciones se apeguen a lo que dicta la norma, ya que más del 70 % de la fuerza productiva mexicana labora en las denominadas Pymes (Maldonado, 2019). En cambio, los colaboradores que se sienten en riesgo en el ejercicio de su trabajo, con horarios muy extensos, que experimentan violencia de cualquier índole o viven eventos traumáticos, pueden **sufrir afectaciones** a nivel fisiológico y/o mental (Medina, s.f.).

Es por todo esto, que la NOM-035-STPS-2018 resulta como un medio para analizar y establecer las condiciones necesarias de trabajo para tener un **ambiente seguro y saludable** para los colaboradores.

En cuanto a la normatividad aplicable a la gestión sobre los riesgos psicosociales México dispone de una serie de reglamentos que tienen como objetivo principal velar por la Seguridad y Salud en el trabajo, tomando como principal punto a la protección de la salud y bienestar mental como un deber del trabajador y obligación por parte del empresario o patrono, obligando estas normas a los patrones a proporcionar condiciones seguras de trabajo, jornadas justas, respeto



entre compañeros, distribución de trabajo equitativo, en el Artículo 123 de la Constitución Política de los estados Únicos Mexicanos se encuentra establecido el derecho al trabajo digno, en el cual se especifica que cada persona trabaje bajo condiciones laborales que garanticen no solo su integridad física sino psicológica (Jiménez, 2018).

A pesar de existir normativas que regulan y/o proporcionan medidas preventivas para evitar que las empresas continúen percibiendo ciertas enfermedades que surgen a base del trabajo diario, estas no se han logrado implementar completamente, a las empresas en general, esto debido a que la mayoría de los patronos les interesa más la productividad empresarial que la salud de su personal.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales. A nivel global, las cifras indican que el número de personas fallecidas por causas atribuibles al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en 2017 (El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día, 2019).

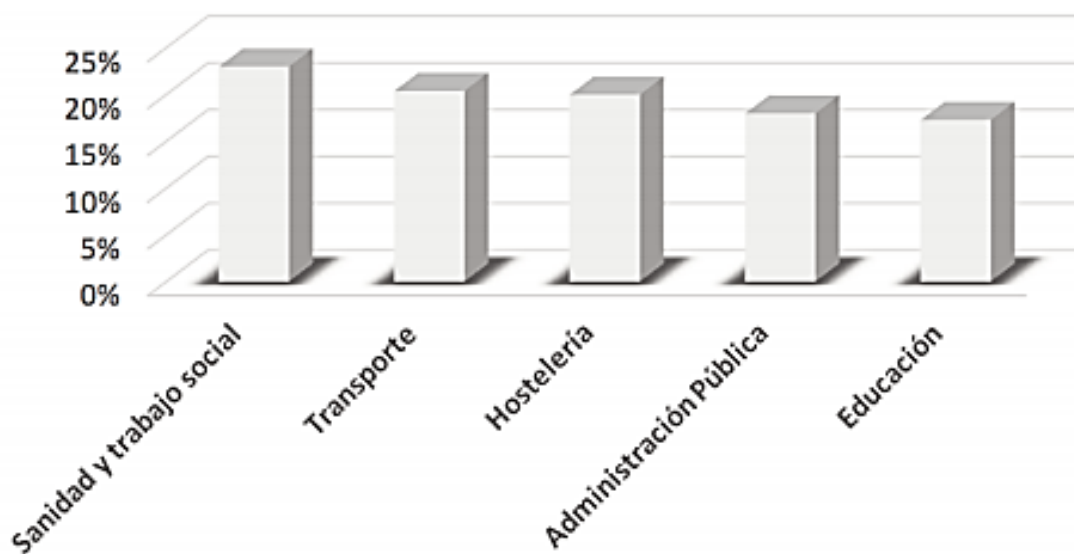
Tomando en cuenta estas cifras se conoce que esta problemática de las muertes o enfermedades no solo lleva a la pérdida de un empleado, sino que también afecta a la productividad de las empresas, ocasionando baja producción, deja de ser competente.

Según la Organización Internacional del Trabajo, cada año **más de 374 millones de personas** sufren accidentes laborales. La pérdida estimada de días de trabajo relacionadas con la seguridad y la salud laborales representan alrededor del 4% del Producto Interior Bruto mundial, una cifra que puede aumentar hasta el 6% en algunos países (El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día, 2019).

De acuerdo a Eurofound (2015) citado en Miguel Barrado & Prieto Ballester (2016) revela que los sectores más afectados por acoso laboral son la sanidad y el trabajo social, el transporte, establecimientos hoteleros, la Administración Pública y el sector de la educación, el cual se represente de manera porcentual en el Gráfico 2.

## Gráfico 2.

*Trabajos expuestos a sufrir conductas sociales.*



Fuente: De “El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español”, V. Miguel Barrado y J. M. Prieto Ballester, 2016, PERSPECTIVAS, (8), p. 35 (<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf&ved=2ahUKEwWij2faurev0AhUYIWofFHagoCCsQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw2Fsvliab7iqDwn79yGA29A>). Dominio público.

Como se puede distinguir en el Gráfico 2 la mayoría de los trabajos están expuestos a sufrir una conducta social, el cual expone al personal a sufrir enfermedades que surgen en estos casos por el acoso laboral, ya que muchas personas tienen un carácter fuerte el cual provoca cualquier anomalía con cualquier persona.

“Fomentar y mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea” (OMS, 1957).

## 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

### a. Acontecimiento Traumático Severo

“Un **acontecimiento traumático severo** es aquel acontecimiento experimentado durante la jornada laboral o con motivo del trabajo. Este suceso se caracteriza por su proximidad a la muerte o el peligro real para la integridad física del colaborador y que puede provocar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos de acontecimientos traumáticos severos son: Explosiones, derrumbes o incendios de gran magnitud; Accidentes graves; Asaltos con violencia; Secuestros; Homicidios; Covid 19 o cualquier otro que el colaborador sienta que su vida está en constante peligro” (Medina, s.f.).

### b. Acoso Laboral Gerencial o *Bossing*

De acuerdo a Molero (2009), se define como aquel comportamiento que sucede entre personas de diferentes cargos, es decir, que la víctima (trabajador de muy bajo rango) tiene una categoría inferior a la del acosador (Gerente, líder, jefe) en el organigrama de la organización o dentro de la realización de las actividades.

### c. Acoso Laboral o *Mobbing*

“En el trabajo, la violencia psicológica hacia un trabajador, por parte de superiores jerárquicos o de sus propios compañeros, se conoce entre otras denominaciones como “MOOBING”, que deriva del verbo inglés TO MOB, y que significa atacar, agredir, maltratar” (Lastra, s.f.).

### d. Carga de Trabajo

González (2014) lo define como el conjunto de requerimientos psico-físicos que necesita el trabajador para llevar acabo la labor diaria.

#### **e. Carga Mental**

Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (García & Delgado, S.f.).

#### **f. Entorno Organizacional Favorable**

“Se refiere a espacios de trabajo donde se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores. Un lugar donde se tienen bien definidas las funciones que cada empleado debe realizar y se les capacita para llevarlas a cabo. En una empresa con un entorno organizacional favorable los trabajadores participan de manera proactiva en decisiones referentes a sus labores; las duraciones de las jornadas son justas, según lo establecido en la Ley Federal del trabajo; los trabajadores son evaluados y reciben reconocimiento por su **buen desempeño**” (Medina, s.f.).

#### **g. Control Sobre el Trabajo**

De acuerdo con la OIT lo define como la oportunidad que existe para los trabajadores en el cual ellos pueden opinar y sugerir alternativas para la realización de las tareas, permitiéndole opinar al respecto y que sus ideas puedan ser válidas y tomadas en cuenta por el patrón y/o líder para la realización de las próximas actividades (Cortés, 2020).

#### **h. Estrés**

Es la respuesta natural del ser humano ante cualquier situación de miedo, tensión o peligro, llegando a formar parte de la vida de toda persona, pero en caso de que sea excesiva la presencia del estrés puede ser dañino para la mente y el cuerpo (Capdevila & Segundo, 2005).

#### **i. Estrés Laboral**

El estrés relacionado con el trabajo, de acuerdo con Izquierdo (S.f.) son una serie de reacciones físicas y psicológicas que se presentan cada vez que los trabajadores se enfrentan a exigencias ocupacionales que no le corresponden a los conocimientos, destrezas y habilidades que ellos poseen, provocando reacciones fisiológicas (Aumento de ritmo cardiaco, de la presión sanguínea, tensión muscular, sudoración, respiración superficial con mayor frecuencia),

emocionales (miedo, humor depresivo, ansiedad, enojo, baja motivación), cognitivas (baja atención, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de capacidad para la solución de problemas) y conductuales (baja productividad, mayor consumo de cigarrillos, drogas, alcohol, cometer errores, etc.).

#### **j. Factores de Riesgos Psicosociales (FRP)**

De acuerdo a NOM-035-STPS-2018 | Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo– Identificación, Análisis y Prevención (s.f.) los Factores de Riesgos Psicosociales “Son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo, de su organización, que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamaremos estresores, relacionados con: Condiciones del ambiente laboral; Exigencias más allá de las capacidades; Nivel de responsabilidad y carga mental; Falta de autonomía sobre el trabajo; Tiempo, ritmo y organización del trabajo; Mala definición del rol y contenido de tareas; Conflictos en la relación familia-trabajo; Estilos de mando y comunicación; Acoso, hostigamiento, discriminación y violencia.”

En conformidad con lo establecido en la NOM-035-STPS-2018 menciona que son “Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado” (DOF, 2018).

#### **k. Factores Psicosociales**

Son aquellas situaciones que se encuentran presentes en la laboral estando directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la actividad, afectando al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador (RIESGOS RELACIONADOS CON LA PSICOSOCIOLOGÍA, S.f.).

## **I. Hostigamiento Laboral**

Toda acción u omisión destinada a provocar un malestar general que incluye padecimiento psíquico, moral y laboral en la persona víctima. Este malestar puede manifestarse, por ejemplo, con sintomatología psicosomática (Varela, De la Iglesia, Rojas Breu, 2014).

### **m. Interferencia en la Relación Trabajo-Familia**

Son llamados conflictos, generados por una serie de presiones en el trabajo, tales como características del horario laboral, estresores de rol, estatus dentro de la organización, características de la tarea establecida al personal (Rodríguez & Nouvilas, 2008).

### **n. Liderazgo Negativo**

El liderazgo negativo es la manera en que un líder de equipo consigue los objetivos organizacionales a cualquier coste, aunque esto afecte negativamente a la integridad física de los integrantes de la organización (Orellana, S.f.).

### **o. Riesgos Psicosociales**

“Son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas que se derivan de deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo. No existe un listado cerrado y reconocido, pero algunos de los más frecuentes son: Estrés laboral agudo y/o crónico; Ausentismo; Síndrome del superviviente; Síndrome de burnout/boreout (Síndrome de desgaste profesional); Adicción al trabajo; Mobbing (acoso laboral); Violencia, Hostigamiento y Discriminación; Angustia, Depresión, Somatización”. (NOM-035-STPS-2018 | Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo—Identificación, Análisis y Prevención, S.f.).

### **p. Síndrome de Desgaste Profesional o *Burnout***

Saborío e Hidalgo (2015), señalan que fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral ya que posee una capacidad extremadamente alta para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Que usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico,

cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

**q. Trabajador**

De acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 se define como aquella persona física que está al mando de otra persona física o moral, ejecutando un trabajo personal subordinado (DOF, 2018).

**r. Trabajo**

Es toda aquella actividad manual o intelectual, en el cual se procesa toda materia prima el cual se obtiene un producto final procesado, actividad que se realiza a cambio de una compensación económica por las labores (Trillini, 2013).

**s. Trastornos no Orgánicos del Ciclo Sueño-Vigilia**

El trastorno del ciclo de sueño-vigilia es definido como la falta de sincronización entre el ritmo de sueño-vigilia individual y el deseable en el entorno en que está el sujeto, ocasionándole dificultades para el inicio y mantenimiento del sueño (Almenar & Campillo, S.f.).

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA Y MATERIALES.

### 3.1 METODOLOGÍA.

La metodología se describe como los procesos que se encargan en guiar de manera estructurada la investigación a desarrollarse en un entorno específico, centrándose básicamente en un estudio aplicado, teniendo como objetivo principal eliminar a los problemas presentes.

En el desarrollo de este capítulo, se presenta las fases de la metodología; medio por el cual se llevarán a cabo las recopilaciones de ciertas informaciones necesarias para poder crear medidas de prevención que eviten el desarrollo o presencia de factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa, así como también describir los instrumentos a utilizar en el estudio, al igual que describir y plantear el procesamiento de la información.

El método deductivo es una manera de razonamiento que tiene como base la verdad universal que por medio del cual se obtienen conclusiones particulares (Maya, 2014).

Al ser una investigación del tipo cuantitativa, como metodología para la obtención de datos en base al personal que labore dentro de la empresa se pretende utilizar 3 instrumentos de los cuales son: una **ficha de identificación** (Ver Anexo 2) de elaboración propia y en conformidad con la “**Guía de Referencia I**” (Ver Anexo 3) y la “**Guía de Referencia II**” (Ver Anexo 4) estos dos últimos proporcionadas por la NOM-035-STPS-2018 de los cuales se obtendrán resultados que por medio de ella se analizaran el nivel de afectación de los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestas verificando de igual forma el nivel de afectación de acuerdo a lo proporcionado por la misma normatividad.

Antes de iniciar con el desarrollo del proyecto se le solicitó una información extra al gerente de planta, para poder conocer si es necesario implementar cierta normatividad dentro de la empresa, esto se llevó a cabo por medio de la aplicación de un cuestionario (Ver Anexo 1) de elaboración propia, por medio del cual se le solicita una opinión propia referente a sus trabajadores al mando, esto para verificar si existe alguna irregularidad dentro de su organización



(Si ha notado que alguno de sus personales, ha tenido ciertos problemas dentro, fuera y en hora de la labor).

### **3.1.1 Diseño de la Metodología de Investigación.**

De acuerdo a Secretaria de Marina (s.f.), define al diseño metodológico como la manera de explicar el plan o estrategia general concebida para llevar a cabo la investigación; demostrando la forma de investigar que se considera apropiada al tipo de preguntas formuladas, al tipo de hipótesis, a los objetivos que se persiguen y al tipo de método que se intenta seguir.

El tipo de diseño metodológico de la investigación planteada en el desarrollo del proyecto se lleva a cabo por medio de una investigación cuantitativa, dado que, la información obtenida se maneja como medio para diseñar y crear medidas que ayuden a Identificar, Analizar y Prevenir ciertos factores de riesgos psicosociales presentes dentro la empresa Agua Leona Vicario, los datos recopilados fueron obtenidos a base de cuestionarios e inspecciones en un periodo de tiempo establecidos en el alcance de este proyecto temporal.

Este mismo fue desarrollado para conocer el nivel de riesgo psicosocial que padece el personal de la empresa y evaluar los resultados obtenidos de una población conformada por 7 personales para la aplicación de los cuestionarios, para luego plantear un modelo que impactara en reducir y prevenir los riesgos y enfermedades laborales que afectan el rendimiento del personal, involucrando a la familia, sociedad externa, etc.

#### **3.1.1.1 Zona de Estudio.**

La zona de estudio se refiere al lugar geográfico en donde se localiza la empresa, es decir, definiendo claramente la altitud y latitud de la zona geográfica, porcentaje que representa ya sea a nivel nacional, estatal, etc., esto por mencionar algunos.

En la Figura 2 se representa la ubicación de la ciudad en donde se llevó a cabo el estudio referente a la implementación de la NOM-035-STPS-2018, en este caso en la Ranchería Leona

Vicario. El **pueblo de Leona Vicario** está situado a 12.5 kilómetros de Balancán, Estado de Tabasco, es la localidad más poblada del municipio, en dirección Norte, el cual alberga a 588 habitantes (Leona Vicario (Balancán, Tabasco), s.f.), ubicándose en las coordenadas GPS: Longitud (dec): -91.543056, Latitud (dec): 17.692500, a una mediana altura de 20 metros sobre el nivel del mar (Leona Vicario – Tabasco, s.f.).

El estado mexicano de Tabasco es una de las 32 entidades de la república, situado en el sureste del país; cuenta con 2, 431,339 habitantes distribuidos en 25,267 km<sup>2</sup>. Su capital es la ciudad de Villahermosa. El estado se extiende por la llanura costera del Golfo de México, con su porción meridional sobre la sierra del norte de Chiapas. Colinda, al norte, con el Golfo de México y el estado de Campeche, al sur con el estado de Chiapas, al este con el estado de Campeche y la República de Guatemala y al oeste con el estado de Veracruz (Estado mexicano de Tabasco en México, 2021).

### Figura 2.

*Ubicación de Leona Vicario en el Estado de Tabasco.*



Fuente: Adaptado de Estado mexicano de Tabasco en México, por México Real, 2021(<https://mr.travelbymexico.com/741-estado-mexicano-de-tabasco/>). Copyright

2021 by México Real.

En la Figura 3, 4 y 5 se dan a conocer el área interior de la empresa Agua Leona Vicario en donde se realizan las actividades diarias, desde el lavado de garrafones hasta obtener el producto terminado.

**Figura 3.**

*Área de proceso de lavado de garrafones (al fondo).*



Fuente: Elaboración propia (fotografía), 2021.

**Figura 4.**

*Área de proceso de purificación del agua (al fondo).*



Fuente: Elaboración propia (fotografía), 2021.

**Figura 5.**

Área de proceso de llenado de garrafones con agua purificación y espacio de producto terminado.



Fuente: Elaboración propia (fotografía), 2021.

**3.1.1.2 Universo de Estudio.**

Para Condori, (2020) el universo o población objetivo o de estudio se define como los elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, base de datos, ...) globales, finitos e infinitos.

La población son los elementos accesibles o unidades que se pretenden analizar que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio (Condori, 2020).

Para el desarrollo de la presente investigación e implementación de la presente tesis se toma en cuenta a la empresa Agua Leona Vicario la cual cuenta actualmente con 7 personales incluyendo al gerente general, todos ellos laborando activamente en la empresa Agua Leona Vicario.

### 3.1.1.3 Muestra.

Condori (2020) define a la muestra como una parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.

Debido a que la empresa solo cuenta con 7 empleados laborando actualmente, así que la única opción fue aplicar el muestreo por conveniencia, ocupándose de cierta forma a todo el personal disponible.

En mención al personal, en la Tabla 1 se da a conocer la cantidad de personal que se encuentra laborando dentro de la empresa incluyendo al gerente de planta, así como también el sexo de cada uno de ellos. Se tiene conocimiento que cada uno de ellos realiza diferentes tipos de labores.

**Tabla 1.**

*Cantidad de personal laborando en la empresa Agua Leona Vicario.*

Personal	Sexo
1	Masculino
2	Masculino
3	Masculino
4	Masculino
5	Masculino
6	Masculino
7	Masculino

Fuente: Elaboración propia, 2021

Obteniendo la muestra de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 para la aplicación del cuestionario de la Guía de referencia II: cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, proporciona cierta ecuación con el cual se determina el tamaño de la muestra, la cual es la 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.

Aplicando la ecuación para poder conocer la muestra del proyecto a llevarse a cabo dentro de la empresa Agua Leona Vicario, tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{0.9604(7)}{0.0025(7 - 1) + 0.9604}$$

$$n = 6.892351856 \approx 7$$

En este caso obtenemos que el número de trabajadores a ser evaluados será de 7.

#### **Criterios de inclusión y exclusión:**

- Incluir a personal femenino y masculino que se encuentre laborando dentro de la empresa actualmente, sin importar el tipo de puesto, área de trabajo, departamento, turno, etc., pero siempre tomando en cuenta la cantidad de personal a ser evaluado determinada por la muestra.
- El personal debe ser de base, es decir, no ser un empleado temporal (prestador de servicio social, residente profesional, etc.).

### **3.1.1.4 Alcances y Limitaciones.**

#### **Alcances.**

Al desarrollar y llevar acabo medidas de prevención de factores de riesgo psicosocial presentes en un área donde laboren hasta 15 trabajadores en el cual ejecuten una labor como es el caso de embotellamiento de agua purificada, de acuerdo a información tomada directamente de la normatividad que aplique para este caso, se tiene como finalidad evitar que surjan factores de riesgos que podrían afectar a la salud laboral, salud mental, salud física, así como a la disminución del rendimiento de cada uno de ellos.

Las medidas de prevención de factores de riesgo psicosocial, se pretenden ejecutar de manera presencial a todo el personal involucrado en factores con un nivel de riesgo detectable, y ejecutar ciertas recomendaciones planteadas para evitar que sigan surgiendo anomalías dentro de la organización aplicable. Las medidas aplicables solo son válidas para organizaciones que cuenten con las mismas características como las planteadas en este proyecto.

#### **Limitaciones.**

Las principales limitaciones que se presentan al desarrollar y llevar a cabo el presente proyecto son:

- No contar con mucho tiempo presencial en la empresa para la aplicación de los cuestionarios aplicables en horas laborales.
- No tener un espacio con sillas y mesas para poder responder los cuestionarios aplicables al personal.
- El equipo de trabajo, labora diariamente con un corto tiempo de descanso, motivo por el cual no es suficiente para la aplicación de los cuestionarios.
- El personal no maneja muy bien la tecnología, debido a esto no es viable aplicar los cuestionarios de manera online.

### 3.1.1.5 Procedimiento de Obtención de Datos.

Los procedimientos para la obtención de los datos, son necesario para poder ejecutar y llevar acabo de manera ordenada la actividad a realizar, ya que, al no contar con un plan de ejecución de ciertas actividades, podrían surgir algunos problemas que atrasarían la realización de ciertas actividades a llevarse a cabo.

Por lo que las técnicas de recolección de datos involucran procedimientos y actividades de manera ordenada que le permiten al investigador obtener información que necesite para dar respuesta a su pregunta de investigación (Hernández & Duana, 2020).

Antes, durante y al término de la aplicación de los cuestionarios solicitados al personal, de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018 establece seguir lo siguiente:

#### **Antes de comenzar con la aplicación de los cuestionarios:**

- a. Verificar que las condiciones de las instalaciones y mobiliario sean idóneas;
- b. Realizar la presentación del aplicador ante las personas a evaluar;
- c. Explicar el objetivo de la evaluación;
- d. Enfatizar en la protección de la privacidad y confidencialidad del manejo de los datos, y que el uso de la información proporcionada por el trabajador y que sus resultados serán exclusivamente para fines de mejora del ambiente de trabajo;
- e. Dar instrucciones claras sobre: la forma de responder a las preguntas de las diferentes secciones; que se conteste el cuestionario completamente; que no existen respuestas correctas o incorrectas; que es necesaria su concentración; que se consideren las condiciones de los dos últimos meses, y que su opinión es lo más importante por lo que se le pide que conteste con sinceridad;
- f. Iniciar la aplicación de 3 cuestionarios en el orden siguiente: en primer lugar, **cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a**



**acontecimientos traumáticos severos** (Debido a que la empresa da servicios de agua purificada a una población externa, por lo tanto el personal tiene que transportarse en vehículos, tratar con personas, estar expuestos al medio externo de la empresa), en segundo lugar, **cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo** y, en tercer lugar en su caso, realizar el llenado de la Ficha de Identificación sobre el trabajador.

**En el transcurso de la aplicación de los cuestionarios se tiene que:**

- a. Propiciar un ambiente de respeto y confianza.
- b. Permitir una comunicación fluida entre los trabajadores y evaluador;
- c. Aclarar dudas y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran;
- d. Verificar que las indicaciones proporcionadas hayan quedado claras;
- e. Evitar interrumpir a los trabajadores cuando realicen sus respuestas, y
- f. Evitar conducir, persuadir o dirigir respuestas, y

**Al término de la aplicación de los cuestionarios:**

- a. Recoger cada cuestionario y verificar que hayan sido respondidos completamente, sin tachaduras o enmendaduras,
- b. Comprobar que la cantidad de cuestionarios entregados correspondan con la cantidad de cuestionarios respondidos, y que a su vez corresponda con el tamaño mínimo de la muestra.
- c. Foliar los cuestionarios para asegurar su integridad numérica.
- d. Posteriormente, capturar digitalmente los resultados obtenidos en la herramienta Microsoft Excel, para el análisis de los datos e identificación del nivel de riesgo

psicosocial, para luego generar el informe general de la información obtenida, que luego serán dados a conocer a los personales y gerente de planta.

#### **3.1.1.6 Instrumentos de Recolección de Datos.**

Todo tipo de instrumento utilizado para la recolección de datos en una investigación científica debe de cumplir con las 3 características principales, debe de ser confiable, objetivo y que tenga validez, si alguno de estos elementos no se cumple el instrumento no será útil y los resultados obtenidos no serán legítimos (Yuni & Urbano, 2014).

Para la recolección de datos de los empleados de la empresa Agua Leona Vicario, se necesitaron de 3 instrumentos los cuales fueron aplicados en horarios fuera de la labor, ya que en horarios de labor se les es muy complicado detener la producción (llenado de garrafones de agua) esto debido a que los pedidos del cliente se hacen en tiempo y forma diariamente. Como primer instrumento, se aplicó una Ficha de Identificación, con el cual se obtuvieron datos generales del trabajador, fue una elaboración propia. Como segundo instrumento es la aplicación de un cuestionario llamado “cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos”, y como tercer instrumento de obtención de datos se aplicó de igual manera un cuestionario llamado “cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial”, estos dos últimos fueron diseñados por el PROYECTO que realizó la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de Riesgo Psicosocial-Identificación y Prevención, misma que fue dado a conocer por el Diario Oficial de la Federación en el 2016, esta versión fue publicada para realizar investigaciones antes de que sufriera cambios en su contenido, ya que actualmente se le conoce mejor como Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención que también fue publicación por el Diario Oficial de la Federación el 23 de Octubre de 2018.

Una **Ficha de Identificación** es un medio por el cual se obtienen informaciones muy aparte de lo que son los problemas, en este caso se manejó una ficha de identificación con la

única finalidad de lograr obtener ciertos datos personales, como son por mencionar algunos de estos datos: la edad, sexo, estado civil, nivel de estudio, número de hijos; datos laborales, así como la ocupación/puesto, tipo de jornada, tiempo en el puesto actual, tiempo de experiencia laboral, etc.

Como siguiente instrumento de obtención de datos, se utilizó la “**Guía de Referencia I**”: Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, por medio de este instrumento se logra obtener información relevante en el tema de algún acontecimiento traumático severo, mismo que podría estar afectando a su salud laboral. Ya que la empresa se dedica a brindar servicio de agua purificada a una población de personas con cualquier tipo de costumbre, tradición, formas de actuar ante cualquier estímulo, etc. Ya que el personal al ser expuesto a una población podría haber sufrido accidente, asaltos, secuestro, amenaza, o cualquier otro tipo que exponga la vida o la salud del personal. Es por ello que se maneja este instrumento proporcionado por la misma normatividad en este caso la NOM-035-STPS-2018.

Como siguiente instrumento de obtención de datos, se utiliza la presencia de la “**Guía de Referencia II**”: Cuestionario para identificar los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, misma que recopila datos sobre el ritmo de trabajo al que se encuentran sujetos el personal diariamente, ya que al mantener un ritmo acelerado sin opción de descanso, sin una buena coordinación de equipo, excesos de cargas de trabajo, interferencias en la relación trabajo-familia, liderazgo negativo, violencia laboral, etc., esto implicaría a causar daños físicos, mentales, sociales o psicosociales en los trabajadores, así como también provocar trastornos de ansiedad no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano), estrés grave y de adaptación; todo esto derivado de un mal funcionamiento de la organización.

### 3.1.1.7 Procesamiento de la Información.

El procesamiento de la información se basa en la manera de cómo se representará, se identificará los resultados una vez que se haya obtenido los cuestionarios, es decir, luego de que el personal responda todos los cuestionarios solicitados, estas tienden a ser evaluadas de acuerdo a ciertos criterios que se manejen, en el presente caso, es verificar en qué nivel de riesgo psicosocial se encuentra el personal de la empresa, esto de acuerdo a la norma NOM-035-STPS-2018, para ejecutar planes a ser llevadas a cabo para la disminución de estas causas.

Una vez habiéndose recopilado los datos con los instrumentos mencionados anteriormente en la investigación, se procede a llevar a cabo el análisis de dicha información obtenida en base a la que indica la norma NOM-035-STPS-2018, en sus apartados de las Guías de Referencia, en estos casos a la Guía de Referencia I (Ver Anexo 3) y la Guía de Referencia II (Ver Anexo 4).

De acuerdo a lo que marca la NOM-035-STPS-2018 Identificación, Análisis y Prevención de los factores de riesgo psicosocial, en la evaluación a lo que es la exposición de los trabajadores a acontecimientos traumáticos severos (**Guía de Referencia I**), es verificar si al personal se ve afectado a estos sucesos que podrían con mucha probabilidad afectar su salud mental, en caso de ser positivo, es totalmente necesario requerir de una valoración clínica, en caso contrario estaría libre de esta valoración. Para el caso de la aplicación de este instrumento se llevó acabo en un solo grupo del personal operativo, teniendo en el grupo a un número total de 7 personales.

En el caso del cuestionario de identificación de factores de riesgos psicosociales en el centro de trabajo (**Guía de Referencia II**), se manejan 46 ítems, en los que abordan diferentes temas referentes al trabajo realizado dentro de la empresa, como son: condiciones ambientales del centro de trabajo, cantidad y ritmo de trabajo, exigencia del esfuerzo mental, naturaleza de actividades y responsabilidades en el trabajo, tiempo y jornada laboral, capacidad de decisión en

el trabajo, capacitación e información, relación con jefes y supervisores, relación con los compañeros, medición del rendimiento de trabajo y actos de violencia.

Los instrumentos de las Guías de Referencia proporcionada por la misma norma tienden a utilizarse una escala de Likert que llevan como respuestas la selección de Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. La diferencia entre la Guía de Referencia I y la Guía de Referencia II, es que la primera no tiene un valor como tal, es decir, que solo se necesita para evaluar si el personal necesita o no de una valoración clínica, en el caso de la segunda, es que a estas respuestas posteriormente se les atribuye un valor numérico de calificación de acuerdo con el ítem, para verificar en qué nivel de afectación de estos factores se encuentra el personal, los cuales menciona la norma como: Nulo, Bajo, Medio, Alto, Muy Alto.

Para la calificación de cada cuestionario (Guía de Referencia II), de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018, deben de realizarse con base en lo siguiente:

Las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificados, de acuerdo con la puntuación de la siguiente Tabla 2:

**Tabla 2.**

Valor de las opciones sobre las respuestas asignadas al cuestionario de la Guía de Referencia II.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

Fuente: De Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, por Diario Oficial de la Federación, 2018 ([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)). De dominio público.

Luego de verificar y agrupar los ítems del cuestionario. Con lo mencionado por la NOM-035-STPS-2018, para obtener las calificaciones se deberá considerar la Tabla 3 que agrupa los ítems por categoría, dominio y dimensión, y proceder de la manera siguiente:

1. La calificación del dominio (Cdom), lo cual se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio;
2. La calificación de la categoría (Ccat), lo cual se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría, y
3. La calificación final del cuestionario (Cfinal), que se obtiene al sumar el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario;

**Tabla 3.**

*Grupo de ítems por dimensión, dominio y categoría en referencia a la Guía de Referencia II.*

<b>Categoría</b>	<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
		Cargas de alta responsabilidad	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes	12, 13
	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	20, 21, 22
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27
	Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
Interferencia en la relación trabajo-familia		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
		Influencia de las responsabilidades familiares	17
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
		Características del liderazgo	28, 29

	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
	Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Fuente: De Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, por Diario Oficial de la Federación, 2018 ([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)). De dominio público.

Para determinar el puntaje de cada dimensión se realizó la suma de los puntajes de cada ítem que lo compone, posteriormente se sumaron las dimensiones para determinar el puntaje del dominio, al sumar el puntaje de los dominios se obtuvo el puntaje por categoría y por último se sumaron las categorías para obtener la calificación global. Luego de sumar cada uno de ellos a los puntajes generales obtenidos se evaluaron conforme a los rangos establecidos por la misma norma para determinar el nivel de riesgo de cada dimensión, dominio, categoría y global.



## Calificación de los cuestionarios

Para la obtención de la calificación de los cuestionarios, deberán aplicarse conforme los criterios de evaluación dispuestos en el inciso c) de la Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018; calificación del dominio (Tabla 4), calificación de la categoría (Tabla 5) y obteniendo como calificación final (Tabla 6) el nivel de riesgo psicosocial al cual se encuentra la organización, a base de ello poder generar mecanismos de prevención de estos factores presentes.

“C) Los resultados de cada cuestionario deberán encontrarse entre los rangos siguientes”:

**Tabla 4.**

*Obtención de la calificación del DOMINIO.*

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo.	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo.	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo.	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada del trabajo.	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia.	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo.	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo.	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia.	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: De Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, por Diario Oficial de la Federación, 2018 ([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)). De

dominio público.

**Tabla 5.**

*Obtención de la calificación de la CATEGORÍA.*

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo.	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad.	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo.	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo.	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

Fuente: De Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, por Diario Oficial de la Federación, 2018 ([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)). De dominio público.

**Tabla 6.**

*Obtención de la calificación final para determinar el nivel de riesgo psicosocial de la organización.*

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

Fuente: De Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, por Diario Oficial de la Federación, 2018 ([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)). De dominio público.

### **Criterios para determinar el nivel de riesgo psicosocial de la organización.**

A partir de la obtención del resultado de la calificación de cada cuestionario se logra determinar y analizar el nivel de riesgo, así como también generar acciones que la organización debe adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un Programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en criterios establecidos por la NOM-035-STPS-2018 Guía de Referencia II plasmados en la siguiente Tabla 7:

**Tabla 7.**

*Criterios 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 requiere medidas adicionales.

Fuente: De Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, por Diario Oficial de la Federación, 2018 ([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2018)). De dominio público.

### **3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **Investigación cuantitativa.**

Este enfoque se basa principalmente en la recopilación de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías demostrado ser secuencial y probatorio ya que cada etapa precede a la siguiente y no poder “brincar o eludir” pasos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

#### **Investigación cualitativa.**

Son aquellas descripciones claramente detalladas sobre las situaciones, los eventos, las personas, las interacciones, las conductas observadas y las manifestaciones en el ambiente de trabajo de la organización (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

#### **Investigación experimental.**

Tipo de investigación en el cual el investigador manipula una o más variables de estudio, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas, estos tipos de investigaciones son los apropiados para poner a prueba hipótesis de relaciones causales (Alonso et al., S.f.).

#### **Investigación de campo.**

La investigación de campo de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010), es la sensibilización con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y comprometerse con la situación de investigación, además de verificar que tan factibilidad es llevar a cabo el estudio.

### 3.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

V1. Acontecimientos Traumáticos Severos a los que se ve involucrado el personal que labore dentro de la empresa Agua Leona Vicario.

V2. Factores de riesgos psicosociales a los que se ve involucrado el personal que labore dentro de la empresa Agua Leona Vicario.

V3. Medidas en base al diagnóstico y protección sobre Acontecimientos Traumáticos Severos y Riesgos Psicosociales que utiliza la empresa para su personal.

### 3.4 FASES DE LA METODOLOGÍA IMPLEMENTADA.

Para la ejecución del proyecto en la empresa Agua Leona Vicario, obteniendo de cierta manera información el cual indica los niveles de afectación sobre riesgos psicosociales al personal, expuestos por medio de su labor diaria, así como también a base de la información obtenida determinar un modelo a desarrollar con el cual lograr evitar la presencia de ciertos factores psicosociales que afectan de manera directa a la salud física, mental y social del personal, para todo este proceso de evaluación se utilizaron aspectos factibles a la Norma Oficial Mexicana aplicable, siendo en este caso la NOM-035-STPS-2018.

La presente investigación, se necesitó de 4 fases para su desarrollo:

**Fase 1:** Planeación de mecanismos de recolección de datos sobre los personales y la empresa en general, tomando en cuenta los criterios establecidos por la NOM-035-STPS-2018.

- Integración de los equipos multidisciplinarios, responsables del diagnóstico e identificación de riesgos.
- Planeación de los mecanismos de levantamiento de información.

- Planeación de la integración de información y planes de comunicación de los resultados.
- Localización e identificación sobre la ubicación de la empresa Agua Leona Vicario, el cual se encuentra en la Ranchería Agua Leona Vicario, Balancán, Tabasco.
- Llevarse a cabo un diagnóstico (investigación de campo) sobre el interior de la empresa, para verificar las condiciones laborales de la empresa, destacando las áreas donde se lleva a cabo todo el proceso de purificación del agua purificada (producto terminado), de principio a fin.
- Se le solicita responder un cuestionario (Ver Anexo 1) al gerente/dueño de la empresa Agua Leona Vicario, con el fin de conocer su opinión personal sobre su personal al mando.

**Fase 2:** Implementación de un diagnóstico general, medio por el cual se recolectan informaciones que ayudaran a identificar Acontecimientos Traumáticos Severos y Riesgos Psicosociales presentes dentro de la empresa, el cual la NOM-035-STPS-2018 establece herramientas para poder llevarlas a cabo.

- Se llevan a cabo el desarrollo y aplicación de encuestas (Ficha de Identificación, Guía de Referencia I y Guía de Referencia II) de manera individual a los personales que laboran en la empresa.
- Luego de obtención de la información, los resultados obtenidos se someten a un análisis de información, con lo cual se obtienen resultados como, identificar el nivel de efecto negativo en la salud del personal a causa de los riesgos psicosociales y acontecimientos traumáticos severos presentes en su labor.
- Posteriormente al obtener resultados finales se generan reportes, con lo que se da a conocer al gerente de la empresa y al personal sobre la situación en la que se encuentran.
- Se generan planes de iniciativas para ser desarrolladas dentro de la empresa.

**Fase 3:** Implementación de los planes de iniciativas con el cual se pretende erradicar ciertos riesgos psicosociales presentes en la empresa.

- Ejecución del plan de comunicación.
- Implementación de los planes de iniciativas definidas, para llevarse en su proceso de aplicación y funcionalidad dentro de la empresa.

**Fase 4:** Monitoreo de los resultados obtenidos al implementar los planes de iniciativas en la empresa.

- Seguimiento a las iniciativas establecidas.
- Definición de indicadores de desempeño de las iniciativas establecidas.
- Monitoreo de los resultados obtenidos durante la implantación de los planes de iniciativas establecidas.
- Luego de implementar las medidas preventivas sobre los factores de riesgo psicosocial se presenta la documentación y resultados obtenidos al dueño o gerente de la empresa Agua Leona Vicario.

En la Tabla 8 se da a conocer de forma esquemática la metodología implementada en el proyecto en base a la empresa Agua Leona Vicario.

**Tabla 8.**

*Metodología implementada para el desarrollo del proyecto.*

<b>Características</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de investigación	✓ Investigación cuantitativa.
	✓ Investigación cualitativa.
	✓ Investigación experimental.
	✓ Investigación de campo.



- Selección de herramientas
- ✓ Ficha de Identificación (Ver Anexo 2) de elaboración propia,
  - ✓ Guía de Referencia I (Ver Anexo 3) y Guía de Referencia II (Ver Anexo 4) Cuestionarios establecidos directamente por la Norma Oficial Mexicana en mención, siendo el caso de la NOM-035-STPS-2018.

- Fases de desarrollo
- Fase 1:** Planeación de mecanismos de recolección de datos sobre los personales y la empresa en general, tomando en cuenta los criterios establecidos por la NOM-035-STPS-2018.
- Fase 2:** Implementación de un diagnóstico general, medio por el cual se recolectan informaciones que ayudaran a identificar riesgos psicosociales presentes dentro de la empresa.
- Fase 3:** Implementación de los planes de iniciativas con el cual se pretende erradicar ciertos riesgos psicosociales presentes en la empresa.
- Fase 4:** Monitoreo de los resultados obtenidos al implementar los planes de iniciativas en la empresa.

---

Fuente: Elaboración propia, 2021.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE ACCIÓN.**

### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

En la aplicación de las herramientas, siendo el caso de los cuestionarios, la empresa Agua Leona Vicario, está integrada por 7 personales; incluyendo al Gerente General de la empresa, por lo tanto se logró obtener como muestra para este estudio por conveniencia y comprobado por la metodología establecida por la NOM-035 para la obtención de la muestra a 7 personales, por lo que el número de respuestas obtenidas de la aplicación de los cuestionarios fueron un total de 7, lo cual corresponde al 100 % de la población total.

A continuación, se hace una representación gráfica de los resultados obtenidos en la Ficha de Identificación en la investigación realizada a los personales de la empresa Agua Leona Vicario.

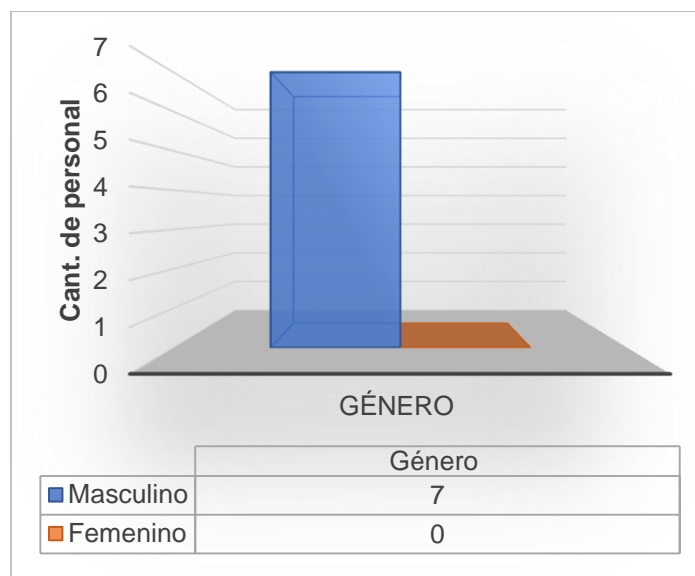
#### **A. Ficha de Identificación: Datos Generales del personal de la empresa Agua Leona Vicario.**

---

Es un cuestionario con el cual se obtienen datos generales y personales del trabajador, esto para conocer, las edades, estado civil, nivel de estudios, área de labor, etc., la cual demuestra a que población se enfrenta la empresa, y cuáles son las posibilidades de esta misma, en la recopilación de la información, se obtuvo los siguientes datos sociodemográficos:

**Gráfico 3.**

*Género del personal de la empresa Agua Leona Vicario.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Interpretación: En el Gráfico 3 se representa el porcentaje del personal que labora en la empresa de acuerdo al género, obteniendo como resultado que de todo el personal de la empresa el 100% (7 empleados) son del género masculino, pudiéndose observar que el género femenino, no tiene presencia dentro de la empresa Agua Leona Vicario.

Al no existir personal del género femenino dentro de la empresa, esto provoca algunas anomalías entre compañeros, ya que esto implicaría el reclamo de los puestos en el que menos se haga esfuerzo o puestos menos laborioso, es por ello que la presencia de ambos sexos genera un buen compañerismo entre todos, ya que la comunicación se convierte en una manera de resolver los casos problemáticos.

**Tabla 9.**

*Edad, Estado Civil y Nivel de estudios del personal de la empresa Agua Leona Vicario.*

<b>Personal</b>	<b>Edad (años)</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Nivel de estudio</b>
<b>1</b>	20	Soltero	Carrera Técnica
<b>2</b>	19	Casado	Preparatoria
<b>3</b>	43	Casado	Licenciatura
<b>4</b>	31	Casado	Preparatoria
<b>5</b>	18	Soltero	Preparatoria
<b>6</b>	16	Soltero	Preparatoria
<b>7</b>	20	Soltero	Preparatoria

Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Interpretación: La edad del personal de la empresa Agua Leona Vicario reflejada en la Tabla 9 se encuentra entre el rango de 16 y 43 años, teniendo como promedio de estas edades a 24 años, la mediana fue de 20 años y la edad más frecuente de igual forma fue de 20 años. En el caso del estado civil está representado por 57%(4 personales) de solteros y 43%(3 personales) de casados. En cuanto al nivel de estudios con la que cuentan el personal del centro de trabajo, está representada por el 14.5%(1 personal) con nivel licenciatura, 14.5%(1 personal) con nivel de carrera técnica y 71.5%(5 personales) con nivel preparatoria, lo que significa en general que la empresa está representada por una población joven, la mayoría de ellos sin ningún compromiso (con esposa), al igual que también debido a la preparación académica con la que cuentan cada uno de ellos existe la probabilidad de un 90% de la causal de deserción de puestos.

**Tabla 10.**

*Departamento y Puesto del personal de la empresa Agua Leona Vicario.*

<b>Personal</b>	<b>Departamento</b>	<b>Puesto</b>
<b>1</b>	Llenado	Ayudante Gral.
<b>2</b>	Chofer	Chofer
<b>3</b>	Llenado	Secretario
<b>4</b>	Llenado	Chofer
<b>5</b>	Lavado	Ayudante Gral.
<b>6</b>	Lavado	Ayudante Gral.
<b>7</b>	Sellador	Ayudante Gral.

Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Interpretación: Como resultado de la investigación por medio de la Ficha de Identificación representado en la Tabla 10, se obtiene que el 86%(6 empleados) desempeña por lo menos 2 o 3 funciones dentro de la empresa, mientras que el 14%(1 empleado) solo se desempeña en un solo oficio, esto significa para la empresa una discusión de puestos, ya que algunos de los cuales desempeñan más carga laboral a comparación de los demás.

**Tabla 11.***Tiempo en la empresa Agua Leona Vicario.*

<b>Personal</b>	<b>Años</b>	<b>Meses</b>	<b>Semanas</b>
<b>1</b>	0	1	0
<b>2</b>	0	1	0
<b>3</b>	0	6	0
<b>4</b>	0	2	2
<b>5</b>	0	6	0
<b>6</b>	0	2	0
<b>7</b>	0	2	0

Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Interpretación: Los resultados plasmados en la Tabla 11 se dan a conocer el tiempo que ha laborado cada personal dentro de la empresa, como se puede apreciar la mayoría de ellos, llevan meses laborando, esto debido a que la empresa comenzó a laborar a mediados del año 2021. De los cuales el 28.5% de los personales han transcurrido 1 mes, el otro 28.5% de los personales han transcurrido 6 meses, mientras que el 43% lleva 2 meses. Esto refleja que con el paso del tiempo desde que la empresa comenzó a laborar han ingresado y egresado personal.

## **B. Trabajadores que fueron Sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos.**

---

Guía de Referencia I: Este cuestionario es el encargado de identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.

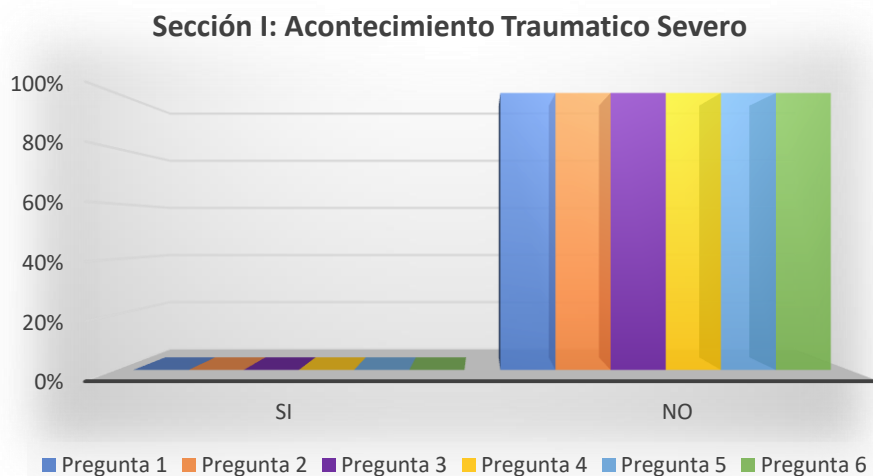
Para su evaluación, se requiere de ciertas indicaciones establecidas por la misma NOM-035-STPS-2018, de las cuales están establecidas 5 indicaciones:

1. Si todas las respuestas a la Sección I: Acontecimiento Traumático Severo, son **“NO”**, no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica, y
2. En caso contrario, si alguna respuesta a la Sección I es **“SI”**, se requiere contestar la Sección II: Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento, Sección III: Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento y Sección IV: Afectación, el trabajador requerirá atención clínica en cualquiera de los casos siguientes:
3. Cuando responda **“SI”**, en alguna de las preguntas de la Sección II: Recuerdos persistentes sobre el acontecimiento;
4. Cuando responda **“SI”**, en 3 o más de las preguntas de la Sección III: Esfuerzo por evitar circunstancias parecidas o asociadas al acontecimiento, o
5. Cuando responda **“SI”**, en 2 o más de las preguntas de la Sección IV: Afectación.

A continuación, se plasma de manera gráfica los resultados generales obtenidos en base a la información proporcionada por la cantidad de 7 personales que se tomó como muestra en la empresa Agua Leona Vicario. Como resultado general obtenido de la Sección I, se tiene lo siguiente:

**Gráfico 4.**

*Resultados generales de la Sección I: Acontecimiento Traumático Severo, en la empresa Agua Leona Vicario.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Interpretación: En el Gráfico 4, se ve reflejado el resultado de las respuestas de la Sección I, de la Guía de Referencia I: Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos, en base a la NOM-035, establece como indicación 1 que “Si a todas las respuestas a la Sección I, tienen como resultado **NO**, no es necesario responder las demás secciones, y el trabajador no requiere una valoración clínica” (DOF, 2018), se concluye que el personal, no tiene la necesidad de llevarse a una valoración clínica, debido a que el 100% de las preguntas fueron respondidas como **NO**, y no se requiere seguir con las demás secciones.



### C. Identificación y Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Centro de Trabajo.

La herramienta está destinada a identificar los niveles de riesgo psicosocial dentro de una organización, para posteriormente someterse a un análisis y luego crear medidas preventivas que ayuden a tener una vida social favorable entre compañeros de trabajo, al igual que tener una salud física y mental en buenas condiciones, y que esta no se vea afectada por labor.

Los resultados generales representativos, obtenidos de la muestra de 7 personales de la empresa Agua Leona Vicario, clasificadas estas mismas en Calificación por Dominio, Categoría y Calificación Final son los siguientes:

**Tabla 12.**

*Resultados generales de la Sección II y obtención del nivel riesgo psicosocial en la empresa Agua Leona Vicario.*

Categoría	Dominio	Dimensión	Calificación de la Dimensión	Calificación del Dominio	Calificación de la Categoría	Calificación Final
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	3	8	8	62
		Condiciones deficientes e insalubres	3			
		Trabajos peligrosos	2			
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	5	29	37	
		Ritmos de trabajo acelerado	4			
		Carga mental	5			
		Cargas psicológicas emocionales	3			
		Cargas de alta responsabilidad	8			
		Cargas contradictorias o inconsistentes	4			

	Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo	5	8		
		Limitada o nula posibilidad de desarrollo	2			
		Limitada o inexistente capacitación	1			
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas	2	2	5	
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral	2	3		
		Influencia de las responsabilidades familiares	1			
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones	1	1	12	
		Características del liderazgo	0			
	Relaciones en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	3	3		
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	0			
	Violencia	Violencia laboral	8	8		

Fuente: Elaboración propia, 2021. Referente a la *Norma Oficial Mexicana NOM-035*

*Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, por

de la Federación,

([https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2021](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23%2F10%2F2021))

Interpretación: En la presentación de la Tabla 12, demuestra en la columna de Calificación Final el resultado general que representa a un grupo de 7 personales que se utilizó como muestra para esta investigación en la empresa Agua Leona Vicario, en el cual se interpreta que la empresa se encuentra identificada en un nivel MEDIO de afectación de factores de riesgo psicosocial, lo cual significa que de acuerdo a los criterios para la toma de acciones referente a la NOM-035-STPS-2018 “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” (DOF, 2018).

#### 4.2 PRUEBAS DE HIPÓTESIS.

Al obtener resultados finales de acuerdo a la investigación establecida, se comprueba que el 100% del personal **NO** sufre ningún Acontecimiento Traumático Severo, pero **SI** la presencia de ciertos Factores de Riesgo Psicosocial obteniendo los más resaltantes en nivel de afectación en primer lugar con un nivel MUY ALTO de afectación a la Carga de Trabajo, seguido de las Condiciones del Ambiente de Trabajo con un nivel ALTO de afectación, y con un nivel MEDIO a la Falta de Control sobre el Trabajo, el Tipo de Jornada de Trabajo, la existencia de la Interferencia en la Relación Trabajo-Familia. Lo que ha provocado un bajo rendimiento del personal, inasistencias constantes de más de 2 días consecutivos en varias ocasiones. Problemas que **SI** afectan tanto a la empresa en materia de economía como al personal en materia de salud y que, **SI** pueden ser tratados para erradicar o disminuir la presencia de estos por medio de medidas de prevención, ya que al tener baja presencia de riesgos psicosociales aumentaría la productividad, así como tener también un personal en buenas condiciones de salud, ambos reflejando satisfacción.

### **4.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.3.1 Identificación de Trabajadores que fueron Sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos (Guía de Referencia I).**

“Un Acontecimiento Traumático Severo es aquel acontecimiento experimentado durante la jornada laboral o con motivo del trabajo. Este suceso se caracteriza por su proximidad a la muerte o el peligro real para la integridad física del colaborador y que puede provocar trastorno de estrés postraumático para quien lo sufre o lo presencia. Algunos ejemplos de acontecimientos traumáticos severos son: Explosiones, derrumbes o incendios de gran magnitud; Accidentes graves; Asaltos con violencia; Secuestros; Homicidios; Covid 19 o cualquier otro que el colaborador sienta que su vida está en constante peligro” (Medina, s.f.).

**Organización:** Agua Leona Vicario.

**Trabajadores en Nómina:** 6

**Tamaño de muestra:** 7 (Incluyendo al dueño-considerado como líder de equipo).

**Muestra:** 7

El proponer medidas preventivas significa que se han identificado ciertos problemas que afectan a la organización. De acuerdo a la Guía de Referencia I, establecida por el DOF en la NOM-035-STPS-2018 como herramienta para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos, el porcentaje de colaboradores que ha presentado algún acontecimiento referido a accidentes, asaltos, actos violentos, secuestro, amenazas o cualquier otro acontecimiento que ponga en riesgo la estabilidad física y emocional del colaborador; es del 0% del total de la población encuestada, es decir, que del 100% (7 personales) de la población encuestada, el 0%(Ninguno) ha estado expuesto a estas situaciones antes mencionadas, lo que significa en general que no existe ningún motivo para llevar al personal a valoración clínica, ya

que por el momento se encuentran en buen estado referente al tema de Acontecimientos Traumáticos Severos.

#### **4.3.2 Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Centro de Trabajo (Guía de Referencia II).**

De acuerdo con lo establecido en la NOM-035-STPS-2018 menciona que los factores de riesgo psicosocial son “Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado”.

**Organización:** Agua Leona Vicario.

**Trabajadores en Nómina:** 6

**Tamaño de muestra:** 7 (Incluyendo al dueño-considerado como líder de equipo).

**Muestra:** 7

La NOM-035-STPS-2018 establece que para las organizaciones con menos de 15 trabajadores solo se le debe de aplicar la Guía de Referencia I, pero al obtener la información personal del líder referente a lo que opinaba sobre sus trabajadores al mando, este dio a conocer ciertos puntos de los cuales mencionaba algunos de los factores de riesgos psicosociales que afectaba al personal, es por ello que se llegó a aplicar la Guía de Referencia II, con el motivo de identificar qué factores estaban dañando la integridad física y mental de cada personal, que con la identificación de estos factores poderse erradicar o disminuir su presencia, por medio de la generación de medidas preventivas que ayuden con la disminución de estos.

Los resultados derivados de los cuestionarios por la cantidad de muestra establecida, clasificada por Categoría y Dominio de manera individual (la calificación final grupal se encuentra reflejada en la Tabla 12), se obtienen los siguientes resultados:

### CATEGORÍA: AMBIENTE DE TRABAJO.

#### DOMINIO: Condiciones en el Ambiente de Trabajo.

Los resultados obtenidos de la evaluación de los cuestionarios de forma individual, en cuanto a las condiciones en el Ambiente de Trabajo fueron los siguientes:

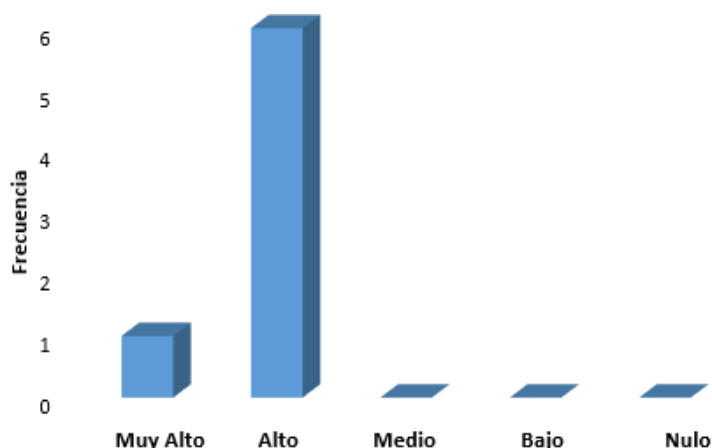
**Tabla 13.**

*Cantidad de personal, referente a las condiciones de trabajo.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	1	14
Alto	6	86
Medio	0	0
Bajo	0	0
Nulo	0	0
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 5.**

*Cantidad de personal, referente a las condiciones de trabajo.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Conforme a los resultados individuales de los trabajadores de Agua Leona Vicario 6 de 7 personales consideran que las condiciones del ambiente de trabajo en la cual ellos laboran, se encuentra en un nivel de riesgo ALTO, lo que significa que se deben de tomar medidas preventivas y equilibrar o revisar el ambiente laboral.

### CATEGORÍA: FACTORES PROPIOS DE LA ACTIVIDAD.

#### DOMINIO: Carga de Trabajo.

Este dominio demuestra cómo la empresa distribuye su carga de trabajo a cada personal de la empresa, con ello se puede distinguir que tan equilibrado esta la jornada laboral, demostrando si el personal está desarrollando más actividad de lo normal.

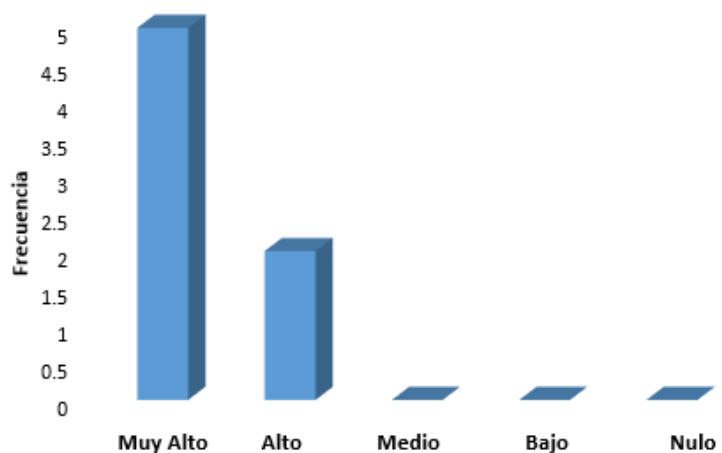
**Tabla 14.**

*Cantidad de personal, referente a la carga de trabajo.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	5	71
Alto	2	29
Medio	0	0
Bajo	0	0
Nulo	0	0
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 6.**

*Cantidad de personal, referente a la carga de trabajo.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

El 71% de los trabajadores afirman tener una carga de trabajo muy alto, a diferencia del 29% de ellos que señalaron tener un nivel alto en cuanto a la carga de trabajo. Estos resultados de muestran que la empresa padece de una buena organización y distribución de la carga de trabajo, ya que han demostrado que algunos de ellos trabajan más de lo normal.

### DOMINIO: Falta de Control Sobre el Trabajo.

Los resultados de manera individual en cuanto a la falta de control sobre el trabajo, se ven reflejados en el siguiente gráfico:

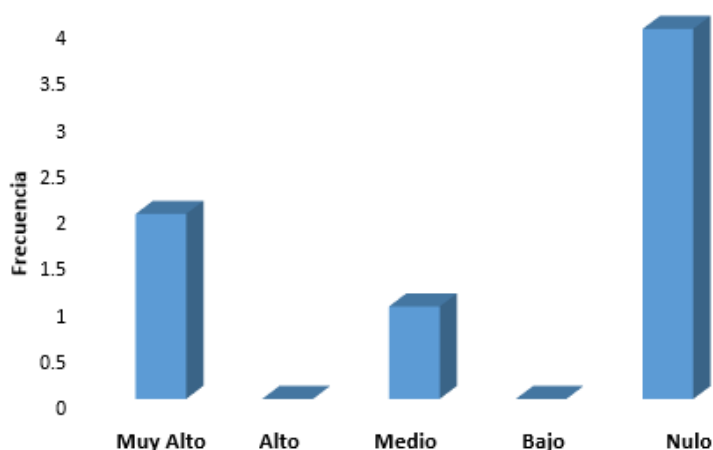
**Tabla 15.**

*Cantidad de personal, referente a la falta de control sobre el trabajo.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	2	29
Alto	0	0
Medio	1	14
Bajo	0	0
Nulo	4	57
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 7.**

*Cantidad de personal, referente a la falta de control sobre el trabajo.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

De acuerdo al Gráfico 7 la mayoría de los personales, es decir, el 57% de ellos afirman que tienen un buen control sobre el trabajo, ya que el nivel en la que se encuentran es NULO.

### CATEGORÍA: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.

#### DOMINIO: Jornada de Trabajo.

La jornada de trabajo es la cantidad de horas laborales diarias establecida por la Ley Federal del Trabajo como 8 horas diarias, cumpliendo un total de 48 horas semanales, de acuerdo al personal de la empresa Agua Leona Vicario, reflejan los siguientes resultados:



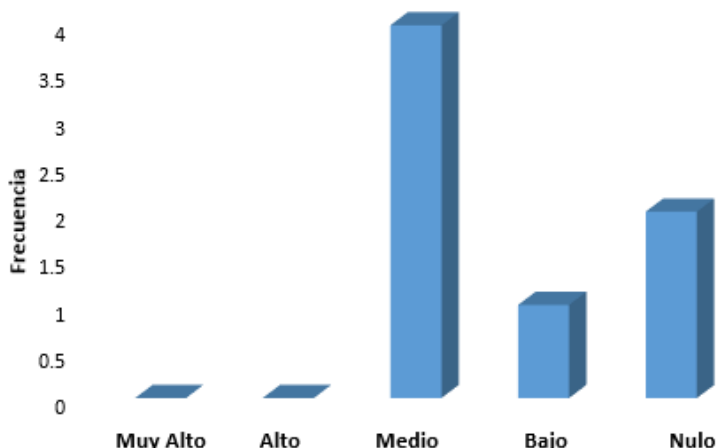
**Tabla 16.**

*Cantidad de personal, referente a la jornada de trabajo.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	0	0
Alto	0	0
Medio	4	57
Bajo	1	14
Nulo	2	29
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 8.**

*Cantidad de personal, referente a la jornada de trabajo.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Como resultado del Gráfico 8, el 57% (4 personales) demostraron que su jornada de trabajo excede más de lo normal indicando referente a la NOM-035 que se encuentran en un nivel MEDIO, lo que significa que se han quedado horas extras laborando fuera del horario de la jornada establecida (8 horas), mientras que el 29% (2 personales) están de acuerdo que su horario de jornada (8 horas) indicando un nivel NULO, demostrando que se han respetado al 100% de cumplimiento. Pero un siguiente porcentaje del 14% (1 personal) da a conocer que se encuentra en un nivel BAJO, estos resultados demuestran de manera general que existen un desequilibrio en cuanto a la jornada laboral, lo cual será necesario implementar medidas que ayuden con el equilibrio de la jornada de trabajo.

### DOMINIO: Interferencia en la relación Trabajo-Familia.

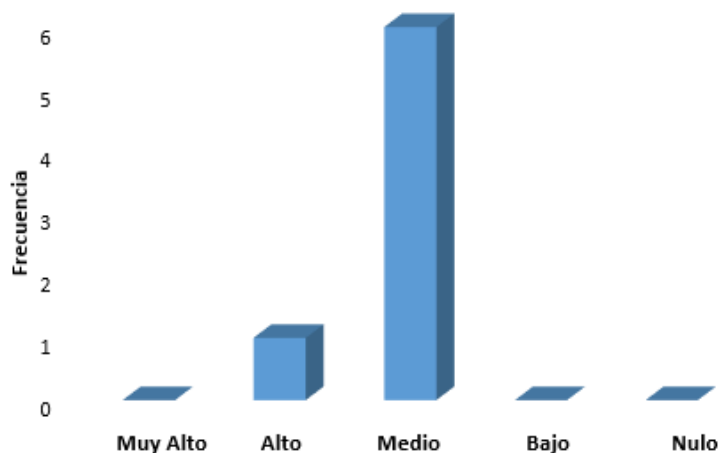
**Tabla 17.**

*Cantidad de personal, referente a la interferencia Trabajo-Familia.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	0	0
Alto	1	14
Medio	6	86
Bajo	0	0
Nulo	0	0
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 9.**

*Cantidad de personal, referente a la interferencia Trabajo-Familia.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos y conforme al Gráfico 9, 6 de 7 personales, demuestran tener ciertas dificultades para disfrutar de tiempos familiares, es decir, que han distinguido que a razón del trabajo han tenido algunas dificultades para la convivencia familiar, demostrando que el 86% de ellos resulta tener un nivel MEDIO de afectación en cuestión a la interferencia trabajo-familia. Estos resultados van conforme al DOMINIO: Jornada de Trabajo, ya que depende de los horarios establecidos laborales, ya que a mayor tiempo laborando, menor tiempo con la familia.

## CATEGORÍA: LIDERAZGO Y RELACIONES EN EL TRABAJO.

**DOMINIO: Liderazgo.**

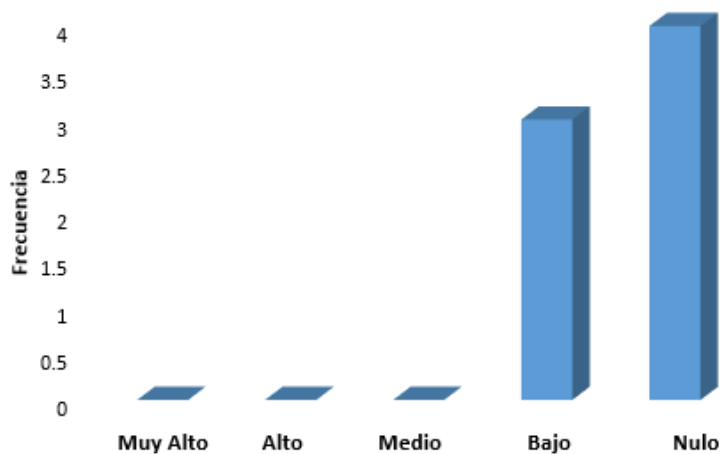
**Tabla 18.**

*Cantidad de personal, referente al liderazgo.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	0	0
Alto	0	0
Medio	0	0
Bajo	3	43
Nulo	4	57
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 10.**

*Cantidad de personal, referente al liderazgo.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

En cuanto al tema de liderazgo, la empresa Agua Leona Vicario, no tiene tantas complicaciones ya que al demostrar en el Gráfico 10 los resultados obtenidos, se puede apreciar un nivel NULO y BAJO, lo que significa que tienen muy clara sus funciones, explicación y guías con quien acudir en caso de algunos problemas, se toman en cuenta las opiniones de los personales, teniendo claro con estos resultados que no existe tantos problemas con el liderazgo en el equipo de trabajo.

## DOMINIO: Relaciones en el Trabajo.

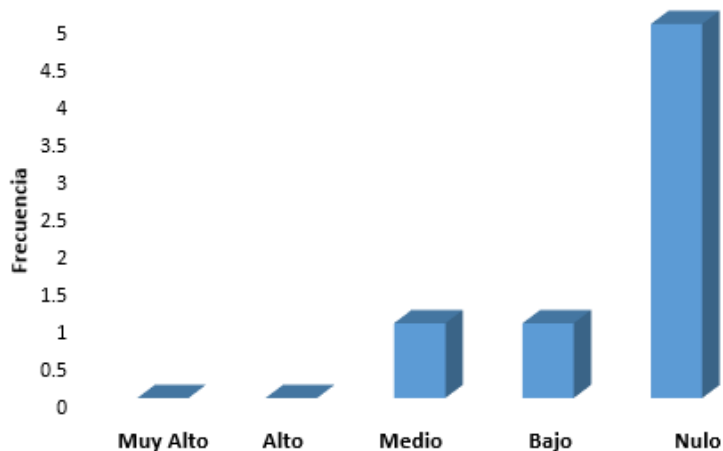
**Tabla 19.**

*Cantidad de personal, referente a la relación en el trabajo.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	0	0
Alto	0	0
Medio	1	14
Bajo	1	14
Nulo	5	71
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 11.**

*Cantidad de personal, referente a la relación en el trabajo.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Las relaciones en con el equipo de trabajo tanto del líder como de los que integran el equipo, es muy buena, es decir, que existe coordinación, diálogos, comprensión entre compañeros, ya que en el Gráfico 11, se ve reflejado un nivel NULO con mayor porcentaje, obteniendo favor un 71% de afirmación que existe buena relación, a excepción de algunos de los personales, lo que indican que distinguen una distorsión entre esta relación, lo cual es necesario evitar este desequilibrio.

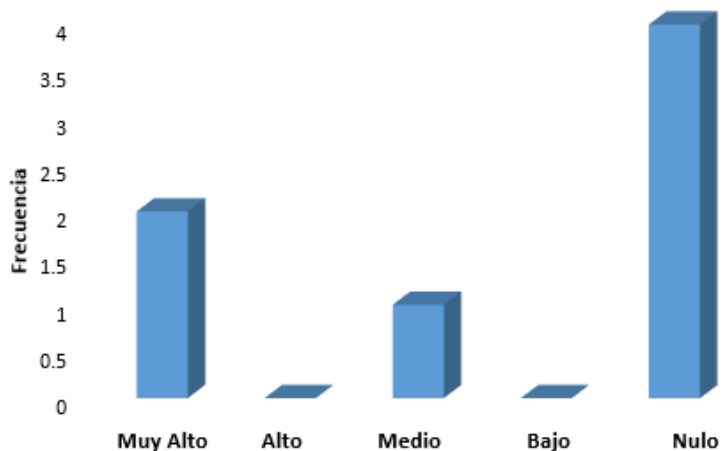
**DOMINIO: Violencia.****Tabla 20.**

*Cantidad de personal, referente a la violencia.*

Riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Muy Alto	2	29
Alto	0	0
Medio	1	14
Bajo	0	0
Nulo	4	57
<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Gráfico 12.**

*Cantidad de personal, referente a la violencia.*



Fuente: Elaboración Propia con resultados obtenidos de la Investigación, 2021.

Con los resultados gráficos plasmados en el Gráfico 12, se aprecia que el 29% (2 trabajadores), ha presenciado un nivel ALTO de violencia, mientras tanto el 14% (1 trabajador) ha presenciado un nivel MEDIO, es decir, que el 43% de todo el personal ha presenciado de una u otra manera un acto violento hacia su persona, mientras que el 57% (4 trabajadores) no ha estado en un acto violento, es decir, que no se siente amenazado por estos actos, ya que conforme a los resultados se encuentran en un nivel NULO. Concluyendo que, en cuanto al tema de VIOLENCIA dentro de la organización, es tan necesario actuar para evitar que algunos de los compañeros se vean expuestos a un acto de violencia, lo que podría provocar un problema de deserción del empleo y migrar hacia otro lado, perdiendo la organización de esta manera una fuerza laboral.

Como calificación final a estos resultados por Dominio y Categoría, en la Tabla 12 se ve reflejada el nivel de riesgo FINAL en la cual se encuentra la empresa, es decir, que el nivel de

afectación por estos factores de riesgo psicosocial, la empresa está en un nivel MEDIO, lo que significa que se debe de tomar medidas preventivas para evitar que el personal se siga desgastando a causa del trabajo de manera física y emocionalmente, lo cual en la NOM-035-STPS-2018, están establecidas ciertas indicaciones para dar seguimiento al control de estos factores presentes dentro de la organización.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA Y PROGRAMA DE ACCIÓN.**

### **5.1. PROPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.**

Conocer las causas de los problemas generados dentro cualquier organización, es conocer el camino a ser una organización de éxito demostrando tener trabajadores con buen estado de ánimo y con una cultura organizativa, de tal forma que disfruten de un ambiente seguro, que cuenten con medidas de apoyo para cualquier opinión personal, que sean recompensados por su labor, y que todo esto dé como resultado un menor absentismo, que haya un aumento de motivación personal y organizacional, que exista una mayor productividad, y contar con una imagen positiva de la organización.

En concordancia con Forastieri (2016) las medidas preventivas encaminadas a evitar cualquier problema deberían de estar orientadas a eliminar casi por completo el número posible de causas en el lugar de trabajo, de manera que las medidas emprendidas continúen erradicando ciertos problemas en el futuro.

Para la prevención de los problemas que existen dentro del centro de trabajo de Agua Leona Vicario, siendo el caso de ciertos riesgos psicosociales como son las Condiciones del Ambiente de Trabajo, la Carga de Trabajo, la Falta de Control Sobre el Trabajo, el Tipo de Jornada de Trabajo, Interferencia entre la relación Trabajo-Familia y la Violencia Laboral (Nivel BAJO), son los que más han afectado al personal con Niveles MUY ALTO, ALTO y MEDIO, que han afectado de manera directa al personal. Se han creado de acuerdo a la NOM-035-STPS-2018, medidas preventivas para hacer frente a estos factores relacionados con el trabajo, los cuales se presentan en la Tabla 21.

**Tabla 21.**

*Propuesta de medidas preventivas contra los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en Agua*

*Leona Vicario.*

DOMINIO	PROPUESTA
Ambiente de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar el equipo apropiado, controlando la calidad del aire y los niveles de ruido.</li> <li>• Tener en cuenta los aspectos ergonómicos.</li> <li>• Organización de los materiales dispersos dentro de la organización.</li> <li>• Mantener un ambiente limpio.</li> <li>• No comer en los espacios donde se realizan las actividades laborales.</li> </ul>
Carga de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de las normas de tiempo y asignación de plazos razonables para cada actividad a realizar.</li> <li>• Garantizar que las actividades sean realizadas en tiempos razonables.</li> <li>• Programar periodos de descanso entre las actividades.</li> <li>• Evitar las cargas de trabajo excesivas a ciertos trabajadores.</li> </ul>
Falta de Control Sobre el Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la cantidad de personal adecuada.</li> <li>• Permitir que el trabajador sugiera e influya en los cambios de la organización, del trabajo, en sus áreas y centros de trabajo.</li> <li>• Programar actividades variadas, en días diferentes.</li> <li>• Promover el dialogo para percibir mejoras en la organización del trabajo.</li> <li>• Tener un registro de los cambios que ha tenido la organización y los resultados de las propuestas de los personales.</li> <li>• Gratificar al personal de acuerdo a objetivos alcanzados.</li> <li>• Velar por que las actividades estén claramente definidas a cada trabajador.</li> <li>• Adecuar las tareas a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores.</li> <li>• Asignar tareas acordes con las experiencias y habilidades.</li> </ul>
Jornada de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el horario de la realización de las actividades.</li> <li>• Informar a los trabajadores que se tiene que realizar 48 horas semanales, lo cual superar ese horario pasa a cobrarse como horario extra de labor.</li> <li>• Permitir 1 hora de tiempo para la comida.</li> </ul>
Interferencia en la Relación Trabajo-Familia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicar tiempo a la familia, no solo dedicarle el tiempo que sobra. Es decir, antes de planificar tener en cuenta las agendas de la organización, para no tener intersecciones entre los días y las horas establecidas.</li> <li>• Informar a los trabajadores sobre las planificaciones de la organización.</li> </ul>
Violencia Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar cambios organizativos, ejerciendo la comunicación, el apoyo social por parte de los directivos, en base al tema de acoso psicosocial, violencia ejercida por terceros.</li> <li>• Garantizar la transparencia de los procedimientos sobre las quejas.</li> <li>• Ofrecer seguridad en el empleo.</li> </ul>



- Asignar funciones claras, evitando conflictos y ambigüedades entre estas.
- Brindar información sobre las normativas que dan a conocer sobre los procesos de denuncias.
- Velar porque existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores.
- Acceso a la información, recepción de quejas y sugerencias.

Fuente: Elaboración Propia, 2021.

## 5.2. BENEFICIOS QUE APORTA LA PROPUESTA.

Con la identificación de los problemas de riesgo psicosocial que presenta la empresa Agua Leona Vicario, se toma en cuenta la propuesta planteada en la Tabla 21 como medida para la prevención de la presencia de estos riesgos que dañan la salud física y mental del trabajador a cargo, lo que aporta como beneficio:

- **Cargas de trabajo equitativas:** La NOM 035 no solo regula la cantidad de trabajo que asume cada empleado, sino también los ritmos de trabajo y carga mental.
- **Condiciones seguras del ambiente de trabajo:** Esto al trabajar en la prevención y el control de los factores de riesgo psicosocial presentes en el centro de trabajo, lo que genera un ambiente seguro.
- **Control sobre el trabajo:** La normatividad es insistente en su énfasis a la capacitación. De esta manera, se propicia que el colaborador se sienta involucrado y participe más.
- **Estimulación sobre el sentido de pertenencia y estabilidad laboral:** Esto debido a que los trabajadores son escuchados, capacitados y retroalimentados, en cuanto a temas de su actividad laboral, y sentirse seguros de lo que ellos hacen.
- **Impulsar la productividad:** La NOM-035 es muy clara en pedir a los centros laborales que establezcan mecanismos de retroalimentación y reconocimiento por el buen trabajo realizado. Cada puesto debe contar con objetivos, metas y mecanismos tanto de evaluación como de reconocimiento (tangibles o intangibles), así el trabajador se sienta más

motivado a realizar sus tareas encomendadas al sentirse valorado como trabajador y al hacerle reconocer que la empresa funciona por las labores que cada uno de ellos realiza.

- **Jornadas de trabajo legales:** El límite para la jornada laboral semanal es de 48 horas, laborando de lunes a sábado, que puede extenderse a un máximo de 57 horas esto ya contando con las horas extras que se pagan al doble y al triple.
- **Liderazgo positivo:** La NOM 035 STPS promueve los liderazgos que educan, enseñan y desarrollan capacidades en sus colaboradores.
- **Prevenir la violencia laboral:** Al generar medidas y sitios de quejas y sugerencias en cuanto a temas de violencia laboral, estos ayudan a la disminución de las violencias laborales.
- **Propicia relaciones interpersonales positivas:** Al desincentivar la violencia laboral y el acoso, y promover una distribución equitativa de las cargas de trabajo, la nueva norma ayuda a crear armonía en las relaciones entre compañeros y líderes de trabajo.
- **Propiciar el balance en la relación Trabajo-Familia:** El trabajador dispone de más tiempo libre para dedicar a su familia o seres queridos, con el fin de lograr un mejor balance.

### **5.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-035-STPS-2018 EN AGUA LEONA VICARIO.**

De acuerdo al DOF (2018), plasmado en la NOM-035-STPS-2018 se tiene que los Factores de Riesgo Psicosocial son “Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado”. Lo

cual al implementar esta normatividad en la empresa Agua Leona Vicario se tiene ciertos beneficios, esto de acuerdo a los riesgos psicosociales presentes.

Cabe mencionar que Yenisey (2021) menciona que la NOM 035 STPS establece condiciones para que las empresas desarrollen un entorno organizacional favorable, descrito como aquel que promueve: Sentido de pertenencia, Capacitación y formación para la realización de las tareas encomendadas, Definición de responsabilidades, Participación proactiva y comunicación entre trabajadores, Distribución adecuada de cargas de trabajo, Mecanismos de **evaluación de desempeño** y de reconocimiento del desempeño.

Los beneficios que aporta la NOM-035-STPS-2018 son en general la:

- Prevención de los factores de riesgo psicosocial, como cualquier tipo de violencia laboral.
- Promoción de un entorno organizacional favorable.
- La identificación y el análisis de los factores de riesgo a los que están expuestos directamente sus trabajadores mediante entrevistas u otros medios de obtener datos fiables.
- Identificar qué colaboradores han sido sujetos a acontecimientos traumáticos durante o debido al trabajo y facilitar la obtención de atención especializada.
- Implementar un buzón de quejas para los empleados, que sea privado, seguro y confiable para que puedan denunciar factores de riesgo, quejas, violencia laboral, acoso, entre otras causas que generen estrés.

## CONCLUSIONES

De este modo, se ha podido establecer que a pesar de que Agua Leona Vicario es una empresa pequeña, la cual está conformada por 7 personales incluyendo al líder de equipo de trabajo, el 100% de ellos son del género masculino, la mayoría de ellos son jóvenes de entre 16 y 20 años, 57% son solteros, es decir, sin ninguna responsabilidad alta fuera de las labores y el 43% de ellos son casados, los cuales si poseen una responsabilidad extra, es decir, fuera de la labora también existe una responsabilidad por mantener a la familia, todo el personal se encuentra expuesto a una fracción de lo que es la presencia de Factores de Riesgo Psicosocial, excepto de Acontecimientos Traumáticos Severos, a pesar de brindar servicio a la población directa de Balancán y sus alrededores. Lo que fue aconsejable tomar la iniciativa de generar medidas preventivas para evitar el desarrollo de los factores de riesgo psicosocial que afectaban directamente a la salud física y mental del trabajador, así como también a la productividad empresarial esto con el bajo rendimiento del personal a cargo, ya que el activo principal de una organización es la fuerza laboral humana.

Permitiendo este modelo de investigación conocer el efecto que ciertos Factores de Riesgo Psicosocial causan al equipo de trabajo de Agua Leona Vicario, pudiéndose comprobar que existe una relación entre los factores ergonómicos (Físicos) y Psicosociales, afectando directamente a la salud del personal.

Los niveles de exposición a ciertos riesgos psicosociales fueron estadísticamente desde Nivel MEDIO hasta un Nivel MUY ALTO, lo cual es derivado de las intervenciones del proceso de trabajo y ambiente organizacional. Al tomar en cuenta y llevar acabo las medidas preventivas necesarias se logró mantener un ambiente seguro, de respeto, de compañerismo, de dialogo y convivencia mutua, que es lo que plantea la NOM-035-STPS-2018 tener un ambiente organizacional favorable, competitiva y productiva sin afectar al personal.

## RECOMENDACIONES

Para la empresa Agua Leona Vicario es recomendable tener en cuenta ciertos aspectos que ayuden a desarrollar un ambiente seguro y confiable para el personal, así como:

- Dotar en la organización de equipos de protección personal para la seguridad física del personal.
- Evaluar la posibilidad de contar con más personal, esto para la distribución igualitaria de las actividades encomendadas.
- Diseñar y efectuar cambios en las prácticas de trabajo y elaboración de medidas preventivas para evitar los factores de riesgo psicosocial dentro de la organización.
- Establecer tiempos para recibir retroalimentación.
- Working-lunches o desayunos los sábados.
- Construir equipos para diversas actividades.
- Reconoce públicamente el esfuerzo y logro de objetivos.
- Supervisar más a menudo a los personales para evitar la violencia laboral.
- Planificar capacitaciones constantes para dar a conocer al personal sobre sus actividades y para la convivencia mutua entre líderes y compañeros.
- Se recomienda empezar a trabajar con una política de prevención de riesgos psicosociales, así como capacitaciones en programas de prevención y control de estrés, Terapias Ocupacionales con énfasis en la carga física y mental. Además de crear un equipo de plan de Contingencia Interno.
- Dotar de tiempos al personal necesarios para que este pueda pasar de igual forma tiempo suficiente con su familia.
- Iniciar con la práctica de las medidas preventivas establecidas para la prevención de riesgos psicosociales.
- Fomentar sentido de pertenencia de acuerdo a planes de comunicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaniz Soberanis, J.M. & López Canto, L.E. (2021). *Implementación del diagnóstico de factores de riesgo psicosocial con base a la NOM-035-STPS-2018 a personal operativo de una organización educativa*. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, 17, pp. 94-108. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/17-marzo21/diagnostico-factores-riesgo>
- Albino Cortéz, A. (2019). *Factores de Riesgo Psicosociales y Medidas de Protección en Cajeros de Operadora de Negocios CRUCERO, Alfredo del Mazo* (Tesis Licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México Facultad de Ciencias de la Conducta. Toluca, México. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/106109/TESIS%2520%2520Angelica%2520Albino%2520Cortez%2520PROED.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwjZ8M-ktcH0AhXEnGoFHSBhDM8QFnoECDkQAQ&usq=AOvVaw0Q90Flzt6buVs6B2LZffMs>
- Almenar Monfort, C. & Campillo Sanz, M. (S.f.). *Trastornos no orgánicos del sueño* Cap. 28. TRATADO DE PSIQUIATRÍA. pp. 513-529. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://psiquiatria.com/tratado/cap\\_28.pdf&ved=2ahUKEwjul\\_KKwsv1AhXGIGoFHeCjBFIQFnoECAQQBg&usq=AOvVaw2PoN\\_Y5UPmwZGrPrsVFNVW](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://psiquiatria.com/tratado/cap_28.pdf&ved=2ahUKEwjul_KKwsv1AhXGIGoFHeCjBFIQFnoECAQQBg&usq=AOvVaw2PoN_Y5UPmwZGrPrsVFNVW)
- Alonso Serrano, A., García Sanz, L., León Rodrigo, I., García Gordo, E., Gil Álvaro, B. & Ríos Brea, L. (S.f.). *Métodos de Investigación de Enfoque Experimental*. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/10.pdf&ved=2ahUKEwjyyLXlvd\\_1AhWgIkQIHRbzBY8QFnoECD0QAQ&usq=AOvVaw17bPBvA9oV-VofWvz9Sd-S](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/10.pdf&ved=2ahUKEwjyyLXlvd_1AhWgIkQIHRbzBY8QFnoECD0QAQ&usq=AOvVaw17bPBvA9oV-VofWvz9Sd-S)

*Antecedentes NOM-035 STPS.* (s. f.). Gestión rh. <https://gestionrh.com.mx/antecedentes-para-la-nom-035-stps/>

Calderón Mafud, J. L. (2019). *Liderazgo Responsable y Saludable: Efectos de la Socialización y el Liderazgo Auténtico en la Salud Mental Positiva en el Trabajo.* Revista Red de Investigación en Salud en el Trabajo, Vol. 2, Núm. Especial 2, pp. 29-33. <https://rist.zaragoza.unam.mx/index.php/rist/issue/view/8/Art%C3%ADculos%20Originales%20%20Memorias%20del%206to.%20Foro%20de%20Investigaci%C3%B3n%20de%20la%20Red%20de%20Posgrados%20en%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20%20Memorias%20del%201er%20Congreso%20Prevencionar-M%C3%A9xico>

Capdevila, N. & Segundo, M.J. (2005). *Estrés.* OFFARM, Vol. 24, Núm. 08, pp. 96-104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-13078580>

Castro, P. Cruz E. Hernández J. Vargas, R. Luis, K. Gatica, L. y Tepal, I. (2018) *Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral.* Revista Iberoamericana de Ciencias, 5(6), pp. 118-128.

Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra.* Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Cortés, V. (2020, 22 de octubre). *Como tener control del trabajo en los centros de trabajo.* SODEXO. [https://www.google.com/amp/s/blog.sodexo.com.mx/blog/control-del-trabajo-en-los-centros-de-trabajo%3fhs\\_amp=true](https://www.google.com/amp/s/blog.sodexo.com.mx/blog/control-del-trabajo-en-los-centros-de-trabajo%3fhs_amp=true)

Cotonieto-Martínez, E. (2020). *Identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial según la NOM-035-STPS-2018 en una universidad mexicana.* JONNPR, 2021, 6(3), pp. 499-523. DOI: 10.19230/jonnpr.3836

Cramer, R. (2014). *Millennials rising: coming of age in the wake of the great recession.* Estados Unidos: New America.

Cruzat, F. (2020, 19 de agosto). *Implementación de la NOM-035: Cómo aplicarla en tu organización.* Rankmi Blog.

[https://www.google.com/amp/s/www.rankmi.com/blog/implementacion-de-la-nom-035-como-aplicarla-en-tu-organizacion%3fhs\\_amp=true](https://www.google.com/amp/s/www.rankmi.com/blog/implementacion-de-la-nom-035-como-aplicarla-en-tu-organizacion%3fhs_amp=true)

DOF. (2018). *Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.*

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)

*El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500 personas cada día.* (2019, 18 de abril). Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>

*Empresas Mexicanas en Peligro por Riesgos Psicosociales.* (2015, 12 de enero). CESE. <https://ceseconsultores.com/empresas-mexicanas-en-peligro-riesgos-psicosociales/>

*Estado mexicano de Tabasco en México.* (2021). México Real. <https://mr.travelbymexico.com/741-estado-mexicano-de-tabasco/>

EUROFOUND. (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies.* Dublin.

Forastieri, V. (2016). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral.* BOLETÍN INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN SINDICAL, Núm. 1-2, Vol. 8, pp. 11-37. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf&ved=2ahUKEwi52IGajb\\_1AhVsJUQIH\\_e02C2kQFnoECAMQAQ&usq=AOvVaw1zRAjBJYi6c3jyFz7PCLGg](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf&ved=2ahUKEwi52IGajb_1AhVsJUQIH_e02C2kQFnoECAMQAQ&usq=AOvVaw1zRAjBJYi6c3jyFz7PCLGg)

Galván, F. (2001). *¿Cómo integrar el talento multigeneracional?* México: EBC. <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/comointegrar-el-talento-multigeneracional.php>

Gámez Gastélum, R. (2021). *Análisis de la implementación de la NOM 035 de la STPS-2018 en MiPYMES. Caso de una empresa gasolinera.* Brazilian Journals of Business. Vol. 3. Núm. 2. pp. 1517-1532. <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJB/article/view/29253>



García, O. S. & del Hoyo Delgado, M. A. (S.f). *La Carga Mental de Trabajo* (Documentos Divulgativos). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Centro Nacional de Nuevas Tecnologías, Madrid.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO%20DE%20CARGA%20MENTAL,-Como%20ya%20hemos&text=Conjunto%20de%20requerimientos%20mentales%2C%20cognitivos,necesario%20para%20desarrollar%20el%20trabajo>

González Arias, M. L. (2014). *Exigencias físicas del cargo y su relación con dolor lumbar inespecífico en auxiliares de enfermería en un hospital del valle del cauca, en el 2014* (Trabajo de Investigación). Universidad del Valle: Facultad de Salud, Santiago de Cali, Colombia.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/10515/BD-0520946.pdf%3Fsequence%3D1&ved=2ahUKEwjDjOqt9dT1AhWjJEQIHx4vDBkQFnoECDgQAQ&usq=AOvVaw26XyQdT71hbMFZMJ1qt0R6>

González, P. A., Cañizares, C. A, & Patiño, G. A. (2018). *Las redes sociales como factor de decisión: millennials frente a la generación X*. Revista Economía y Política, (27), 9-27.

Gradwohl, C. (S.f.). *Norma Oficial Mexicana NOM-035 | Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. PWC. <https://www.pwc.com/mx/es/recursos-humanos/nom35.html>

Hernández, G. (2021, 01 de octubre). *6 de cada 10 trabajadores en México han padecido estrés laboral durante la pandemia*. EL ECONOMISTA.

<https://www.google.com/amp/s/www.economista.com.mx/amp/capitalhumano/6-de-cada-10-trabajadores-en-Mexico-ha-padecido-estres-laboral-durante-la-pandemia-20210930-0109.html>

- Hernández, S. L. & Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, Vol. 9, 17, pp. 51-53.  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5a ed.). México D.F.: McGraw-Hill.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf&ved=2ahUKEwiYoL\\_OpN\\_1AhWUkmoFHsD8AZoQFnoECAMQAQ&usq=AOvVaw1BKgUtHXIeHjLrho4K5YqN](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf&ved=2ahUKEwiYoL_OpN_1AhWUkmoFHsD8AZoQFnoECAMQAQ&usq=AOvVaw1BKgUtHXIeHjLrho4K5YqN)
- Implementación NOM-035-STPS-2018 para Empresas*. (S.f.). CERTOLAB.  
<https://www.serviciomedicoempresas.com/implementacion-nom-035.html#/>
- Izquierdo Botica, F. (S.f.). *Estrés Laboral: No dejes que entre en tu vida*. FUNDACION ESPAÑOLA DEL CORAZON. <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- Jiménez, I. W. (2018). *La gestión de los riesgos psicosociales en México: NOM-035-STPS-2018*. AFFOR HEALTH. <https://afforhealth.com/la-gestion-de-los-riesgos-psicosociales-en-mexico-nom-035-stps-2018/>
- Juárez García, A. (2018). *Factores psicosociales del trabajo en México: historia, conceptos y perspectivas*. Littlewood Zimmerman, H. F. & Uribe Prado, J. F., *Psicología organizacional en Latinoamérica, El Manual Moderno*, (89-108). Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.  
[https://www.researchgate.net/publication/337473553\\_Factores\\_psicosociales\\_del\\_trabajo\\_en\\_Mexico\\_historia\\_conceptos\\_y\\_perspectivas](https://www.researchgate.net/publication/337473553_Factores_psicosociales_del_trabajo_en_Mexico_historia_conceptos_y_perspectivas)
- Lastra, J. M. (S.f.). *Los riesgos psicosociales y su tratamiento en el ordenamiento jurídico mexicano*. pp. 39-60.  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.corteidh.or.cr/tabla>

- [s/r26050.pdf&ved=2ahUKEwjpqlqo74i1AhWIIGoFHRDLCD8QFnoECBIQAQ&usg=AOvVaw1hzelGmCuj3lXyA7n8zCs-](https://www.nuestro-mexico.com/Tabasco/Balancan/Areas-de-menos-de-500-habitantes/Leona-Vicario/)
- Leona Vicario – Tabasco. (S.f.). nuestro-mexico.com. <http://www.nuestro-mexico.com/Tabasco/Balancan/Areas-de-menos-de-500-habitantes/Leona-Vicario/>
- Leona Vicario (Balancán, Tabasco). (S.f.). PueblosAmerica.com. <https://mexico.pueblosamerica.com/i/leona-vicario-4/>
- Maldonado, A. (2019, 21 de mayo). *Estrés laboral y por qué ahora la STPS norma a las empresas atenderlo*. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.scribd.com/document/395122476/Metodos-y-Tecnicas-de-Investigacion-Esther-Maya-pdf>
- Medina, L. (S.f.). *Guía NOM 035: cómo aplicar la NOM 035*. HOLMESHR. <https://www.holmeshr.com/blog/como-aplicar-la-nom-035/>
- Méndez, E.M. & Mul, J. (2021). *Implicaciones de los factores de riesgo psicosocial y la nom035-stps-2018 en la calidad de vida laboral*. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, Núm. 16, pp. 85-97. <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/16-febrero21/riesgo-psicosocial-laboral>
- Miguel Barrado, V. Prieto Ballester, J. M. (2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español*. PERSPECTIVAS, Núm. 38, pp. 25-44. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf&ved=2ahUKEwjj2faurev0AhUYIWofFHagoCCsQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw2Fsvliab7iqDwn79yGA29A>
- Millanes Laguna, L. Y. & Erro Salcido, L. F. (2021). *Factores psicosociales presentes en una industria maquiladora artesanal ubicada en el sur de Sonora*. Revista de Investigación Académica sin Frontera. Núm. 36. pp. 1-17. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.389>

Moguel, Y. (2021, 02 de noviembre). *México es el país con mayor estrés laboral y sí: la pandemia le dio un 'empujoncito'*. EL FINANCIERO.

<https://www.google.com/amp/s/www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/11/02/mexico-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-y-si-la-pandemia-le-dio-un-empujoncito/>

Molero Hermosilla, A. J. (2009). *Acoso Moral y Comunicación Interna en la Empresa-El caso del bossing o acoso a cargo del jefe o de sus representantes o directivos* (Tesis Doctoral).

Universidad Complutense de Madrid, MADRID.

<https://www.scribd.com/document/252101657/El-Bossing>

Moreno, J. D. (2018). *Marco legal de los factores de riesgo psicosocial*.

<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>

NOM 035: ¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE? (2020, marzo 19). UVG UNIVERSIDAD

VALLE DEL GRIJALVA. <https://uvg.edu.mx/blog/index.php/nom-035/>

NOM-035-STPS-2018 | Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo – Identificación, Análisis y Prevención. (S.f.). NYCE Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación.

<https://www.sige.org.mx/nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion/#:~:text=La%20NOM%2D035%2DSTPS%20es,favorable%20en%20los%20centros%20de>

Orellana Nirian, P. (S.f.). *Liderazgo negativo*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-negativo.html#:~:text=El%20liderazgo%20negativo%20se%20basa,los%20integrantes%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.&text=Cumplir%20con%20los%20objetivos%2C%20cumplir,m%C3%A1s%20no%20en%20las%20personas.>

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1957, Ginebra, 18-23 de marzo). *Comité Mixto OIT/OMS sobre Higiene del Trabajo: tercer informe*.  
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/37336>
- Orígenes e historia del riesgo psicosocial*. (2019, 28 de marzo). Wilsoft. <https://www.wilsoft-la.com/origenes-e-historia-del-riesgo-psicosocial/>
- Ortega Alarcón, J. A., Rodríguez López, J. R., & Hernández Palma, H. (2017). *Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones*. *Revista Academia & Derecho*, 8(14), 155-176.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/describa/articulo/6713605.pdf&ved=2ahUKEwiQg8TysN\\_zAhVJmWoFHZBiCckQFnoECAMQ\\_AQ&usq=AOvVaw2dBFxJA6oi6Qu6pJVRbLw5](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/describa/articulo/6713605.pdf&ved=2ahUKEwiQg8TysN_zAhVJmWoFHZBiCckQFnoECAMQ_AQ&usq=AOvVaw2dBFxJA6oi6Qu6pJVRbLw5)
- Pacheco Ávila, K. (2021, 23 de marzo). *Todo lo que necesitas saber acerca de la NOM 035. RESILIENT TALENT*. <https://www.resilienttalent.mx/amp/todo-lo-que-necesitas-saber-acerca-de-la-nom-035>
- Poole, M. S., & Van de Ven, A. H. (2004). *Handbook of Organizational Change and Innovation*. New York: Oxford University Press.
- RIESGOS RELACIONADOS CON LA PSICOSOCIOLOGÍA*. (S.f.). FeSP Servicios Públicos.  
<https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- Rodríguez Muñoz, M. de la Fe. & Nouvilas Pallejá, E. (2008, 05 de noviembre). *El conflicto entre el trabajo y la familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones*. INFOCOPONLINE. [https://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=2089](https://www.infocop.es/view_article.asp?id=2089)
- Ronzón Álvarez, J. V., Jiménez Diez, O. & Cerón Islas, A. (2021). *Efectos de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la industria alimentaria*. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. Vol. 10, Núm. 19. pp. 1-11.  
<https://doi.org/10.29057/icea.v10i19.7857>

- Saborío Morales, L. & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). *Síndrome de BURNOUT*. Medicina Legal de Costa Rica (Edición Virtual). Vol. 32 (1).  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf&ved=2ahUKEwjn5u29xMv1AhWnlGoFHew7C9wQFnoECCIQBg&usq=AOvVaw10f7bq2\\_2fvOMkPutJK\\_Bp](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf&ved=2ahUKEwjn5u29xMv1AhWnlGoFHew7C9wQFnoECCIQBg&usq=AOvVaw10f7bq2_2fvOMkPutJK_Bp)
- Secretaria de Marina. (S.f.). *Metodología de la investigación*.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA\\_DE\\_INVESTIGACION.pdf&ved=2ahUKEwiB8f3wpMb0AhXCkmoFHcN3CaAQFnoECCQQAQ&usq=AOvVaw2zPdot2k-nf\\_58qFRqPpUk](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf&ved=2ahUKEwiB8f3wpMb0AhXCkmoFHcN3CaAQFnoECCQQAQ&usq=AOvVaw2zPdot2k-nf_58qFRqPpUk)
- Trillini, C. (2013). *Definición de Trabajo*. ECONOMÍA. <https://economia.org/trabajo.php>
- Varela, O. H. De La Iglesia, M. & Rojas Breu, G. (2014). *Hostigamiento laboral: un aporte para una definición integral operativa y para la identificación de variables asociadas*. VI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXI Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.  
<https://www.aacademica.org/000-035/480>
- Vargas Jaimes, C. Bernáldez Jaimes, G. B. Gil Gómez, U. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil*. Horizonte sanitario. Vol. 20. Núm. 1. pp. 121-130. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592021000100121&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592021000100121&script=sci_arttext)
- Vázquez, J. A. (S.f.). *¿Qué tanto sabes de la NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo?* <http://teilen.com.mx/blog/wp-content/uploads/2019/10/Que-tanto-sabes-de-la-NOM-035-STPS-2018.pdf>
- Yenisey, V. (2021, 04 de enero). *10 beneficios de la NOM 035 STPS para las empresas*. EXPERTO PYME. <https://www.expertopyme.com/nom-035-stps/>

Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Vol. 2. Editorial brujas. Recuperado y consultado el 25 de abril de 2020 de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicaspara-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

**ANEXOS**



**Anexo 1: Cuestionario al Gerente General de la empresa, sobre la opinión personal hacia los empleados de la empresa.**

**CUESTIONARIO.**

1. ¿Cuáles es el horario de la labor en la organización?
2. El personal, ¿Tiene un horario de descanso (comida)?
3. ¿Cuáles son los días de la labor?
4. Dentro de su equipo de trabajo, ¿Usted ha identificado o le han comentado de los personales que llevan un ritmo de trabajo muy bajo a diferencia de lo normal?
5. ¿Existe algún personal que falte muy a menudo?
6. ¿Ha consultado con el (ellos) a que se deba esa actitud?
7. ¿Maneja algún sistema de medición para disminuir ese comportamiento?
8. ¿Usted maneja cierta cantidad de llenado de garrafrones diariamente?
9. ¿Qué pasa si no se llega a cumplir esa meta diaria o no se llega a cubrir el pedido del cliente?
10. Alguien, alguna vez, ¿Tuvo que suspender el trabajo por 1, 2 o más días por algún problema X?  
(Si la respuesta es **SI**) **¿Fue la única vez?**
11. ¿Ha existido alguna discusión entre su personal por algún problema que haya tenido alguno de los personales y que lo haya reflejado con su equipo de trabajo de manera agresiva?



## Anexo 3: Guía de Referencia I – Cuestionario para Identificar a los Trabajadores que Fueron Sujetos a Acontecimientos Traumáticos Severos.

Instrucciones: Marque una "X" a la respuesta que se le indica.

### I.- Acontecimiento traumático severo

**SI NO**

¿Ha presenciado o sufrido alguna vez, durante o con motivo del trabajo un acontecimiento como los siguientes:

• ¿Accidente que tenga como consecuencia la muerte, la pérdida de un miembro o una lesión grave?		
• ¿Asaltos?		
• ¿Actos violentos que derivaron en lesiones graves?		
• ¿Secuestro?		
• ¿Amenazas?, o		
• ¿Cualquier otro que ponga en riesgo su vida o salud, y/o la de otras personas?		

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

**SI NO**

• ¿Ha tenido recuerdos recurrentes sobre el acontecimiento que le provocan malestares?		
• ¿Ha tenido sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que le producen malestar?		

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

**SI NO**

• ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de sentimientos, conversaciones o situaciones que le puedan recordar el acontecimiento?		
• ¿Se ha esforzado por evitar todo tipo de actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del acontecimiento?		
• ¿Ha tenido dificultad para recordar alguna parte importante del evento?		
• ¿Ha disminuido su interés en sus actividades cotidianas?		
• ¿Se ha sentido usted alejado o distante de los demás?		
• ¿Ha notado que tiene dificultad para expresar sus sentimientos?		
• ¿Ha tenido la impresión de que su vida se va a acortar, que va a morir antes que otras personas o que tiene un futuro limitado?		

### IV.- Afectación (durante el último mes):

**SI NO**

• ¿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 4: Guía de Referencia II – Cuestionario para Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial en los Centros de Trabajo.

Instrucciones: Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y ritmo de trabajo.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2 Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3 Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4 Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5 Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6 Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7 Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8 Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9 Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

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

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

Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14 Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16 Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17 Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18 Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19 En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20 Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21 Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22 Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23 Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24 Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25 Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26 Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27 Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29 Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30 Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31 Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32 Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33 En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34 Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35 Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36 Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37 Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					

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

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:	Sí	
	No	

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Atiendo clientes o usuarios muy enojados				
42	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas				
43	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos				

Soy jefe de otros trabajadores:	Sí	
	No	

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

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

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44	Comunican tarde los asuntos de trabajo				
45	Dificultan el logro de los resultados del trabajo				
46	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo				